

Vol. XXI No. 36 Segunda Época,
Fecha de publicación: 26 de septiembre de 2014.

GACETA MUNICIPAL

REFORMAS Y ADICIONES AL REGLAMENTO DE LÍNEA ZAPOPAN DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO, INCLUYENDO LA MODIFICACIÓN DE SU NOMBRE, QUE EN LO SUCESIVO SERÁ: REGLAMENTO DE LÍNEA ZAPOPAN Y DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO.



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

Dr. Héctor Robles Peiro
PRESIDENTE MUNICIPAL DE ZAPOPAN

Mtro. Elías Rangel Ochoa
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

Héctor Robles Peiro, Presidente del Ayuntamiento Constitucional de Zapopan, Jalisco, de conformidad con el artículo 42, fracción IV de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, a los habitantes del Municipio hago saber:

Que por la Secretaría del Ayuntamiento, el Honorable Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco, se me ha comunicado el siguiente:

ACUERDO:

PRIMERO. Se autorizan diversas reformas y adiciones al Reglamento de Línea Zapopan del Municipio de Zapopan, Jalisco, al Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco y al Reglamento de Comercio y de Servicios para el Municipio de Zapopan, Jalisco, **incluyendo la modificación del nombre del primer reglamento para que en lo sucesivo sea el de Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco**, modificaciones que deberán quedar en los siguientes términos:

Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Artículo 1º. Las disposiciones del presente Reglamento son de orden público e interés social y tienen por objeto normar **Línea Zapopan y el uso de medios electrónicos para el desarrollo de trámites en el Municipio de Zapopan, Jalisco.**

Artículo 2º. El presente Reglamento tiene su fundamento en los artículos 115 fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 73, 77 y 86, de la Constitución Política del Estado de Jalisco; así como 40, 41, 42 y 44 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Artículo 3º. El presente reglamento tiene como finalidad:

Proporcionar agilidad, simplificar y hacer más accesibles los actos, comunicaciones, procedimientos administrativos, trámites y la prestación de servicios públicos que corresponden a la administración pública municipal, promoviendo y fomentando el uso de medios electrónicos en las relaciones entre sus dependencias y los particulares.

Proporcionar certeza y confianza en el desarrollo de trámites a través de medios electrónicos, que incentiven su utilización.

Artículo 4º. Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

I. Atención en Línea: canal para acceder a información de trámites y servicios que se ofrecen en www.zapopan.gob.mx;

II. Centros de Atención Integral al Ciudadano: ventanilla o espacio físico establecido por el Municipio, en el cual se reciben trámites para las diferentes dependencias;

III. Canales: medios a través de los cuales opera “Línea Zapopan”: Centro de Atención Integral al Ciudadano, Línea de Servicio, Portal Web y aplicaciones móviles;

IV. Dependencias: unidades administrativas que integran la administración pública centralizada y descentralizada del Municipio;

-
- V. Destinatario:** la persona que recibe el mensaje de datos que envía el firmante como receptor designado por este último con relación a dicho mensaje;
- VI. Fecha Electrónica:** el registro del envío o notificación de un mensaje de datos;
- VII. Línea Zapopan:** sistema de atención integral para el ciudadano, conformado por la atención estandarizada a través de los canales presencial, telefónica y portal web que permite al ciudadano acercarse al Municipio, en función de sus necesidades y disponibilidades;
- VIII. Línea de Servicio:** canal de atención telefónica para que el ciudadano solicite un servicio al Municipio;
- IX. Medios Electrónicos:** los dispositivos tecnológicos utilizados para transmitir o almacenar datos e información, a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados, microondas o de cualquier otra tecnología;
- X. Mensaje de Datos:** la información generada, enviada, recibida, archivada, reproducida o procesada por el firmante y recibida o archivada por el destinatario a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología;
- XI. Municipio:** el Municipio de Zapopan, Jalisco;
- XII. Servicio:** conjunto de prestaciones reservadas al Municipio y que tienen como finalidad la cobertura de necesidades de los ciudadanos, a través de las dependencias, en la esfera de su competencia específica;
- XIII. Sistema de Información:** el sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar un mensaje de datos;
- XIV. Trámite:** solicitud, gestión, entrega o recepción de información o documentación que las personas físicas y jurídicas realicen ante una dependencia; y
- XV. Trámite Electrónico:** cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o jurídicas realicen por medios electrónicos ante o entre dependencias u organismos, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución.

