

IMEP está realizando un importante esfuerzo de desarrollo de los procesos clave; cuestión que se plantea, como paso previo a la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad, en especial para la modalidad online del Máster oficial en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales. La determinación de los procedimientos internos conlleva un profundo proceso de reflexión de la organización que en algunas ocasiones tiene como resultado la aplicación de mejoras continuas documentadas. En algunas ocasiones son poco costosas de llevar a cabo pero en cambio revierten en una mejora sustancial de la calidad de los servicios. Desde el equipo de dirección se postula por una filosofía organizacional basada en el concepto de kaizen o mejora continua de los procesos formativos.

Respecto a las TIC para la enseñanza semipresencial, se empleará la plataforma virtual Moodle, basada en los principios pedagógicos constructivistas, con un diseño modular que hace fácil agregar contenidos que motivan al estudiante. Las actividades online son el corazón del sistema de gestión de cursos. El Aula virtual es una de las principales herramientas TIC para las enseñanzas a distancia. Está basado en los principios pedagógicos constructivistas, con un diseño modular que hace fácil agregar contenidos que motivan al estudiante.

Moodle está diseñado para propiciar el aprendizaje activo, implicando al alumno activamente en su aprendizaje para que le dé significado, y este tipo de enseñanza busca que el alumno pueda analizar, investigar, colaborar, compartir, construir y generar basándose en lo que ya sabe. En resumen, la plataforma virtual está diseñada para favorecer y facilitar un entorno de aprendizaje dinámico orientado a objetivos y con un diseño modular cuya facilidad en su uso motiva al estudiante y dinamiza su progreso.

La plataforma permite un contacto continuado entre alumno y profesor, así como entre otros miembros de su comunidad (compañeros de módulo o curso y comunidad académica). El alumno podrá utilizar la plataforma para realizar numerosas actividades, como base de datos, chat, consulta, cuestionario, encuesta, foro, glosario, lección, taller, tareas, wiki. La plataforma permite llevar un seguimiento personalizado de cada estudiante, detectando de forma automática problemas en el rendimiento o posibles incidencias que puedan surgir. El estudiante, a su vez, podrá acceder directamente a toda su información académica y configurar su propio perfil en la plataforma, donde podrá configurar sus preferencias particulares para facilitar el acceso a la información.

En relación a las sesiones presenciales opcionales, que se puedan proponer alternativamente, se dispone de una Sala Polivalente con capacidad para 50 personas y una Sala informática con 50 ordenadores con conexión a internet de acceso para los alumnos.

Otros recursos IMEP para la formación online son:

- Trabajos de Alumnos: los trabajos fin de estudio y fin de postgrado constituye el mayor recurso de información con el que cuenta la biblioteca virtual. Debido a la falta de especificidad en la publicación en materia protocolaria y de organización de eventos, los trabajos que han realizado los alumnos son referencia e inspiración para los nuevos alumnos. Una vez calificados, un comité compuesto por profesores de la escuela y la bibliotecaria, deciden qué trabajos pasan a formar parte de la colección y cuáles no. Estos trabajos pueden encontrarse también en formato electrónico.
- Recursos audiovisuales y electrónicos: como complemento para las clases, la escuela cuenta con una colección de vídeos y fotografías catalogados y localizables disponibles para la consulta de los alumnos. Principalmente son de temática protocolaria e incluyen celebraciones de eventos, bodas, inauguraciones, entregas de premios, desfiles, conciertos, etc. Además contamos con una colección de recursos electrónicos, como son nuestros trabajos, trabajos de otras personas, artículos, y documentos variados.
- Revistas electrónicas: la colección de revistas cuenta principalmente con la revista de protocolo, editada por la propia Escuela y que es única en la materia.
- Aula Virtual que se sirve de la plataforma Moodle (<http://aula.protocoloimep.com/login/index.php>), y sobre la que profundizaremos en el siguiente apartado.
- Redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter) y medios de comunicación propios (blog). Se constituyen como un modo de comunicación, apoyo, orientación a tiempo real utilizado por los alumnos de IMEP para comunicarse con la institución y obtener información, plantear dudas etc. Un diálogo constante con los alumnos permite generar un marco de confianza y acompañamiento al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Biblioteca Virtual. Sitio donde se publican trabajos reputados sobre diferentes materias vinculados a la organización de eventos, el protocolo y las relaciones institucionales que sirve como material de apoyo para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **El Aula Virtual IMEP (Moodle)**

El Aula Virtual es un espacio de intercambio de información que ofrece múltiples recursos para orientar al alumno en el estudio de cada materia y favorecer su socialización con la comunidad educativa.

