

**REGLAMENTO PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN EN EL
MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO.**

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Las disposiciones de este Reglamento son de orden público, de interés social y de observancia general en el Municipio de Zapopan, Jalisco y tiene por objeto:

- I.** Establecer las bases, principios y criterios para el diseño de políticas públicas dirigidas a proteger el derecho a la igualdad y la prevención, atención, sanción y erradicación de la discriminación, así como los mecanismos para su instrumentación y medición;
- II.** Prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona, grupo o entidad colectiva como obliga el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, promover la igualdad de oportunidades y de trato;
- III.** Coordinar la ejecución de estrategias y acciones para promover la adopción de las medidas de nivelación, medidas de inclusión y las acciones afirmativas a favor de personas, grupos sociales y comunidades que se identifiquen dentro del ámbito de competencia municipal; y
- IV.** Definir los procedimientos para recibir, conocer y resolver las quejas que presenten los individuos o grupos que presuntamente hayan sido objeto de discriminación.

Artículo 2. El presente ordenamiento se expide con fundamento en los párrafos primero y quinto del artículo 1 y en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los artículos 1, 2 y 4 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, párrafo quinto del artículo 4 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; en los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 de la Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco, en los artículos 1 y 4 de la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco y en los demás ordenamientos relativos aplicables.

Artículo 3. En lo no previsto en el presente Reglamento, se aplicará en forma supletoria y en lo conducente los principios establecidos en: los tratados y acuerdos internacionales firmados y ratificados por el Estado Mexicano, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, la Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados; así como de las resoluciones o recomendaciones de órganos jurisdiccionales y demás legislación que resulte aplicable.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo que antecede, cuando se presenten diferentes interpretaciones, se deberá aplicar aquella disposición que favorezca más ampliamente el goce de derechos de las personas o grupos que sean afectados por actos discriminatorios.

Artículo 4. Para los efectos de este ordenamiento se entenderá por:

- I. **Acto, omisión o práctica social discriminatoria grave:** aquella que obstaculice, restrinja, impida, menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio del derecho a la vida, a la salud, a la integridad personal, a la libertad, a la seguridad, así como aquella que pueda afectar a una colectividad o grupo de personas;
- II. **Ajustes razonables:** modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios, que al realizarlas no impongan una carga desproporcionada o afecten derechos de terceros, que se aplican cuando se requieran en un caso particular, para garantizar que las personas gocen o ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones con los demás;
- III. **Discapacidad:** Impedimento que presentan algunas personas para lograr una participación en sociedad de manera plena, efectiva y en igualdad de condiciones con las demás y que puede estar provocado por una deficiencia física o motora, sensorial, psíquica o mental;
- IV. **Discriminación:** toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, impedir, restringir, anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades en condiciones de igualdad, cuando se base en uno o más de los motivos siguientes: origen étnico o nacional, el color de la piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad sexo-genérica, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, la apariencia física, las características genéticas, la condición migratoria, el embarazo, la lactancia materna, la lengua, el idioma, las ideas políticas, la pertenencia a algún grupo, los antecedentes penales o cualquier otro motivo que atente contra la dignidad humana. También se entenderá como discriminación el ejercicio o la incitación al racismo, la homofobia, transfobia, la misoginia, el antisemitismo, la xenofobia, así como otras formas conexas de intolerancia;
- V. **Igualdad de trato y de oportunidades:** es el derecho de toda persona, grupo o entidad colectiva, a ser tratada de manera homogénea, sin exclusión, distinción o restricción arbitrarias, con el fin de que sea capaz de aprovechar plenamente el resto de sus derechos y libertades fundamentales y el libre acceso a las oportunidades disponibles;
- VI. **Ley Estatal:** la Ley Estatal para promover la Igualdad, Prevenir la Igualdad y Eliminar la discriminación en el Estado de Jalisco;
- VII. **Ley Federal:** la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- VIII. **Medidas positivas, afirmativas y compensatorias:** aquellas de carácter temporal que se implementan para lograr la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad en los servicios de salud, educación, trabajo, recreación y justicia o cualquier otro a favor de las personas, grupos y comunidades en situación de discriminación, a fin de alcanzar, en condiciones de igualdad, su participación en la vida pública y eliminar prácticas discriminatorias;
- IX. **Municipio:** el Municipio de Zapopan, Jalisco;
- X. **Progresividad de derechos:** el principio de progresividad de los derechos humanos, se refiere a que la efectividad de los derechos, se logra a través de un proceso que supone

definir metas, a corto, mediano y largo plazo que aseguren que el disfrute de los derechos siempre debe mejorar;