Artículo 7º. El Presidente Municipal a través de la dependencia que designe revisará los indicadores de eficiencia de Línea Zapopan y empleará los medios que considere más convenientes para dar mayor eficacia y publicidad a su objeto y fines; podrá además delegar al titular de la **Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información**, la facultad para aumentar o disminuir los Centros de Atención Integral al Ciudadano.

Artículo 10. Compete la aplicación del presente Reglamento a:

- I.** Presidente Municipal;
- II.** Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información; y
- III.** Coordinador de Línea Zapopan.

Artículo 11. Al Ayuntamiento le compete ser el órgano normativo en materia de aplicación y promoción del uso de medios electrónicos para todas las entidades y dependencias del gobierno y la administración pública municipal.

Es Competencia del Presidente Municipal promover el uso de medios electrónicos, buscando agilizar, simplificar, eficientar y dotar de mayor seguridad jurídica los procedimientos administrativos que lleven a cabo las dependencias y organismos del gobierno municipal.

Compete a la Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnología de la Información, a través del Coordinador de Línea Zapopan, el integrar y desarrollar sistemas informáticos que proporcionen soluciones factibles, dentro de un sistema global, cuidando la integridad de sus procedimientos e información así como la interacción entre ellos.

Artículo 12. Línea Zapopan opera a través de los siguientes canales:

I. ...

II. Línea de Servicio;

III...; y

IV. Centros de Servicios Digitales.

Artículo 14. Los coordinadores de los diferentes canales que integran Línea Zapopan, contarán con los recursos humanos que le sean asignados por la **Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información** y las dependencias involucradas, con base en la plantilla laboral correspondiente, de tal forma que puedan cumplir adecuadamente con las atribuciones contenidas en este ordenamiento.

Artículo 16. El funcionamiento de los Centros de Atención Integral al Ciudadano y la atención telefónica operará de lunes a viernes.

.....

Artículo 18. Línea Zapopan contará con un Manual de Operación, el cual deberá establecer cuando menos, lo siguiente:

I...

II...

III. La ubicación de los “Centros de Atención de Atención Integral al Ciudadano”, los datos para la atención ciudadana “Línea de Servicios” y la dirección electrónica con que cuente el municipio **www.zapopan.gob.mx;**

IV. ...

V. ...

Artículo 20. Los formatos que se encuentren en el Registro Municipal de Trámites y Servicios deberán estar disponibles en los Centros de Atención Integral al Ciudadano; y para su descarga, en **www.zapopan.gob.mx**

Artículo 22. Las dependencias estarán obligadas a enviar de manera permanente la información de su competencia a la **Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información**, para que sea incluida en “Línea de Servicio”.

Artículo 25. La información y las gestiones que se ofrezcan en la página oficial **www.zapopan.gob.mx** que por su interés, utilidad y relevancia se considere conveniente para las personas, se incluirán por medio de las dependencias que participen en Línea Zapopan, por conducto del la **Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información**, a través de las especificaciones administrativas y los lineamientos tecnológicos que determine, para integrar la base de datos de atención ciudadana. **Las Dependencias estarán obligadas a mantener dicha información actualizada.**

CAPÍTULO V CENTROS DE SERVICIOS DIGITALES

Artículo 26. Los centros de servicios digitales se clasifican en:

I. Quiosco: es el módulo donde se pueden realizar trámites como pago del impuesto predial, pago de multas de estacionamiento, impresión de actas de nacimiento, matrimonio y CURP, pago de renovación de licencias de funcionamiento tipo A y B;

II. Islas: son los módulos donde se puede realizar trámites como pago del impuesto predial, pago de multas de estacionamiento, impresión de actas de nacimiento, matrimonio y CURP, pago de renovación de licencias de funcionamiento tipo A y B, acceso a la línea de servicio a través del servicio telefónico disponible dentro de la isla y módulo de información virtual a través de acceso web al portal del Municipio.

