

RECLAMACIÓN COLECTIVA A FIFA

En fecha, 11 de julio de 2025.

Solicitando la repetición del examen de Agente de Fútbol – Convocatoria 18 de junio de 2025 y 19 de junio de 2025.

1. DATOS GENERALES

- **Representante del grupo reclamante:** Mario Ocaña San Román, abogado de profesión y preparador de aspirantes al examen, con DNI [REDACTED], dirección en [REDACTED] y dirección de correo electrónico [REDACTED]
- **Relación del representante con los afectados:** Abogado de parte del grupo.
- **Número total de afectados:** 27 personas.
- **Convocatoria del examen:** 18 de junio de 2025 y 19 de junio de 2025 (reprogramación parcial).
- **Empresa supervisora:** VICTVS Ltd.
- **Medio de reclamación previsto:** Mediante comunicación oficial a través de correo electrónico regulatory@fifa.org
- **Objetivo de la reclamación:**
 - Repetición del examen en condiciones técnicas justas y homogéneas.
 - Alternativamente, reembolso de la tasa de examen o acceso gratuito a una nueva convocatoria.
- **Documentos adjuntos previstos:**
 - Capturas de pantalla, logs del sistema, correos electrónicos enviados a soporte.
 - Declaraciones de supervisores (en los casos en que afirmaron reportar el error).

2. BASE DE LA RECLAMACIÓN

- Numerosos errores técnicos durante el examen en ambas convocatorias por causas ajenas al candidato, como:
 - PINs inválidos o no recibidos.
 - Supervisores no accesibles o que no respondían.
 - Fallos graves en el navegador seguro (Safe Exam Browser).
 - Dificultades sistemáticas para compartir pantalla.
 - Caídas del sistema en pleno examen.
 - Buscadores PDF inoperativos.
 - Tiempo perdido no recuperado.
- **Trato desigual:** algunos candidatos pudieron continuar sin cumplir requisitos (como compartir pantalla), mientras a otros con el mismo fallo no se les permitió rendir el examen.
- **Impacto profesional y económico significativo** al haber abonado una tasa elevada y no haber podido completar la evaluación con garantías.

3. CASOS DE ASPIRANTES

1. [REDACTED]: No pudo rendir el examen a pesar de haber superado las pruebas técnicas previas. La fiscal le prometió tramitar el reclamo, pero no fue reprogramado. [REDACTED]
2. [REDACTED]: El supervisor no pudo ver la carpeta compartida, a pesar de intentarlo durante 50 minutos. El propio vigilante dejó constancia del incidente y solicitó asistencia técnica.
3. [REDACTED]: Incapacidad de compartir pantalla desde Mac. El supervisor reconoció que era un fallo habitual al acceder desde Mac, pero nunca se le ofreció solución. Aseguró que reportaría la incidencia y que le contactarían para una solución, pero nunca se hicieron responsables ni le permitieron realizar el examen. [REDACTED]
4. [REDACTED]: Se desconectó automáticamente a los 32 minutos por fallo del Safe Exam Browser. Logró ingresar de nuevo cuando faltaban solo 4 minutos para finalizar, pero ya no le fue suficiente, por lo que se vio obligado a completar el examen de forma aleatoria. [REDACTED]
[REDACTED] se puede comprobar que su última conexión fue a las 15:33 h y que volvió a ingresar a las 15:54 h.
5. [REDACTED]: La candidata no pudo comenzar el examen debido a que la supervisora únicamente se comunicaba en inglés. Al no poder mantener una conversación fluida en dicho idioma, se le solicitó que abandonara la

sesión. Estuvo conectada desde las 14:20 hasta las 15:37. Durante ese periodo, solicitó que la comunicación se realizara por escrito en español, pero le indicaron que no era posible realizar el examen en esas condiciones. ■

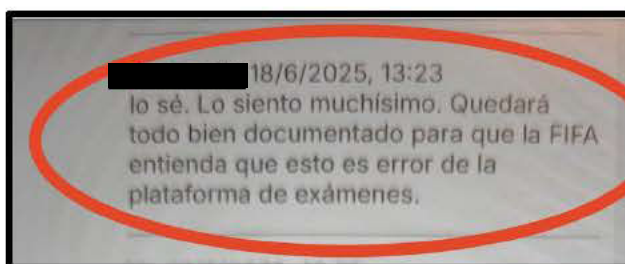
6. ■: Antes de introducir el PIN para acceder al examen oficial de agente FIFA, apareció en pantalla una ventana con el logotipo de FIFA solicitando un usuario y contraseña que ni la candidata ni su supervisora conocían. Esta situación le impidió acceder al examen durante aproximadamente 40 minutos, generando desde el inicio un alto nivel de incertidumbre y ansiedad.