- XI. Reglamento:** el Reglamento para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Municipio de Zapopan, Jalisco;
- XII. Respeto:** actitud de reconocimiento de los derechos y la dignidad de una persona, grupo o entidad colectiva, ya sea inherente o también relacionado con una habilidad o comportamiento; y
- XIII. Violencia:** actos u omisiones que dañan la dignidad humana, la integridad y la libertad de las personas.

Artículo 5. En el Municipio de Zapopan, Jalisco, queda prohibido realizar acciones u omisiones, que con o sin intención, dolosa o culpable, tengan por objeto anular, obstruir o impedir el goce o libre ejercicio de los derechos fundamentales de toda persona, grupo social o comunidad mediante cualquier forma de discriminación imputable a:

- a) Personas físicas o jurídicas;
- a) Personas físicas o jurídicas que exploten un giro o una concesión en el municipio; y
- b) Autoridades municipales y servidores públicos de la administración municipal centralizada, desconcentrada y descentralizada.

Artículo 6. Son susceptibles de sanción en los términos previstos en el presente ordenamiento, los actos o acciones discriminatorias que se cometan en:

- I.** Lugares públicos de uso común o libre tránsito, como plazas, calles, avenidas, andadores, pasos a desnivel, vías terrestres de comunicación, paseos, jardines, parques y áreas verdes;
- II.** Sitios de acceso público como mercados, centros de recreo, deportivos o de espectáculos;
- III.** Inmuebles públicos;
- IV.** Vehículos destinados al servicio público de transporte;
- V.** Plazas, áreas verdes y jardines, senderos, calles y avenidas interiores, áreas deportivas, de recreo y esparcimiento que formen parte de los inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio, conforme a lo dispuesto por el Código Civil en el Estado; y
- VI.** Establecimientos comerciales, industriales y de prestación de servicios.

Artículo 7. Son autoridades competentes en la aplicación del presente ordenamiento el Ayuntamiento, la administración pública municipal centralizada, desconcentrada y descentralizada del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Para la aplicación del presente Reglamento las autoridades municipales ejercerán sus facultades de conformidad al Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Zapopan, los reglamentos municipales y demás disposiciones jurídicas aplicables a la materia que se refiera la queja.

Artículo 8. La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Dirección de Atención Ciudadana ejercerá las funciones inherentes a la orientación y atención ciudadana en materia de discriminación, así como para la recepción de las quejas interpuestas en términos de la Ley Federal, la Ley Estatal y el presente Reglamento.

Artículo 9. Las autoridades a que se refiere el presente Reglamento iniciarán sus actuaciones a petición de parte dentro del ámbito de su competencia, sin embargo, también podrán actuar de oficio en aquellos actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias graves, que sus titulares así lo determinen.

Artículo 10. Son obligaciones de las autoridades municipales y de los servidores públicos en el ámbito de sus facultades y atribuciones, las siguientes:

- I. Garantizar el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas físicas o jurídicas, así como la protección del derecho a la igualdad y a la no discriminación;
- II. Adoptar las medidas que se encuentren al alcance del municipio para que toda persona goce sin discriminación alguna, de todos los derechos y libertades consagradas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en las Leyes Federales y Estatales y en los Tratados internacionales de los que México sea parte;
- III. Llevar a cabo las acciones tendientes a la eliminación de obstáculos normativos o convencionales, de procedimiento administrativo, de hechos o condicionantes sociales que limiten, obstaculicen o impidan el pleno desarrollo y su participación en la vida política, económica, cultural y social del municipio;
- IV. Abstenerse de ejercer actos o acciones como las descritas en la Ley Federal y en la Ley Estatal;
- V. Realizar las medidas de nivelación, las medidas de inclusión y las acciones afirmativas a que se refiere la Ley Federal, la Ley Estatal y el presente Reglamento;
- VI. Capacitar a los servidores públicos en la cultura de igualdad.

