

- **Gaceta Municipal Vol. XVIII No. 114. Segunda Época.** *Reglamento de Línea Zapopan del Municipio de Zapopan, Jalisco. 21 de septiembre de 2011.*
- **Gaceta Municipal Vol. XXI No. 36. Segunda Época.** *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. 26 de septiembre de 2014.*
- **Gaceta Municipal Vol. XXIII No. 80. Segunda Época.** *Se Reforman Diversos Reglamentos Municipales de Zapopan, Jalisco. 9 de diciembre de 2016.*

**REGLAMENTO DE LÍNEA ZAPOPAN Y DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO.**

**Última reforma publicada GMZ 9/12/2016**

**Párrafo reformado GMZ 26-09-2014**

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.** 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 reformado GMZ 26-09-2014**

**Artículo 2°.** 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 3°.** 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 reformado GMZ 26-09-2014**

**Artículo 4°.** 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](http://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 reformado GMZ 26-09-2014](#)

**Artículo 5°.** Línea Zapopan tendrá, a través de los Centros de Atención Integral al Ciudadano, la atribución de recibir la documentación de trámites para las diferentes dependencias, entregar las respuestas, así como, proporcionar orientación e información sobre toda clase de trámites que ofrezca el Municipio al ciudadano, a través de las especificaciones administrativas y los lineamientos técnicos y tecnológicos que se determinen para tal efecto.

**Artículo 6°.** Las dependencias tienen la obligación de recibir la documentación de los Centros de Atención Integral, dar seguimiento y respuesta con base a las facultades reglamentarias o legales que éstas tengan. También llevarán a cabo las gestiones

administrativas y la instauración de los procesos técnicos, el suministro de información y el lanzamiento de campañas específicas de ámbito temporal limitado, a través de los diferentes canales de Línea Zapopan para proporcionar información a las personas que lo soliciten, en relación a los trámites y servicios de la competencia municipal.

**Artículo 7°.** 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 **Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental**, la facultad para aumentar o disminuir los Centros de Atención Integral al Ciudadano.

[Artículo reformado GMZ 9-12-2016](#)  
[Artículo reformado GMZ 26-09-2014](#)

**Artículo 8°.** Siempre que no exista disposición reglamentaria o legal que determine un plazo distinto, una vez cubierto todos los requisitos, las dependencias darán respuesta a los servicios que solicite el ciudadano en un término no mayor de 48 horas hábiles, siempre y cuando no se trate de actos administrativos definitivos de carácter regulativos, de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.

**Artículo 9°.** El Ayuntamiento celebrará los convenios y acuerdos necesarios con el gobierno federal, estatal, municipal y en su caso, con las cámaras y organizaciones empresariales locales, estatales y nacionales para el cumplimiento del objeto y fines de Línea Zapopan.

**Artículo 10.** Compete la aplicación del presente Reglamento a:

**I.** Presidente Municipal;

**II.** **Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental;** y

[Fracción reformada GMZ 9-12-2016](#)

[Fracción reformada GMZ 26-09-2014](#)

**III.** **Director de Innovación Gubernamental.**

[Fracción reformada GMZ 9-12-2016](#)

[Fracción reformada GMZ 26-09-2014](#)

**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, efficientar y dotar de mayor seguridad jurídica los procedimientos administrativos que lleven a cabo las dependencias y organismos del gobierno municipal.

Compete a la **Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental**, a través de la **Dirección de Innovación Gubernamental**, 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.

## TÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA DE LÍNEA ZAPOPAN

### CAPÍTULO I DE LOS CANALES DE LÍNEA ZAPOPAN

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

- I. Centros de Atención Integral al Ciudadano;
- II. Línea de Servicio; Fracción reformada GMZ 26-09-2014
- III. Portal web; y
- IV. Centros de Servicios Digitales. Fracción añadida GMZ 26-09-2014

**Artículo 13.** El Presidente Municipal nombrará al Coordinador General de Línea Zapopan, así como, a los coordinadores responsables de la operación de cada uno de los canales que integran Línea Zapopan.

**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.

Párrafo reformado GMZ 26-09-2014

Con el fin de otorgar agilidad a los trámites, Línea Zapopan podrá dar espacio físico en los inmuebles en que se instalen los Centros de Atención Integral al Ciudadano, a las dependencias o entidades federales, estatales y municipales, de conformidad con la coordinación que se establezca para el efecto.

**Artículo 15.** Los coordinadores de los diferentes canales de atención de Línea Zapopan, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, promoverán la capacitación del personal de éstos, de acuerdo al tipo de trámite, servicio o información de que se trate.

**Artículo 16.** El funcionamiento de los Centros de Atención Integral al Ciudadano y la atención telefónica operará de lunes a viernes. Artículo reformado GMZ 26-09-2014

**Artículo 17.** Los requisitos de los trámites que sean señalados a través de los canales de Línea Zapopan, deberán ser acordes con las disposiciones reglamentarias y legales respectivas, por lo que las dependencias no podrán solicitar ningún documento o información adicional a la publicitada, salvo por lo dispuesto en las disposiciones aplicables. Esta información deberá estar disponible permanentemente para consulta del ciudadano, a través de los diferentes canales de acceso de Línea Zapopan.

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

- I. El modelo de gestión;
- II. Los servicios que se prestan a través de los diferentes canales de acceso considerados dentro de Línea Zapopan;
- 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](http://www.zapopan.gob.mx); **Fracción reformada GMZ 26-09-2014**
- IV. El proceso de operación de los instrumentos operativos de cada uno de los canales que integran Línea Zapopan; y
- V. El diagrama de flujo de operación de cada canal de operación.