Una vez consiguió entrar, los problemas técnicos continuaron. La función de compartición de pantalla falló inicialmente y, hasta que lograron restablecerla, no pudo continuar con el examen, lo que provocó un retraso adicional de entre 5 y 10 minutos. Durante ese periodo, la supervisora también experimentó dificultades técnicas.

Además, cada vez que intentaba acceder a los documentos reglamentarios oficiales, la plataforma se congelaba durante 2 o 3 minutos, impidiéndole consultarlos con normalidad. Debido a esta situación, apenas pudo acceder al reglamento en 4 o 5 ocasiones, ya que cada intento suponía un bloqueo significativo que interrumpía el desarrollo del examen y aumentaba considerablemente la presión. Todos estos problemas fueron reportados por la supervisora durante el transcurso de la prueba. ■

7. ■: Todos los dispositivos del candidato eran correctos y habían sido verificados por la propia FIFA durante el examen de prueba. Sin embargo, en el examen oficial, la supervisora tuvo problemas para compartir pantalla y no le permitió iniciarlo. ■
8. ■: El candidato no pudo acceder al libro de guía (material de estudio) durante el examen. Además, las preguntas no se cargaban correctamente y el sistema se bloqueaba con frecuencia. Al revisar la corrección del examen, observó que algunas respuestas que había marcado correctamente aparecían como erróneas.
9. ■: El candidato experimentó una lentitud excesiva en el funcionamiento del buscador del archivo PDF, lo que dificultó la consulta del material durante el examen. Asimismo, tuvo problemas al iniciar la prueba, ya que el sistema no lograba conectarse correctamente. Aunque el examen se presentó en español, varias preguntas contenían anglicismos que no habían sido traducidos, generando confusión e inseguridad en la comprensión. ■

10. [REDACTED]. El examen no llegó a iniciarse en ningún momento. La plataforma mostraba de forma continua el mensaje de que el examen comenzaría 'pronto', pero jamás habilitó el acceso efectivo, impidiéndome participar en la evaluación a pesar de haber cumplido todos los requisitos previos.
11. [REDACTED]. El PIN de acceso necesario para comenzar el examen fue recibido con un retraso considerable, lo que impidió su ingreso en tiempo y forma a la evaluación. [REDACTED]
12. [REDACTED]. No le fue posible iniciar el examen en la primera convocatoria. Posteriormente, fue reprogramado para el día 19 de junio. Sin embargo, tampoco pudo finalizar la evaluación en esa ocasión. En ambas oportunidades, el supervisor confirmó que la imposibilidad de realizar el examen se debió a fallos técnicos atribuibles directamente a la plataforma de exámenes. [REDACTED]



13. [REDACTED]. No se le permitió comenzar el examen. A pesar de haberse conectado puntualmente a las 08:30 horas, no se le facilitó el PIN de acceso. Durante el proceso, la supervisión se enfocó de forma desproporcionada en verificar si intentaba copiar, solicitándole en repetidas ocasiones que moviera el dispositivo móvil para mostrar el entorno, sin que se ofreciera una solución efectiva al problema de acceso.
14. [REDACTED]. El supervisor le solicitó una serie de códigos que nunca recibió. Cabe destacar que su esposa, quien realizó el examen unas horas antes, no fue requerida a presentar dichos códigos. Al comunicar que no disponía de ellos, no se le permitió comenzar el examen. Hasta la fecha, no ha recibido explicación alguna sobre a qué códigos se hacía referencia.
15. [REDACTED]. Durante el desarrollo del examen, aproximadamente a mitad de su ejecución, al intentar acceder al material de consulta permitido por la reglamentación, la página del examen desapareció de forma abrupta de la pantalla de su ordenador, como consecuencia de un evidente fallo en la plataforma técnica utilizada para la evaluación.

Ante esta situación, giró hacia el teléfono móvil destinado a la supervisión remota e intentó informar al supervisor de lo ocurrido, pero no obtuvo respuesta, ya que no se le escuchaba. Al no conseguir establecer comunicación, retomó su posición frente al ordenador y, tras unos segundos,

la página del examen volvió a cargarse. Pocos minutos después, el supervisor le informó que no podía continuar con la evaluación.

