

Políticas de Uso y Privacidad del Servicio Camioncito Zapopan

El Programa Camioncito Zapopan, implementado por la **Dirección de Movilidad y Transporte del Municipio de Zapopan**, tiene como propósito ofrecer un servicio **gratuito, seguro, eficiente y digno** para las personas residentes en zonas prioritarias del municipio. Su finalidad es garantizar el derecho a la movilidad urbana, facilitando el acceso equitativo a centros de trabajo, educativos, de salud y servicios básicos, sin sustituir al sistema de transporte público, sino complementándolo con un enfoque **social, territorial y de accesibilidad**.

El uso de este servicio implica la aceptación expresa de las presentes **Políticas de Uso y Privacidad**, las cuales establecen los derechos, obligaciones y condiciones que rigen la participación de las personas usuarias, así como los mecanismos de seguridad, atención y protección de datos personales.

1. Registro y Acceso al Servicio

El acceso al programa se realiza a través del **registro digital disponible mediante código QR**, el cual redirige a la **Landing Page oficial del programa: camioncito.zapopan.gob.mx**

A través de esta plataforma, las personas usuarias podrán:

- Completar su registro básico con los datos indispensables para la operación del servicio.
- Consultar en tiempo real las rutas activas, horarios, tiempos de recorrido y paradas oficiales.
- Visualizar el estado operativo de las unidades y recibir notificaciones en caso de contingencias o modificaciones.

El registro es un proceso de validación digital **voluntaria**, que permite acceder a información útil, garantizar la trazabilidad del servicio y fortalecer los mecanismos de atención ciudadana.

En caso de que una persona usuaria **no cuente con acceso a dispositivos tecnológicos o conexión a internet**, podrá realizar su registro de manera telefónica, a través del **Área de Monitoreo del Programa Camioncito Zapopan**,

comunicándose al **33 3818 2200**, extensiones **5501 y 5504**, en horario de **06:00 a 22:00 horas**.

2. Derechos de las Personas Usuarías

Las personas usuarias del servicio **Camioncito Zapopan** tienen derecho a:

- Acceder de manera gratuita y segura al servicio en los horarios y rutas establecidos.
- Recibir trato digno, respetuoso y no discriminatorio, conforme a los principios de equidad e inclusión.
- Contar con información clara y actualizada sobre rutas, tiempos estimados y condiciones del servicio.
- Ser protegidas durante el trayecto mediante las medidas de seguridad y monitoreo establecidas por el programa.
- Presentar quejas, sugerencias o reportes sobre la operación del servicio a través de los canales oficiales.
- Que su información personal sea tratada de forma confidencial y exclusivamente para fines administrativos y operativos del programa.

3. Obligaciones de las Personas Usuarías

Al utilizar el servicio, las personas usuarias se comprometen a:

- Hacer uso del transporte de manera responsable, respetuosa y ordenada.
- Respetar las rutas, horarios y paradas oficiales, así como las indicaciones del personal operativo.
- Mantener una conducta cívica dentro de las unidades, evitando actos que afecten a otras personas usuarias o al personal.
- Cuidar las unidades, reportar incidentes o daños y abstenerse de realizar actos que comprometan la seguridad o el funcionamiento del servicio.
- No utilizar el transporte con fines políticos, comerciales o personales ajenos al objetivo del programa.
- Acatar las medidas de seguridad y protocolos de emergencia activados por los operadores o supervisores.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá derivar en la **restricción temporal o definitiva** del acceso al servicio.

4. Seguridad y Protección Operativa

Las unidades del **Camioncito Zapopan** están equipadas con tecnología de monitoreo GPS, cámaras de videovigilancia, botón de pánico conectado al C5 Zapopan, conectividad en tiempo real y cobertura de seguro vigente para todas las personas usuarias.

El personal operador ha sido **capacitado en manejo defensivo, atención ciudadana, protocolos de emergencia y primeros auxilios**, asegurando una experiencia de viaje confiable y segura.

Estos elementos permiten garantizar la trazabilidad del servicio, la atención inmediata en caso de incidencias y la coordinación directa con las autoridades municipales competentes. En toda situación, la prioridad será la **integridad física y emocional** de las personas usuarias y la **continuidad del servicio bajo condiciones seguras y controladas**.

5. Canales de Comunicación y Atención Ciudadana

Las personas usuarias podrán comunicarse con el programa a través de:

- **Línea de atención ciudadana** de la Dirección de Movilidad y Transporte: lunes a viernes, de **06:00 a 22:00 horas**.
- **Landing Page oficial** mediante QR, para reportes, quejas o sugerencias.
- **Atención presencial** en la Dirección de Movilidad y Transporte del Municipio de Zapopan.

Todas las solicitudes o quejas serán atendidas con confidencialidad, respeto y sin represalias, y deberán recibir respuesta en un plazo máximo de **15 días hábiles** posteriores a su recepción.

6. Protección de Datos Personales

La **Dirección de Movilidad y Transporte del Municipio de Zapopan** es la única **institución responsable** del tratamiento de los datos personales recabados a través del registro digital o telefónico.

La **empresa operadora no tiene acceso a los datos personales de las personas usuarias**, y únicamente recibe información general relacionada con la operación

del servicio (rutas, horarios y reportes técnicos), sin posibilidad de acceder, almacenar o procesar información personal.

Los datos recabados son mínimos e indispensables para identificar el uso del servicio, validar estadísticas operativas y mejorar la planeación de la movilidad en zonas prioritarias.

El tratamiento de la información se realiza bajo los principios de **licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad**, conforme a la **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco**. En ningún caso la información personal será utilizada, transferida o difundida para fines distintos a los aquí descritos.

Las personas usuarias podrán ejercer sus **derechos (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición)** mediante solicitud dirigida a la **Unidad de Transparencia del Municipio de Zapopan**.

7. Aceptación de las Políticas

Al acceder al servicio o completar el registro mediante el QR institucional, las personas usuarias manifiestan su consentimiento pleno y expreso con las presentes **Políticas de Uso y Privacidad**, reconociendo haber leído y comprendido sus alcances.

El Municipio de Zapopan se reserva el derecho de **actualizar o modificar** este documento para garantizar la mejora continua del servicio y la protección de las personas usuarias, publicando siempre su versión vigente en los canales oficiales.

“Camioncito Zapopan: movilidad gratuita, segura y digna para todas las personas.”

Dirección de Movilidad y Transporte del Municipio de Zapopan