Los Centros de Servicios Digitales están ubicados en diferentes sitios públicos dentro del municipio.

TÍTULO III CAPÍTULO I DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo 27. El Director de la Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información debe establecer mecanismos tecnológicos que permitan recibir, por medios de comunicación electrónica, las promociones o solicitudes que se les formulen en la gestión de los procedimientos administrativos que aquéllas determinen, para lo cual consideran que dichos mecanismos representen mejoras en los tiempos de atención, disminución de costos, oportunidad para elevar la eficiencia y transparencia, incrementar la productividad o mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

Artículo 28. A la instauración por las dependencias u organismos de los mecanismos para la realización de trámites electrónicos, se observan reglas de carácter general debidamente aprobadas y expedidas por el Ayuntamiento, las cuales establecen los requisitos que deben cumplir los interesados para efectuar esta forma de tramitación y debe contener como mínimo lo siguiente:

I. La identificación de los trámites que se puedan realizar a través de medios electrónicos considerando, según proceda, los aspectos siguientes:

- a) El nombre de conformidad con la información inscrita en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, así como los requisitos que deben cumplir los interesados para efectuar trámites electrónicos;
- b) Los formatos que están a disposición de los interesados en forma electrónica;
- c) La documentación adicional que puede enviarse por medios electrónicos, así como en su caso, el señalamiento de la que debe enviarse o exhibirse físicamente en las oficinas de la dependencia u organismo. Dentro de la documentación a la que se refiere este inciso puede eximirse de la presentación de datos, documentos

-
- o requisitos o, en su caso, modificar las formas de entrega;**
 - d) Los plazos máximos de respuesta o atención, así como la determinación de la existencia de la positiva o negativa ficta, de conformidad con las disposiciones legales, mismos que deben ser acordes respecto a la información inscrita en el Registro Municipal de Trámites y Servicios;**
 - e) La referencia a los casos en que la respuesta que emita la dependencia u organismo se efectúa por vía electrónica;**
 - f) El señalamiento de la vía de acceso al tablero electrónico en el que es depositada la información relativa a las actuaciones electrónicas;**
 - g) La referencia al monto de los derechos, productos o aprovechamientos aplicables; los formatos de pago y las vías disponibles para realizarlo; y**
 - h) El señalamiento de que las promociones o solicitudes enviadas en horas y días inhábiles para la dependencia u organismo de que se trate, se tienen por recibidas al día y hora hábil siguiente.**

II. Las condiciones y términos bajo los cuales la dependencia u organismo proporciona los servicios por medios de comunicación electrónica;

III. Las promociones y solicitudes, sean tramites electrónicos o en formato escrito, deberán ser firmadas de manera autógrafa o a través de la firma electrónica, de conformidad con el ordenamiento civil especializado de la entidad;

IV. Los términos a los que se obligan los particulares o los servidores públicos de las dependencias que opten por realizar trámites electrónicos;

V. La obligatoriedad de las dependencias y los organismos de incorporar en las actuaciones electrónicas, la firma electrónica del servidor público competente, en los casos que los ordenamientos legales requieran la firma autógrafa, y cuando los particulares hayan aceptado expresamente recibirlas o darse por notificados a través de esa vía;

VI. La indicación de los cargos de los servidores públicos que, conforme a las atribuciones que les confieran los ordenamientos jurídicos, pueden realizar actuaciones electrónicas, previa certificación de su medio de identificación electrónica; y

VII. El lugar, el teléfono, el correo electrónico y los horarios de atención para el desahogo de consultas relacionadas con las reglas de carácter general a que se refiere esta disposición.