16. [REDACTED]. No fue posible ingresar el PIN de acceso, ya que el sistema lo reconocía como incorrecto. Como consecuencia, no pudo acceder ni realizar el examen.
17. [REDACTED]. Sufrió una pérdida de 18 minutos del tiempo asignado para la realización del examen, como consecuencia de problemas técnicos atribuibles tanto a FIFA como a la empresa subcontratada para la gestión y supervisión de la evaluación. [REDACTED]
18. [REDACTED] El PIN de acceso no funcionaba correctamente y tardaron 20 minutos en habilitarle el examen. Posteriormente, el buscador del archivo PDF tampoco funcionaba adecuadamente, lo que dificultó seriamente el desarrollo de su prueba.
19. [REDACTED]. Se presentaron problemas de comunicación con el supervisor, y el PIN de acceso proporcionado no coincidía. Tras cuatro reinicios del sistema, finalmente logró ingresar. Sin embargo, no pudo realizar el examen debido a que la función de lupa del material de estudio no operaba correctamente y la plataforma se cerraba de forma inesperada.
20. [REDACTED] No pudo realizar el examen debido a un fallo en el sistema que impedía compartir pantalla con el supervisor. El navegador seguro (Safe Exam Browser) no funcionaba correctamente, y esta misma situación se repitió el día 19 de junio. En dicha ocasión, intentó realizar el examen desde una tablet, pero el aplicativo Safe Exam Browser tampoco funcionó. [REDACTED]
21. [REDACTED] No pudo iniciar el examen, ya que al momento de comenzar, la pantalla quedaba congelada en blanco, impidiendo cualquier tipo de interacción con la plataforma.
22. [REDACTED] Durante la etapa de verificación técnica se cumplieron todos los requisitos establecidos: la aplicación funcionaba correctamente, el audio y el vídeo estaban en perfecto estado, y todas las configuraciones del sistema eran compatibles y habían sido previamente validadas. También había superado satisfactoriamente el examen de prueba, lo que habilitaba su participación.

A pesar de ello, el sistema no permitió habilitar la función de compartir pantalla, requisito indispensable para iniciar el examen, tal como le indicó el propio instructor. Sin embargo, tuvo conocimiento de que a otros candidatos que enfrentaron el mismo problema se les permitió realizar el examen sin activar dicha función. Esta disparidad en la aplicación de los criterios supone una grave vulneración del principio de igualdad de trato entre aspirantes. [REDACTED]

23. [REDACTED]. Había superado sin incidencias la prueba técnica realizada días antes del examen oficial. No obstante, el día del examen, el supervisor indicó que no podía visualizar la imagen de la cámara. Ante la urgencia de la situación y la imposibilidad de resolver el problema con su propio equipo, se vio forzado a interrumpir a su pareja, que se encontraba trabajando, para utilizar su ordenador e intentar iniciar el examen.

El supervisor llegó a señalar que no se le permitiría presentar la prueba, lo que generó un alto nivel de estrés y afectó negativamente su concentración. Finalmente, pudo comenzar, pero lo hizo en un entorno de presión y desorganización que no garantizaba las condiciones mínimas para rendir adecuadamente un examen de tal importancia.

24. [REDACTED]. No logró acceder en ningún momento a la plataforma del examen. Desde su dispositivo móvil quedó en una pantalla de espera constante. Remitió las evidencias gráficas de la incidencia mediante correos electrónicos al soporte correspondiente, pero no recibió respuesta ni solución alguna.

25. [REDACTED] El programa Safe Exam Browser no le permitió compartir pantalla, a pesar de que todos los dispositivos habían sido actualizados previamente y habían superado el control técnico de preparación (*pre-exam check readiness*) exigido por la organización.

26. [REDACTED] Una vez iniciado el examen, cuando se encontraba resolviendo la tercera pregunta, fue expulsado repentinamente de la plataforma. Se vio obligado a reiniciar el equipo, repetir todas las comprobaciones técnicas, ejecutar nuevamente los programas requeridos e iniciar de nuevo el audio y vídeo con la persona encargada de la supervisión.

Al consultar con la supervisora si el tiempo del examen se había pausado durante dicha incidencia —ajena por completo a su responsabilidad—, esta le respondió que no, pero que aún dispondría de tiempo suficiente. Adicionalmente, durante parte del examen no tuvo acceso al material de apoyo, lo que supuso un hándicap relevante para poder completar la prueba con las garantías necesarias.

En vista de que la configuración de su equipo cumplía con los requisitos técnicos establecidos en el reglamento y de que los fallos fueron atribuibles a un tercero, considera que la situación fue especialmente gravosa. Por ello, solicita la repetición del examen o, en su defecto, una solución justa y proporcionada.

27. [REDACTED] No pudo acceder al examen utilizando el PIN proporcionado por la supervisora, ya que el sistema no lo reconocía como válido. Además, no logró ingresar correctamente a su perfil en la Plataforma

de Agentes FIFA, dado que el acceso aparecía bloqueado, lo que le impidió participar en la evaluación.

4. DATOS A TENER EN CUENTA

En base a los 27 testimonios documentados de candidatos que participaron en el examen de Agente de Fútbol FIFA los días 18 y 19 de junio de 2025, se ha realizado un análisis cuantitativo de los incidentes técnicos más frecuentes.