## **CAPÍTULO II DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO**

**Artículo 19.** La documentación que las personas deberán entregar para obtener el trámite correspondiente, será la establecida en las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y en el Manual de Operación de Línea Zapopan, respectivamente.

**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](http://www.zapopan.gob.mx). **Artículo reformado GMZ 26-09-2014**

**Artículo 21.** Se deberá informar al interesado si éste cumplió o no, todos los requisitos para realizar el trámite de que se trate, en caso de no cumplir con éstos, se hará la prevención de acuerdo a los términos de ley.

## **CAPÍTULO III DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 072**

**Artículo 22.** Las dependencias estarán obligadas a enviar de manera permanente la información de su competencia a la **Dirección de Innovación Gubernamental**, para que sea incluida en “Línea de Servicio”. **Artículo reformado GMZ 9-12-2016**  
**Artículo reformado GMZ 26-09-2014**

**Artículo 23.** La “Atención Telefónica 072” funcionará como un servicio municipal a través de un número telefónico local y se complementará con otro, para llamadas realizadas desde fuera del Municipio.

## **CAPÍTULO IV DEL “PORTAL WEB”**

**Artículo 24.** El “portal web” estará integrado a la página oficial del Municipio, podrá ser consultada a través de las redes de comunicación interconectadas de alcance mundial

denominadas internet, y contendrá la información necesaria para que el usuario pueda realizar los trámites y servicios de su interés.

**Artículo 25.** La información y las gestiones que se ofrezcan en la página oficial [www.zapopan.gob.mx](http://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 de la **Dirección de Innovación Gubernamental**, 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.

[Artículo reformado GMZ 9-12-2016](#)

[Artículo reformado GMZ 26-09-2014](#)

## **CAPÍTULO V**

### **CENTROS DE SERVICIOS DIGITALES**

[Párrafo añadido GMZ 26-09-2014](#)

**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.

[Artículo añadido GMZ 26-09-2014](#)

## **TÍTULO III**

### **CAPÍTULO I**

#### **DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

[Párrafo añadido GMZ 26-09-2014](#)

**Artículo 27.** El titular de la **Dirección de Innovación Gubernamental** 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 reformado GMZ 9-12-2016](#)

**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.
  - 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 trámites 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 añadido GMZ 26-09-2014](#)

**Artículo 29.** En todos los casos, el **Titular la Dirección de Innovación Gubernamental** 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 reformado GMZ 9-12-2016](#)

[Artículo añadido GMZ 26-09-2014](#)

**Artículo 30.** El **Titular de la Dirección de Innovación Gubernamental** 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.

[Artículo reformado GMZ 9-12-2016](#)  
[Artículo añadido GMZ 26-09-2014](#)

#### **TÍTULO IV DE LAS SANCIONES**

[Párrafo añadido GMZ 26-09-2014](#)

**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 del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco y del Reglamento** 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.

[Artículo reformado GMZ 9-12-2016](#)  
[Artículo añadido GMZ 26-09-2014](#)

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Publíquese el Reglamento de Línea Zapopan del Municipio de Zapopan, Jalisco en la *Gaceta Municipal de Zapopan, Jalisco*.

**SEGUNDO.** Se abroga el Reglamento para el Sistema de Atención Integral al Público (SAIC), del Municipio de Zapopan, Jalisco, publicado en la *Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Zapopan*, el pasado 11 de enero del presente año, bajo Volumen XVIII, Numero 3; segunda época, así como la fe de erratas autorizada por el Pleno del Ayuntamiento, en Sesión Ordinaria del 14 de enero de 2011.

**TERCERO.** El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

**CUARTO.** Se deberá contar con el Manual de Operación de Línea Zapopan, en un término no mayor a los 90 días hábiles siguientes a que entre en vigor el presente ordenamiento.

**QUINTO.** Los Centros de Atención Integral al Ciudadano, deberán establecerse y funcionar en un término no mayor a los 90 días hábiles siguientes a la publicación del presente ordenamiento.

**SEXTO.** La “Atención Telefónica 072” deberá estar funcionando, en un periodo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la publicación del presente ordenamiento.

**SÉPTIMO.** El “portal web” deberá iniciar su operación, dentro de un término no mayor de 30 días hábiles siguientes a la publicación del presente ordenamiento.

**OCTAVO.** De acuerdo con el artículo 42 fracción IV de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal, del Estado de Jalisco, remítase el presente Reglamento al Presidente Municipal para los efectos de su obligatoria promulgación y publicación.

**NOVENO.** En los términos del artículo 42 fracción VII de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, remítase al H. Congreso del Estado de Jalisco, una copia del reglamento aprobado para su compendio en la Biblioteca del Poder Legislativo, esto, una vez que sea publicada.

Salón de Sesiones del Ayuntamiento  
Zapopan, Jalisco a 12 de agosto de 2011

**EL SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**  
C. Carlos Trejo Herrera

Por lo tanto, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 42, fracción V, de la Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, mando se imprima, publique, circule y se le dé el debido cumplimiento.

Dado en el palacio Municipal, a los doce días del mes de agosto de dos mil once.

**EL PRESIDENTE MUNICIPAL**  
C. Héctor Vielma Ordoñez

**EL SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**  
C. Carlos Trejo Herrera