Artículo 11. Las personas físicas y jurídicas deberán cumplir con las disposiciones que dicten las autoridades conforme a la Ley Federal, la Ley Estatal, el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables, para asegurar el respeto y cumplimiento del principio de no discriminación.

Artículo 12. Para efectos del presente Reglamento de manera enunciativa, más no limitativa, se consideran prácticas o conductas discriminatorias las siguientes:

- I. Impedir el acceso o la permanencia a la educación pública o privada, así como a becas e incentivos en los centros educativos del Municipio;
- II. Establecer contenidos, métodos o instrumentos pedagógicos en que se asignen papeles contrarios a la igualdad o que difundan una condición de subordinación;

- III.** Limitar el acceso y permanencia a los programas de capacitación y de formación profesional que impartan las dependencias del Municipio;
- IV.** Negar o limitar información sobre derechos sexuales y reproductivos o impedir el libre ejercicio de la determinación del número y espaciamiento de los hijos e hijas, a través de las dependencias de salud del Municipio;
- V.** Negar o condicionar los servicios de atención médica en las instituciones de salud del Municipio o impedir la participación en las decisiones sobre su tratamiento médico o terapéutico dentro de sus posibilidades y medios;
- VI.** Impedir la participación en condiciones equitativas en representaciones vecinales asociaciones civiles, políticas o de cualquier otra índole;
- VII.** Negar o condicionar el derecho de participación política y, específicamente, el derecho al sufragio activo o pasivo, en las formas de representación vecinal, así como la participación en el desarrollo y ejecución de políticas y programas del Municipio, en los casos y bajo los términos que establezcan las disposiciones aplicables;
- VIII.** Impedir o limitar el acceso a la procuración e impartición de justicia municipal;
- IX.** Impedir, negar o restringir el derecho a ser oídos y vencidos, a la defensa o asistencia; y a la asistencia de personas intérpretes o traductoras en los procedimientos administrativos Municipales, de conformidad con las normas aplicables; así como el derecho de las niñas y niños a ser escuchados;
- X.** Promover el odio y la violencia a través de mensajes e imágenes en los medios de comunicación;
- XI.** Limitar la libre expresión de las ideas, impedir la libertad de pensamiento, conciencia o religión, o de prácticas o costumbres religiosas, siempre que estas no atenten contra el orden público;
- XII.** Obstaculizar las condiciones mínimas necesarias para el crecimiento y desarrollo integral, especialmente de las niñas y los niños, con base al interés superior de la niñez;
- XIII.** Impedir el acceso a cualquier servicio público o institución privada que preste servicios al público, así como limitar el acceso y libre desplazamiento en los espacios públicos;
- XIV.** La falta de accesibilidad en el entorno físico, el transporte, la información, tecnología y comunicaciones, en servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público;
- XV.** La denegación de ajustes razonables que garanticen, en igualdad de condiciones, el goce o ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad;
- XVI.** Restringir la participación en actividades deportivas, recreativas o culturales que lleve a cabo el Municipio;
- XVII.** Restringir o limitar el uso de su lengua, usos, costumbres y cultura, en actividades públicas o privadas, en términos de las disposiciones aplicables;
- XVIII.** Implementar o ejecutar programas y políticas públicas otras acciones de gobierno que tengan un impacto desventajoso en los derechos de las personas, y
- XIX.** En general cualquier otro acto u omisión discriminatorio en términos de la Ley Federal, la Ley Estatal y el presente Reglamento.