La siguiente tabla presenta una clasificación de los fallos más habituales, agrupados por tipología, junto con el número de casos identificados y su respectivo porcentaje sobre el total de participantes afectados. Este desglose tiene como objetivo aportar una visión clara y estructurada sobre la magnitud y recurrencia de los problemas experimentados durante la evaluación.

Categoría de Fallo	Casos	Porcentaje (%)
Problemas con el PIN de acceso / acceso bloqueado	9	32,1%
Fallos de compartición de pantalla (Safe Exam Browser / Supervisor)	8	28,6%
Plataforma congelada, expulsión o caída del sistema durante el examen	7	25,0%
Fallos en la supervisión o trato desigual / comunicación deficiente	6	21,4%
Dificultades con el material de consulta (PDF / lupa / reglamentos)	5	17,9%
No inicio del examen por problemas técnicos no especificados	5	17,9%
Problemas con la traducción / idioma del supervisor / anglicismos	3	10,7%
Fallos en la carga o visualización de las preguntas / corrección de respuestas	2	7,1%
Tiempo perdido por incidencias técnicas	2	7,1%
Problemas con el navegador seguro (SEB)	2	7,1%

Fuente: Elaboración propia.

A partir del análisis de datos recogidos en la tabla anterior, se destacan una serie de observaciones clave que evidencian patrones sistemáticos de fallos técnicos y operativos.

Estas conclusiones permiten identificar no solo la repetición de determinadas incidencias, sino también el impacto significativo que dichas irregularidades tuvieron sobre la equidad, el rendimiento y las condiciones de los candidatos al momento de rendir el examen.

- Más del 30% de los casos se relacionan con fallos en el acceso al examen (PIN inválido, bloqueo, etc.).
- Casi un tercio presentó problemas serios de compartir pantalla, requisito fundamental para comenzar el examen.
- Un 25% experimentó caídas o bloqueos del sistema durante la evaluación, afectando la realización del examen.
- Se detectaron criterios desiguales o falta de soporte claro por parte de los supervisores en varios casos.

5. CONTRADICCIONES EN LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS

1. **Requisito de compartir pantalla aplicado de forma desigual.** En varios casos, la imposibilidad de compartir pantalla derivó en la exclusión directa del examen [REDACTED]. Sin embargo, [REDACTED] señaló que otros candidatos con el mismo problema sí pudieron rendir la prueba, lo que revela una aplicación inconsistente del requisito.
2. **Exigencia arbitraria de códigos sin justificación previa.** A [REDACTED] se le solicitó una serie de códigos que nunca recibió, impidiéndole iniciar el examen. Su [REDACTED] que se examinó horas antes en las mismas condiciones, no fue requerida a entregar dichos códigos. Esto evidencia una aplicación desigual de los requisitos técnicos.
3. **Trato desigual ante solicitudes de reprogramación.** [REDACTED] no pudo rendir el examen por causas ajenas a su responsabilidad. Aunque se le prometió una reprogramación, nunca se concretó. En contraste, [REDACTED] sí fue reprogramado tras fallos técnicos similares, aunque tampoco logró completar el examen en la segunda fecha.
4. **Imposición del idioma inglés sin alternativa para hispanohablantes.** [REDACTED] fue excluida por no poder comunicarse en inglés con la supervisora, pese a solicitar expresamente que se le atendiera por escrito en español. Esta exclusión contradice el hecho de que otros candidatos sí recibieron el examen en español o contaron con supervisores que hablaban dicho idioma.

5. **Ausencia de protocolos claros frente a la caída del sistema.** [REDACTED] fue expulsado repentinamente del examen por un fallo técnico. A pesar de haber retomado la conexión y explicado lo sucedido, el supervisor no le permitió continuar. Esta medida no fue coherente con otros casos donde sí se permitió reanudar el examen tras incidentes similares.
6. **Falta de soporte técnico o atención adecuada ante incidencias comunicadas en tiempo real.** Algunos candidatos, [REDACTED], comunicaron de inmediato sus problemas técnicos y enviaron pruebas (capturas, correos), pero no recibieron respuesta ni solución alguna, mientras que otros sí fueron atendidos o reprogramados.

6. PETICIÓN FORMAL

Los participantes de la convocatoria del examen de Agente de Fútbol FIFA del 18 y 19 de junio de 2025, solicitan:

1. La **repetición del examen** en condiciones de equidad tecnológica y supervisión uniforme.
2. Subsidiariamente, el **reembolso total de las tasas abonadas** o el acceso sin coste a la próxima convocatoria.

En Sevilla, a 11 de julio de 2025.

Fdo.: Mario Ocaña San Román