Las dependencias y los organismos deben mantener permanentemente actualizada la información a que se refiere este artículo.

Las dependencias y los organismos previamente a la publicación de las reglas de carácter general a que se refiere esta disposición, deben inscribir en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, los que pueden realizar a través de medios electrónicos.

Artículo 29. En todos los casos, el Director de la Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información deberá prever que los programas informáticos, así como las fichas y formatos electrónicos, contengan los elementos suficientes que permitan incorporar los datos de identificación siguientes:

I. Nombre, denominación o razón social del particular y, en su caso, el de su representante; en caso de servidor público nombre, cargo y dependencia a la que pertenece;

II. Registro Federal de Contribuyentes de la persona jurídica. Tratándose de persona física,

cuando cuente con el mismo;

III. Clave Única del Registro de Población, en su caso, cuando el particular sea una persona física y cuente con ella;

IV. Domicilio para recibir notificaciones;

V. Dirección electrónica, en su caso;

VI. Nombre de la persona autorizada para recibir notificaciones, en su caso;

VII. Nombre de la dependencia o del organismo, así como de la unidad o área administrativa ante la cual se presenta la promoción o solicitud;

VIII. Denominación del trámite que se efectúa en forma electrónica; y

IX. Fecha y hora de emisión de la promoción o solicitud.

Los programas informáticos deben permitir que las fichas y formatos electrónicos resulten sencillos a los usuarios, para lo cual se debe proveer a éstos de la mayor información posible.

Artículo 30. El Director de la Dirección General de Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información deberá prever los sistemas necesarios para generar un acuse de recibo electrónico para hacer constar la recepción de promociones o solicitudes, mismo que debe incorporar como mínimo los siguientes elementos:

I. Nombre, denominación o razón social del particular y, en su caso, el de su representante; en caso de servidor público nombre, cargo y dependencia a la que pertenece;

II. Registro Federal de Contribuyentes de la persona jurídica. Tratándose de persona física, cuando cuente con el mismo;

III. Clave Única del Registro de Población, en su caso, cuando el particular sea una persona física y cuente con ella;

IV. Nombre de la dependencia u organismo, así como en su caso el de la unidad o área administrativa ante la cual se presenta la promoción o solicitud;

V. Denominación del trámite;

VI. En su caso, nombre y tamaño de los archivos que se acompañen al formato electrónico del trámite; y

VII. Fecha y hora de recepción.

TÍTULO IV DE LAS SANCIONES

Artículo 31. La aplicación de las sanciones por violaciones a este Reglamento y los medios de defensa contra éstas, se ajustarán a lo previsto en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y de la Administración Pública Municipal de Zapopan Jalisco, en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y en las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

SEGUNDO. Las presentes reformas y adiciones entrarán en vigor a los veinte días después de ser publicadas en la Gaceta Municipal, una vez promulgadas por el C. Presidente Municipal.

Salón de Sesiones del Ayuntamiento
Zapopan, Jalisco, a 27 de agosto de 2014

EL SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

Mtro. Elías Rangel Ochoa

Dado en el Palacio Municipal, a los veintisiete días del mes de agosto de dos mil catorce

EL PRESIDENTE MUNICIPAL

Dr. Héctor Robles Peiro

EL SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

Mtro. Elías Rangel Ochoa

**Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan,
Jal. Vol. XI No. 12 publicado el 15 de junio de 2004.
Historial**

Se autoriza reformar y adicionar el artículo 116, Fracs. XVIII, XIX y XX, adición del Cap. IV al Título IV y de un artículo 123 Bis del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XI No. 38, Segunda Época, el **22 de noviembre de 2004**.

