

Preguntas frecuentes

sobre el Sistema de Pago Electrónico

Sostenimiento Estatal

1. ¿Cómo corregir la solicitud después de que fue rechazada?

Ingresa a la plataforma de Mi Muro, en el apartado de seguimiento y corregir el error según el mensaje del administrador, volver a descargar la solicitud, firmarla, volver a subirla, guardarla y enviarla nuevamente para que se envíe la nueva solicitud ya corregida y esperar la nueva validación.

2.- ¿Cómo corregir datos precargados erróneos?

La manera correcta para corregir los datos precargados es levantando un ticket a través de la plataforma Mi Muro en el apartado de Mi expediente, en donde podrá realizar la aclaración de los datos que necesite sean modificados y actualizados de manera correcta. Si tiene dudas favor de comunicarse al call center Mi Muro con número telefónico: **33330307505** Opción **4**.

Para actualizar sus datos en el banco favor de enviar el comprobante(s) actualizado(s) de los datos correspondientes al **correo beatriz.beltran@jalisco.gob.mx**.

3.- ¿No me llegó ninguna notificación a mi correo por parte de Mi Muro cuando realice mi trámite, que hago?

Favor de revisar dentro de la aplicación de Mi Muro en apartado seguimiento, dentro de Pago Electrónico.

4.- ¿Después de corregir mi solicitud rechazada tengo que dar clic al botón “Guardar archivos” únicamente o también a “Enviar Solicitud”?

Sí, hay que cargar nuevamente la documentación, dar clic en el botón “Guardar Archivos” y finalizar dando clic a enviar la solicitud.

5.- ¿Existe un chat box con usted o solo es por correo y teléfono la comunicación con usted?

No existe, pero quedamos a sus órdenes vía correo beatriz.beltran@jalisco.gob.mx y al teléfono **3330307500** ext **53942** en un horario de 8:00 am a 1:45 pm de lunes a viernes.

6.- ¿Cuáles son los números de atención directa de Mi Muro en caso de que el encargado no pueda responder de inmediato?

La atención directa sobre la plataforma Mi Muro es en el siguiente número telefónico: **33330307505** Opción **4**.

7.- ¿Cuál es el tiempo real del trámite, ya que nos indica 2 a 3 quincenas y en otro apartado dice 90 días?

Desde el inicio de su trámite pasa por diferentes estatus (Validación SEJ, Validación banco, Validación SHCP) que se tarda aproximadamente 90 días.

Para que el depósito se vea reflejado una vez aprobado se tarda de 2 a 3 quincenas.

8.- ¿Si yo tramité una cuenta nueva a través del sistema de pago electrónico, que tengo que hacer?

Si usted aperturó una cuenta nueva, la solicitud inicial de su trámite será rechazada para que en la misma solicitud anote el número de cuenta entregada por el banco para continuar con su trámite.

9.- Quiero cambiarme de banco y la plataforma únicamente indica que es para las personas que tienen cheque, ¿existe algún inconveniente con ello?

Ninguno, puedes realizar el cambio de banco a la institución bancaria de tu preferencia sin ningún problema, llenando la solicitud correspondiente y subiendo los documentos que se te indican.

10.- ¿Por qué la plataforma me indica que no tengo permiso para realizar el trámite?

Para este tipo de problemas deberás dirigirte a la línea de atención sobre la plataforma Mi Muro que es la siguiente: **33330307505** Opción **4**.

