UNIVERSIDAD DE GRANADA

Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital (CEPRUD)

Protocolo de actuación ante incidencias técnicas en la realización de pruebas de evaluación no presencial

Este protocolo se aplica a la gestión de las incidencias de carácter técnico que puedan surgir durante el desarrollo de las pruebas de evaluación no presencial, a las que se refiere la Resolución de la Rectora de 19 de enero de 2021 por la que se adoptan medidas para el desarrollo de las pruebas de evaluación no presencial en el primer semestre del curso 2020-2021.

Se trata de circunstancias no contempladas en la Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada (BOUGR núm. 112, de 9 de noviembre de 2016), donde se establece el procedimiento a seguir en los casos de incidencias durante la realización de un examen en un entorno presencial, así como las condiciones y requisitos para la concesión, en su caso, de una convocatoria de incidencias.

En este sentido, este protocolo se aplicará cuando se trate de **incidencias de carácter técnico** que se produzcan durante el desarrollo de las pruebas de evaluación no presencial correspondientes a las convocatorias ordinaria y extraordinaria del curso 2020-2021.

Incidencias antes de la prueba

1. El profesorado **informará al estudiantado** que antes del inicio de la prueba debe comunicar cualquier circunstancia que le impida la realización de la misma. En aquellos supuestos en los que, de forma justificada, la exposición a la cámara pueda suponer una manifestación evidente de datos referidos a la salud u otros especialmente protegidos, el estudiantado deberá antes del inicio de la prueba poner en conocimiento del profesorado tales circunstancias. La convocatoria es el instrumento idóneo para comunicar esta información respecto a las características, herramientas, requisitos técnicos para la

Copyright© 2026 Universidad de Granada

realización de la prueba, y canal para la comunicación de incidencias.

2. El profesorado establecerá, en la convocatoria, un canal de comunicación con el estudiantado (correo electrónico institucional, Google Meet, Google Chat, etc.), a través del cual se establecerán las comunicaciones durante la prueba y se informará de las posibles incidencias.

Para evitar problemas de protección de datos y seguridad, se recuerda que no se debe hacer uso de sistemas de mensajería privados (Whatsapp, Telegram, etc.) para la comunicación con el estudiantado durante la prueba.

Incidencias durante la prueba

1. **Fallo de conexión debido a un problema técnico generalizado**. En el caso de que se produzca un problema técnico generalizado el día y hora programado para la realización de la prueba y como consecuencia no pueda accederse a PRADO o bien, dicho problema técnico se produzca durante el desarrollo de la prueba, impidiendo su realización:
    - Contactar con el CEPRUD a través del teléfono 655987503, el formulario de incidencias generales de evaluación o la cuenta de correo @email
    - En el caso de que no se pueda resolver en los primeros 30 minutos, contactar a través del canal de comunicación establecido en la convocatoria para informar al estudiantado del incidente.
    - En el caso de que no fuese posible el inicio o la continuación de la prueba, y previo conocimiento y programación por parte del CEPRUD, se deberá habilitar un día y hora diferentes para su realización, sin perjuicio de la posibilidad de valorar por parte del profesorado la parte de la prueba realizada hasta ese momento.
    - Informar a la dirección del Departamento o a la coordinación de máster y al decanato/dirección del centro la problemática generada, y el nuevo día y hora propuestos para la realización o continuación de la prueba.
2. **Problema técnico individual**
    - En el caso de que, de modo individual, se produzca de modo sobrevenido un fallo técnico de conexión que afecte al profesorado, este enviará un mensaje al estudiantado para comunicar el retraso de inicio de la prueba o su no realización si fuese el caso. Podrá contactar con el CEPRUD a través del canal de soporte de incidencias PRADO e incidencias generales de evaluación (formulario de incidencias) o del teléfono 655987503.
    - En el caso de que, de modo individual, se produzca de modo sobrevenido

Copyright© 2026 Universidad de Granada

un fallo técnico de conexión que afecte al estudiantado, el afectado deberá comunicar de inmediato al profesorado la incidencia, a efectos de su registro, e intentará recabar cualquier tipo de evidencia del problema que justifique la incidencia (captura de pantalla de los errores, por ejemplo).

El estudiantado afectado deberá elaborar un informe con todos los detalles de la incidencia, y remitirlo al profesorado por el canal de comunicación establecido y a la mayor brevedad posible desde la finalización o interrupción de la prueba.

Resolución de las incidencias

1. El profesorado realizará un registro de las incidencias, junto con el informe detallado aportado por el estudiantado afectado, para su valoración y decisión sobre si procede o no aceptar la solicitud.

2. A la vista de la solicitud de prueba de incidencia, el profesorado decidirá si es necesario realizar una nueva prueba de incidencia (indicando la fecha para ello y, en su caso, la modalidad de la prueba de incidencia) o considera suficiente para la evaluación la parte de prueba realizada hasta el momento en que se produjo el fallo técnico de conexión.

3. En caso de disconformidad con la solución dada por el profesor o la profesora a la solicitud de prueba de incidencia, el estudiantado podrá dirigirse a la dirección del Departamento o a la coordinación del máster, quien, conforme a la normativa universitaria, resolverá sobre la incidencia. La dirección del Departamento o la coordinación del máster podrán recabar el asesoramiento de la unidad de atención de incidencias (@email) constituida expresamente a estos fines, coordinada por la Secretaría General y con participación de la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital, el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad y el Vicerrectorado de Docencia.

4. En el caso de realización de exámenes de incidencias a grupos numerosos de estudiantes mediante cuestionarios en PRADO, la fecha y hora de realización de la prueba debe ser programada previo conocimiento del CEPRUD.

Disposición final

Copyright© 2026 Universidad de Granada

Este protocolo se refiere solo a las incidencias técnicas producidas en la realización de pruebas de evaluación no presencial. Para el resto de posibles incidencias que afecten a la evaluación, será de aplicación lo establecido en el artículo 9 de la Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada.

Copyright© 2026 Universidad de Granada