

Volumen XVIII No. 114, Segunda Época,  
Fecha de publicación: 21 de Septiembre de 2011.

**ZAPOPAN UNIDO**



---

# GACETAMUNICIPAL

---

REGLAMENTO DE LÍNEA ZAPOPAN DEL MUNICIPIO DE  
ZAPOPAN, JALISCO.

---



GOBIERNO MUNICIPAL DE  
**ZAPOPAN**  
2010 - 2012

[www.zapopan.gob.mx](http://www.zapopan.gob.mx)

---

Héctor Vielma Ordóñez  
**PRESIDENTE MUNICIPAL DE ZAPOPAN**

**REGIDORES**

Lic. Lourdes Arellano Aguilera  
Lic. Omar A. Borboa Becerra  
L.C.P. Karina Cortés Moreno  
L.P.S. Jerónimo Díaz Orozco  
Lic. Carlos Manuel García Arellano  
Lic. Ma. De los Milagros López Díaz Barriga  
C.P. Luis Guillermo Martínez Mora  
Lic. Héctor Manuel Morán Gutiérrez  
Ing. Gonzalo Moreno Arévalo  
Lic. Bertha A. Plascencia Díaz  
Mtro. Jaime Prieto Pérez  
C.P.A y L.A.E. Aída Araceli Rivera Miramontes  
Lic. Salvador Rizo Castelo  
Lic. Luis Alejandro Rodríguez  
Mtro. Arnoldo Rubio Contreras  
Lic. Abel Octavio Salgado Peña  
Lic. Elke Tepper Garcia  
Lic. Karla Torres Cervantes  
Mtra. María Sofía Valencia Abundis  
Lic. Gabriela Vázquez Flores

Carlos Óscar Trejo Herrera  
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

---

Héctor Vielma Ordóñez, Presidente del Ayuntamiento Constitucional de Zapopan, Jalisco, a los habitantes del Municipio hago saber:

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

**ACUERDO:**

**REGLAMENTO DE LÍNEA ZAPOPAN DEL  
MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO.**

**TÍTULO I  
Disposiciones Generales**

**Artículo 1º.** Las disposiciones del presente Reglamento son de orden público e interés social y tienen por objeto normar “Línea Zapopan”, del 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.** La finalidad del presente reglamento es proporcionar mayor agilidad, transparencia, calidad y certidumbre en la resolución de las solicitudes ciudadanas, a través de acciones de carácter administrativo en el ámbito de la competencia municipal, para la obtención de información y realización de trámites, tales como orientación, registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, gestión de sugerencias y reclamaciones, gestión de procedimientos, prestación de servicios y todas aquellas que permitan satisfacer el interés de la ciudadanía frente a la autoridad, en términos de Ley.

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

- I. Centros de Atención Integral al Ciudadano:** Ventanilla o espacio físico establecido por el Municipio, en el cual se reciben trámites para las diferentes dependencias;
- II. Dependencias:** Unidades administrativas que integran la administración pública centralizada y descentralizada del Municipio;
- III. 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;
- IV. Canales:** Medios a través de los cuales opera “Línea Zapopan”. Línea Zapopan: Sistema de atención integral del Municipio de Zapopan, Jalisco, 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; y
- V. Trámite:** Solicitud, gestión, entrega o recepción de información o documentación que las personas físicas y jurídicas realicen ante una dependencia.

**Artículo 5º.** 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 6º.** 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 7º.** El Presidente Municipal 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 del Centro de Promoción Económica y Turismo la facultad para aumentar o disminuir los Centros de Atención Integral al Ciudadano.

**Artículo 8º.** 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 9º.** 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; y
- II. Director General del Centro de Promoción Económica y Turismo.

**Artículo 11.** Compete al Director General del Centro de Promoción Económica y Turismo, a través del Coordinador de Línea Zapopan:

- I. Establecer a través de los coordinadores de los Centros de Atención Integral al Ciudadano, las acciones con otras dependencias del Municipio relacionadas con la operación de Línea Zapopan;
- II. Promover y participar en coordinación con las dependencias en la continua actualización de las disposiciones reglamentarias necesarias para el eficiente cumplimiento del objeto del presente reglamento;
- III. Llevar un registro de las empresas establecidas en el marco de Línea Zapopan, el número de empleos generados, la inversión comprometida en cada una de ellas y la demás información y estadísticas necesarias para llevar un seguimiento de su operación;
- IV. Establecer, previo acuerdo del Presidente Municipal, la coordinación necesaria para el funcionamiento de Línea Zapopan con el gobierno federal, estatal y municipal, así como con los sectores público y privado; y
- V. Elaborar el Manual de Operación de Línea Zapopan, en los términos del presente Reglamento.

## TÍTULO II De la Organización Interna de Línea Zapopan

### CAPÍTULO I De los Canales de línea Zapopan

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

- 
- I. Centros de Atención Integral al Ciudadano;
  - II. Servicio de Atención Telefónica 072; y
  - III. Portal web.

**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 el Centro de Promoción Económica y Turismo 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.

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 horario de funcionamiento de los Centros de Atención Integral al Ciudadano será por lo menos de lunes a viernes de 9:00 a las 15:00 horas y la atención telefónica operará de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas.

**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 de “Atención Telefónica 072” y la dirección electrónica del “portal web”;
- 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 para solicitudes de trámites deberán ser estandarizados y estar disponibles en los Centros de Atención Integral al Ciudadano; y para su descarga, en el “portal web”.

---

**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 al Centro de Promoción Económica y Turismo, para que sea incluida en “Atención Telefónica 072”.

**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 el “portal web” 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 Centro de Promoción Económica y Turismo, a través de las especificaciones administrativas y los lineamientos tecnológicos que determine, para integrar la base de datos de atención ciudadana.

### **TÍTULO III** **De las Sanciones**

**Artículo 26.** 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.

### **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



# ZAPOPAN UNIDO



---

GACETA MUNICIPAL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, ES UNA PUBLICACIÓN OFICIAL EDITADA POR EL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, JAL. HIDALGO No. 151 CABECERA MUNICIPAL, C.P. 45100. EDITOR RESPONSABLE LIC. SOFÍA CAMARENA NIEHUS, DISTRIBUIDO POR EL ARCHIVO MUNICIPAL DE ZAPOPAN, DR. LUIS FARAH No. 1080, FRAC. LOS PARAÍSO, TEL. 38 18 22 00, EXT. 1640 Y 1641 IMPRESO EN IMPRESOS COPITEK S.A. DE C.V., AV. LÓPEZ MATEOS No. 2077, GUADALAJARA JAL TEL Y FAX 31 21 52 27. TIRAJE 200 EJEMPLARES. CUIDADO Y CORRECCIÓN DE LA EDICIÓN A CARGO DE LA LIC. MARÍA ELENA ZAMBRANO GUTIERREZ.