Se adiciona una fracción al artículo 56 y un artículo transitorio del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XII No. 49, el **25 de noviembre de 2005**.

Se adiciona el artículo 96 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XIII No. 3, Segunda Época el **17 de febrero de 2006**.

Se autoriza reformar y adicionar el artículo 116 Fracs. XX, XXI, adición del Cap. IV al Título V y de un artículo 123 Ter del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XIII No. 10, Segunda Época el **7 de abril de 2006**.

Se autorizan las reformas y adiciones al artículo 124 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XIII No. 36, el **21 de noviembre de 2006**.

Se reforman y adicionan los artículos 29 y 44 al 71, derogando los artículos 72 al 88 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XIV No. 1, el **1º de febrero de 2007**.

Se adiciona un párrafo quinto al artículo 29; una fracción quinta al artículo 31 y reforma de sus fracciones III y IV; se adiciona un párrafo segundo al artículo 34; se reforma el artículo 44 en sus fracciones III a la XXVII y la adición de las fracciones XXVIII a la XXX; se reforman los artículos 47 al 71, integrando los textos de los artículos 72 al 74, en lugar de los derogados en estos numerales del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XIV No. 7, Segunda Época el **28 de febrero de 2007**.

Se autorizan reformas y adiciones al artículo 124 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XIV No. 12, Segunda Época el **15 de junio de 2007**.

Se aprueba la adición al artículo 110 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XIV No. 14, Segunda Época el **14 de agosto de 2007**.

Se aprueban reformas y adiciones a los artículos 13 y 15 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XIV No. 36, Segunda Época el **28 de noviembre de 2007**.

Se autoriza el nombre de la Comisión Colegiada y Permanente de Asistencia Social por el de Desarrollo Social y Humano. Vol. XIV No. 39, Segunda Época el **28 de noviembre de 2007**.

Fe de erratas a la Gaceta Municipal Vol. XI No. 12 del 15 de junio de 2004, en su actualización publicada el 30 de noviembre de 2007. Vol. XV No. 4, Segunda Época el **17 de enero de 2008**.

Se reforma el artículo 124 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XV No. 9, Segunda Época el **17 de enero de 2008**.

Se aprueban adiciones y reformas al artículo 121 de Reglamento Interno del Ayuntamiento y de la Administración Pública Municipal. Vol. XV No. 15, Segunda Época el **29 de abril de 2008**.

Se modifican los artículos 38, 89, 90, 91, 92, 110, 112, 114 al 118 y 120 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVI No. 1, Segunda Época el **5 de febrero de 2009**.

Se aprueba la reforma y adición del artículo 111 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal. Vol. XVI No. 20, Segunda Época el **11 de agosto de 2009**.

Se aprueba la adición al artículo 7° del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVI No. 30, Segunda Época el **30 de octubre de 2009**.

Se autoriza la reforma al artículo 8° del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVII No. 54, Segunda Época el **12 de agosto de 2010**.

Se aprueba la adición del artículo 16 Bis al Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVII No. 76, Segunda Época el **13 de octubre de 2010**.

Se aprueba la modificación al artículo 15 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVII No. 79, Segunda Época el **13 de octubre de 2010**.

Se aprueba una adición del artículo 31 Bis al Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVIII No. 11, Segunda Época el **12 de enero de 2011**.

Se aprueba la adición de una fracción XVIII al artículo 64 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVIII No. 12, Segunda Época el **12 de enero de 2011**.

Se autoriza la reforma a los artículos 31 y 101 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVIII No. 13, Segunda Época el **12 de enero de 2011**.

Se modifica el artículo 115, Frac. X y XI del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Vol. XVIII No. 15, Segunda Época el **12 de enero de 2011**.

Se autoriza la adición de la Frac. XV Bis del artículo 120 del Reglamento Interno y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Segunda Época Vol. XVIII No. 17, Segunda Época, el **20 de**



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015