Artículo 13. No se considerarán discriminatorias las acciones afirmativas, las medidas de inclusión y los ajustes razonables que tengan por efecto promover la igualdad real de oportunidades de las personas o grupos. Tampoco será considerada como discriminación la distinción basada en criterios razonables, proporcionales, temporales y objetivos cuya finalidad no sea el menoscabo de derechos, entre las cuales se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa las siguientes:

- I.** Las disposiciones normativas, programas educativos o de políticas públicas positivas o compensatorias que, sin afectar derechos de terceras personas, establezcan tratos diferenciados que tengan por objeto promover la igualdad real de oportunidades;
- II.** Las distinciones basadas en capacidades o conocimientos especializados para desempeñar una actividad determinada;
- III.** Los lineamientos, reglas de operación o criterios de selección establecida por las dependencias municipales en materia de salud, de seguridad social o desarrollo social entre sus usuarios, beneficiarios y la población en general;
- IV.** Los requisitos académicos, pedagógicos y de evaluación en el ámbito educativo y de capacitación que impartan las dependencias municipales;
- V.** Las que se establezcan como requisitos de ingreso o permanencia para el desempeño del servicio público municipal, en el ámbito privado o cualquier otro señalado en los ordenamientos legales;
- VI.** El trato diferenciado que en su beneficio reciba una persona que padezca alguna enfermedad; y
- VII.** En general, todas las que no tengan el propósito de anular o menoscabar los derechos, y libertades o la igualdad de oportunidades de las personas ni de atentar contra la dignidad humana.

CAPÍTULO II

MEDIDAS PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN

SECCIÓN PRIMERA

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 14. Las medidas para prevenir y eliminar la discriminación tienen por objeto:

- I.** Garantizar el derecho humano a la igualdad y a la no discriminación;
- II.** Eliminar los obstáculos y las prácticas que en los hechos y en el derecho condicionen la igualdad de las personas y les impidan el pleno desarrollo y su participación en la vida política, económica, cultural y social del municipio;
- III.** Promover y establecer políticas públicas, mecanismos y medidas tendientes a que las instituciones de la administración pública municipal lleven a cabo una efectiva protección contra actos discriminatorios, y garanticen en el ámbito de su competencia, el libre goce y ejercicio de los derechos fundamentales de las personas que viven o transitan en el municipio;

- IV. Promover la armonización del orden normativo municipal en materia de igualdad y no discriminación; y
- V. Fortalecer la participación ciudadana en la formación de una nueva conciencia social y cultural en favor de la igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación.

Artículo 15. Las dependencias de la administración municipal centralizada, desconcentrada y descentralizada del Municipio de Zapopan, Jalisco, adoptarán tanto por separado como coordinadamente, las medidas de nivelación, medidas de inclusión y las acciones afirmativas dispuestas en la Ley Federal, en la Ley Estatal y en el presente Reglamento, tendientes a garantizar el derecho fundamental a la no discriminación, a la igualdad real de oportunidades y de trato.

El Municipio deberá prever en el presupuesto de egresos para cada ejercicio fiscal las asignaciones correspondientes para llevar a cabo las medidas y acciones a que se refiere el presente ordenamiento. Para efecto de lo anterior, deberán llevar a cabo la planeación, programación, aplicación y evaluación de las políticas públicas en materia de no discriminación, así como los lineamientos, instrumentos legales y procedimientos legales para su implementación.

La adopción de estas medidas forma parte de la perspectiva antidiscriminatoria, la cual debe ser incorporada de manera transversal y progresiva en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas, así como la elaboración de un presupuesto con igualdad de trato que se lleven a cabo en el municipio.

Artículo 16. El Municipio adoptará providencias especialmente económicas y técnicas para lograr medidas de progresividad con el fin de conseguir la plena efectividad de los derechos.

Para tal efecto, las dependencias municipales explicitarán en sus programas operativos anuales que así lo ameriten, así como en sus informes de indicadores de progresividad, es decir, incluirán datos que permitan apreciar el progreso logrado en adecuados plazos, con respecto a la aplicación efectiva de los derechos pertinentes de una población específica. Por la misma razón, es evidente que se requieren datos tanto cualitativos como cuantitativos a fin de evaluar de manera adecuada la situación.

