



**MANEJO DE INCIDENCIAS
APLICACIONES EGEL**

INCIDENCIA	SOLUCIÓN
1. Un sustentante solicita cambio de examen.	NO se autoriza el cambio de examen.
2. El sustentante se presenta después de los 30 min. de tolerancia.	NO se le permitirá el ingreso.
3. El sustentante no presenta identificación oficial vigente Las identificaciones autorizadas son: credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral y pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores.	NO se le permite ingresar al examen.
4. El número de folio del Pase de ingreso es diferente al del registro de asistencia.	Tomar el número de folio en función de su registro: <u>Registro en línea</u> : Deberá considerar el folio del <u>Registro de asistencia</u> . <u>Registro en papel</u> : Deberá considerar el del <u>Pase de ingreso</u> .
5. Los sustentantes quieren consultar materiales no permitidos.	Sólo pueden utilizar los materiales que se indican en las guías de examen que los sustentantes utilizaron para prepararse.
6. Un sustentante quiere presentar las dos sesiones sin tomar el receso porque en la tarde no podrá asistir.	Se deben respetar los horarios programados para la aplicación de examen, los cuales están estipulados en la guía.
7. Un sustentante indica que se registro para el Acuerdo 286 e indica que es recién egresado (corresponde a la aplicación nacional).	NO se le permite el ingreso, indicándole que en el proceso del Acuerdo 286 no se entregan resultados a los sustentantes.

**MANEJO DE INCIDENCIAS
APLICACIONES EGEL**

INCIDENCIA	SOLUCIÓN
<p>8. Un sustentante no se encuentra en el registro de asistencia.</p>	<p>Los aplicadores deberán buscarlo en los registros de asistencia para comprobar que efectivamente no está incluido en el registro de asistencia.</p> <p>De confirmar que no se encuentra en éstos, lo corroboran con la Dirección de Ejecución y Control de Aplicaciones (DEyCA), en caso de que se ratifique que no se registró, NO se le permitirá el ingreso al examen.</p>
<p>9. Un sustentante está incluido dos veces en el registro de asistencia con folios diferentes.</p>	<p>Deberá utilizar el folio del pase de ingreso que porte.</p>
<p>10. El sustentante escribió mal su nombre al momento de registrarse.</p>	<p>Aplicación Nacional: NO se le permite ingresar al espacio de aplicación.</p> <p>Aplicación Institucional: Si están invertidos los apellidos o cambia el sentido del nombre (Hernández y Fernández, Muñoz y Muñiz) NO se les permitirá el ingreso. Si el error no cambia el sentido del nombre (Ramírez y Ramíres) se le permitirá el acceso, el sustentante deberá comunicarse con la Unidad de atención al usuario para solicitar la corrección del mismo, la modificación tendrá un costo adicional.</p>
<p>11. Un sustentante que no presentó la primera sesión solicita presentar únicamente la segunda.</p>	<p>NO está permitido. Para que el examen tenga validez debe presentar todas las sesiones.</p>
<p>12. Un sustentante presenta ficha de depósito de aplicaciones anteriores.</p>	<p>Los pagos serán válidos. Si corresponden al año anterior no se podrán utilizar.</p>
<p>13. Un sustentante indica que no puede presentar examen por cuestiones de salud.</p>	<p>Remitir al sustentante a la Unidad de atención al usuario para que exponga su caso y le indiquen lo procedente.</p> <p>El aplicador no podrá recibir justificantes médicos, ni solicitudes de reembolso o cambio de fecha.</p>