Trabaja con tecnología de última generación, brindando al alumno los siguientes servicios:

- Cuenta de E-mail: para ser notificado sobre resultados de exámenes, eventos, etc. y como vía de diálogo académico con profesores, otros alumnos, etc.
- Información Académica: para acceder a los programas de cada asignatura, cronogramas y calendarios de actividades.
- Biblioteca y Servicios On-Line: acceso al material disponible en la Biblioteca del IMEP. Atención sobre búsqueda de bibliografía y reservas de los mismos vía correo electrónico.
- Secretaría Académica: para realizar todos los trámites administrativos necesarios en el transcurso de la carrera, mediante correo electrónico.
- Secretaría de Alumnos: servicio de asesoría personal y académica que tiene como propósito facilitar la consolidación de su proyecto profesional. El equipo de profesionales coordina e implementa distintos programas de auto-aprendizaje asistido, técnicas de estudio, orientación ante exámenes y asesoría en toda situación que impacta sobre el rendimiento, con el objetivo de optimizar los logros académicos del alumno.
- Herramientas para el estudio: para cada materia existen herramientas que acercan las ventajas de la interacción, como el Foro virtual de discusión, Chat, Grupos de estudio, Guía de recomendaciones, etc.
- Tutorías: además de tener la posibilidad de comunicarse por e-mail y a través del Campus Virtual con el tutor de cada materia, el alumno puede contactarse con el Tutor de la carrera por teléfono, fax y vía electrónica, y de manera presencial.
- Seguridad Informática: al momento de la matriculación el alumno dispondrá de un nombre de usuario y una contraseña para identificarse en el espacio del Aula Virtual. Esta contraseña es de uso personal e intransferible, lo que le garantiza la privacidad de la información. La autenticación del usuario se realiza en forma encriptada y segura, evitando la potencial captura de claves.

En resumen, la plataforma virtual está diseñada para favorecer y facilitar un entorno de aprendizaje dinámico orientado a objetivos y con un diseño modular cuya facilidad en su uso motiva al estudiante y dinamiza su progreso.

La plataforma permite un contacto continuado entre alumno y profesor, así como entre otros miembros de su comunidad (compañeros de módulo o curso y comunidad académica). El alumno podrá utilizar la plataforma para realizar numerosas actividades, como base de datos, chat, consulta, cuestionario, encuesta, foro, glosario, lección, taller, tareas, wiki.

La plataforma permite llevar un seguimiento personalizado de cada estudiante, detectando de forma automática problemas en el rendimiento o posibles incidencias que puedan surgir. El estudiante, a su vez, podrá acceder directamente a toda su

información académica y configurar su propio perfil en la plataforma, donde podrá configurar sus preferencias particulares para facilitar el acceso a la información.

Tanto el personal académico como los estudiantes recibirán al inicio de curso un Manual de Consulta donde descubrirá en profundidad el Campus Virtual de cara a sacarle el máximo partido posible en su relación con la asignatura.

Ley de protección de datos:

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), los datos suministrados por el Usuario quedarán incorporados en un fichero automatizado, el cual será procesado exclusivamente para la finalidad descrita. Estos se recogerán a través de los mecanismos correspondientes, los cuales solo contendrán los campos imprescindibles para poder prestar el servicio requerido por el Usuario. Los datos de carácter personal serán tratados con el grado de protección adecuado, según el Real Decreto 994/1999 de 11 de junio, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitados al Usuario. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento automatizado sólo podrán ser cedidos, según consta en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del afectado.

### **Sistemas de información y de apoyo específico al estudiante a distancia**

Los sistemas de información que aclaren al estudiante cómo será el proceso de enseñanza-aprendizaje, los criterios y procedimientos de admisión y los sistemas de apoyo específicos a los estudiantes serán públicos y se relatarán en la página web.

En relación concretamente a los sistemas de apoyo específicos se desarrollarán:

- Manual de acogida para el alumno/a a distancia: tiene como objetivo informar a los estudiantes sobre la estructura y normas de actuación a seguir por parte de cualquier persona que integra esta comunidad publicado en el Aula Virtual.

- Jornada presencial de Bienvenida a estudiantes de 1º curso (opcional): el objetivo de estas jornadas es el de facilitar la incorporación de los estudiantes, eliminando las barreras que pudieran existir, como la falta de información sobre los servicios y el posterior desaprovechamiento de los mismos, los trámites administrativos que deberán realizar a lo largo de su titulación, los términos y conceptos que deben conocer, así como todos aquellos consejos que puedan resultar útiles para su adaptación al mundo universitario.

- También se desarrollará, de forma paralela, una jornada virtual de bienvenida utilizando las diferentes TIC de que dispone IMEP.

- Información desde la página principal de IMEP (<http://www.protocoloimep.com>), el estudiante matriculado, a demás de acceder a información de carácter general sobre IMEP, accede al tablón de anuncios, así como a la programación de contenidos y metodología de las asignaturas en las que se encuentra matriculado. En concreto desde la página web de referencia el egresado puede acceder a un apartado denominado “Alumnos” que contiene la información sobre:

- Aula Virtual que se sirve de la plataforma Moodle. <http://aula.protocoloimep.com/login/index.php>.
- Redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter) y medios de comunicación propios (blog) de IMEP.
- Biblioteca Virtual.