Dichos datos deberán ser observados en la elaboración del Presupuesto de Egresos del Municipio en el que se incluirán los recursos necesarios para promover las medidas de nivelación, de inclusión y las acciones afirmativas con la finalidad de garantizar la progresividad y la igualdad de trato.

SECCIÓN SEGUNDA DE LAS MEDIDAS DE NIVELACIÓN

Artículo 17. Las medidas de nivelación son aquellas que buscan hacer efectivo el acceso de todas las personas a la igualdad real de oportunidades eliminando las barreras físicas, comunicacionales, normativas o de otro tipo, que obstaculizan el ejercicio de derechos y libertades prioritariamente a las mujeres y a los grupos en situación de discriminación o vulnerabilidad.

Artículo 18. Las medidas de nivelación incluyen, entre otras:

- I.** Ajustes razonables en materia de accesibilidad física, de información y comunicaciones;
- II.** Adaptación de los puestos de trabajo para personas con discapacidad;
- III.** Diseño y distribución de comunicaciones oficiales, convocatorias públicas, e información de importancia para los ciudadanos en formato braille o en lenguas indígenas;
- IV.** Uso de intérpretes de lengua de señas mexicanas en los eventos públicos;
- V.** Uso de intérpretes y traductores de lenguas indígenas;
- VI.** La accesibilidad del entorno social, incluyendo acceso físico, de comunicaciones y de información;
- VII.** Derogación o abrogación de las disposiciones normativas que impongan requisitos discriminatorios de ingreso y permanencia a escuelas, trabajos, espacios públicos o comerciales y de servicios, entre otros;
- VIII.** La creación de lactarios;
- IX.** La creación de licencias de paternidad;
- X.** Homologación de condiciones de derechos y prestaciones para los grupos en situación de discriminación o vulnerabilidad; y
- XI.** Cualquier otra acción que determine el Pleno del Ayuntamiento.

SECCIÓN TERCERA MEDIDAS DE INCLUSIÓN

Artículo 19. Las medidas de inclusión son aquellas disposiciones, de carácter preventivo o correctivo, cuyo objeto es eliminar mecanismos de exclusión o diferenciaciones desventajosas para que todas las personas, grupos o entidad colectiva, gocen y ejerzan sus derechos en igualdad de trato.

Artículo 20. Las medidas de inclusión podrán comprender, entre otras, las siguientes:

- I.** Promoción de la igualdad y la diversidad;
- II.** La integración en el diseño, instrumentación y evaluación de las políticas públicas del derecho a la igualdad y no discriminación;
- III.** El desarrollo de políticas contra la homofobia, xenofobia, transfobia, la misoginia, la el antisemitismo, la discriminación por apariencia, el adultocentrismo o cualquier otra forma conexas de intolerancia;
- IV.** Las acciones de sensibilización y capacitación dirigidas a integrantes del servicio público con el objetivo de combatir actitudes discriminatorias; y
- V.** Cualquier otra acción que determine el Pleno del Ayuntamiento.

SECCIÓN CUARTA ACCIONES AFIRMATIVAS

Artículo 21. Las acciones afirmativas son las medidas especiales, específicas y de carácter temporal, a favor de personas, grupos o entidades colectivas, en situación de discriminación, cuyo objetivo es corregir situaciones patentes de desigualdad en el disfrute o ejercicio de derechos y libertades, aplicables mientras subsistan dichas situaciones.

Artículo 22. Las acciones afirmativas podrán incluir, entre otras, las medidas para favorecer el acceso, permanencia y promoción de personas pertenecientes a grupos en situación de discriminación y subrepresentados a través del establecimiento de porcentajes o cuotas.

Deberán adecuarse a la situación que quiera remediarse, deberán ser legítimas y respetar los principios de justicia y proporcionalidad. Estas medidas no serán consideradas discriminatorias en términos del presente Reglamento.

Las acciones afirmativas serán prioritariamente aplicables hacia personas pertenecientes a los pueblos indígenas, mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas de los grupos de la diversidad sexual no heterosexuales.

CAPÍTULO III DE LA QUEJA

SECCIÓN PRIMERA DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 23. Para la orientación de los ciudadanos respecto a los derechos que les asisten y los medios para hacerlos valer, el Municipio dispondrá de medios de divulgación para prestar asesoría y orientación en materia del presente reglamento.

La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Dirección de Atención Ciudadana, deberá poner a disposición de los reclamantes los formularios que faciliten el trámite, y en todos casos ejercerá la suplencia en la deficiencia de la queja, para lo cual la Dirección de Atención Ciudadana orientará y apoyará a los comparecientes sobre el contenido de su queja o reclamación.

Tratándose de personas que no hablen o entiendan correctamente el idioma español, o de aquellas pertenecientes a los pueblos o comunidades indígenas que así lo requieran o personas con discapacidad auditiva o visual, se les proporcionará gratuitamente la versión braile de lo que requieran, un traductor o interprete que tenga conocimiento de su lengua y cultura, o en su caso interprete de lengua en señas mexicanas.

Artículo 24. Cualquier persona por sí o por medio de su representante, podrá denunciar actos, hechos, omisiones o prácticas que considere discriminatorias mediante la queja correspondiente, misma que deberá presentarse por escrito ante la Dirección de Atención Ciudadana, con la firma o huella digital del quejoso y deberá de contener lo siguiente:

- a) Datos mínimos de identificación, nombre y apellidos del quejoso.
Cuando fueren varios los agraviados que formulan una misma queja, deberán nombrar a una persona como representante común, de ser omisos en tal designación la autoridad correspondiente lo nombrará, para la práctica de las notificaciones;
- b) Domicilio y en su caso número telefónico o correo electrónico para la recepción de notificaciones, así como de la persona presunta agraviada en caso de no ser la misma persona que presente la queja; y
- c) Un relato claro de los hechos imputados, atendiendo a circunstancias de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos, la información que se considere relevante y aquella que permita la identificación de la personas o personas autoras del presunto acto, omisión o práctica social discriminatoria.

Artículo 25. La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Dirección de Atención Ciudadana deberá recibir las quejas que presenten cumpliendo con los requisitos señalados en el artículo que antecede, no obstante, en el supuesto de que el quejoso o denunciante no pueda identificar a la persona o personas físicas o jurídicas, a las autoridades o servidores públicos que presuntamente llevaron a cabo los actos u omisiones que considera que afectaron sus derechos fundamentales, la Dirección de Atención Ciudadana podrá dar admisión a trámite, bajo la condición de que se logre dicha identificación en la investigación posterior de los hechos.

Artículo 26. Las quejas por actos u omisiones a que se refiere el presente ordenamiento también podrán presentarse de forma verbal mediante comparecencia ante la Dirección de Atención Ciudadana, por vía telefónica, por la página web institucional o el correo electrónico institucional, las cuales deberán ratificarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación, pues de lo contrario se tendrán por no presentadas.

Artículo 27. Las organizaciones no gubernamentales legalmente constituidas o cualquier persona que tenga conocimiento, podrá acudir ante las autoridades competentes en los términos previstos en el presente ordenamiento, para denunciar los hechos discriminatorios respecto de personas que, por sus condiciones físicas, mentales, económicas y culturales, no tengan la capacidad efectiva de presentar la queja de manera directa.

Artículo 28. No se admitirán quejas anónimas, ni aquellas que resulten evidentemente improcedentes, infundadas o que expongan conductas o prácticas que no se consideran

discriminatorias en términos de la Ley Federal, la Ley Estatal y del presente Reglamento, o estas consistan en la reproducción de una queja ya examinada y determinada anteriormente. Cuando la queja sea inadmisibles por ser manifiestamente improcedente o infundada, será rechazada de inmediato.

Artículo 29. Cuando no corresponda de manera ostensible a la competencia de ninguna autoridad municipal, se deberá proporcionar orientación al quejoso, a fin de que acuda a la autoridad o instancia que corresponda conocer o resolver el asunto.

Artículo 30. Las quejas sólo pueden interponerse dentro del plazo de sesenta días hábiles, contados a partir de la realización de los presuntos actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias. En casos excepcionales, y tratándose de actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias graves a juicio de la autoridad competente de conformidad al presente ordenamiento, esta podrá ampliar dicho plazo mediante un acuerdo fundado y motivado.

Artículo 31. Los agraviados pueden solicitar desde la presentación de su queja, la estricta reserva de sus datos de identificación, los cuales serán solicitados con el único fin de tenerla ubicada y poder de esta forma realizar las gestiones necesarias para la preservación de sus derechos, siempre que esto no se contraponga a las acciones legales necesarias en el procedimiento a desahogar.

La reserva de los datos procederá solo en los casos en que con ello no se imposibilite la investigación de la queja o la actuación de la autoridad.

Artículo 32. Las autoridades municipales en el ámbito de su competencia promoverán la resolución de los conflictos a que se refiere el presente ordenamiento a través de los métodos alternos de solución de conflictos dispuestos en la legislación estatal y las normas municipales aplicables.

SECCIÓN SEGUNDA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

Artículo 33. La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Dirección de Atención Ciudadana recibirá, registrará y acusará de recibida la queja, disponiendo de un término de cuarenta y ocho horas para remitirla a la dependencia municipal que le corresponderá su atención y seguimiento, atendiendo al ámbito de su competencia en términos de la normatividad aplicable, conforme a lo siguiente:

- I.** Contraloría Ciudadana y Sindicatura Municipal conocerán de actos discriminatorios cometidos por servidores públicos en contra de particulares y actos discriminatorios cometidos entre servidores públicos;
- II.** Dirección de Inspección y Vigilancia respecto de los actos discriminatorios, actos o acciones que realicen los particulares, personas físicas o jurídicas que realicen una actividad que requiera permiso o licencia municipal o, en su caso, los concesionarios de un espacio o servicio público; y

III. Las quejas por actos discriminatorios cometidos por particulares hacia otros particulares, serán sancionadas por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación en los términos precisados en la Ley Federal.

De considerarse un caso grave o paradigmático, la autoridad competente acudirá a la Comisión Colegiada y Permanente de Derechos Humanos e Igualdad de Género del Ayuntamiento, quien fungirá como órgano consultivo.

Artículo 34. Cuando se presenten dos o más quejas que se refieran a los mismos hechos, actos, omisiones o prácticas sociales presuntamente discriminatorias, podrán acumularse para su trámite y resolución, cuando reúnan los requisitos de procedibilidad y proporcionen elementos relevantes al caso que se investiga.

Artículo 35. Cuando de la narración de los hechos motivo de queja no se puedan deducir los elementos mínimos de discriminación que permitan la intervención de las autoridades municipales o bien, que no se pueda identificar a la personas físicas, jurídicas, autoridades o servidores públicos autoras de los actos u omisiones que se denuncian, se deberá requerir al quejoso para que aclare los hechos dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes aquel en que la Dirección de Atención Ciudadana remitió la queja a la autoridad municipal competente y esta la hubiera recepcionado, manifestándole que en caso de no hacerlo se tendrá por no presentada la queja.

Si después de dos requerimientos el quejoso no da contestación al requerimiento referido en el párrafo que antecede, se tendrá por no interpuesta la misma por falta de interés del propio quejoso y se ordenará el archivo de la misma como asunto concluido.

Artículo 36. De acreditarse el acto, la omisión, o la práctica social discriminatoria materia de la queja que sea imputable a cualquier persona física, jurídica o servidores públicos municipales, la dependencia municipal competente formulará la correspondiente resolución, a través de la cual se señalarán las medidas administrativas y de sanción que correspondan conforme a la normatividad municipal aplicable.

TRANSITORIOS:

PRIMERO. El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en la Gaceta Municipal de Zapopan, Jalisco.

SEGUNDO. Quedan derogadas las disposiciones de orden municipal que se opongan a lo establecido en el presente ordenamiento.