



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Aprovació del pla integral d'acollida

Consell de Govern

Sessió ordinària de 10 de juliol de 2008



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

PLA D'ACOLLIDA INTEGRAL URV, 2008

* Document presentat a Consell de Direcció en data 13 de juny, 2008.

**ESCOLA DE POSTGRAU I DOCTORAT (EPD)
CENTRE D'ATENCIÓ ALS ESTUDIANTS (CAE)**

ÍNDEX

	(pags.)
1. ANTECEDENTS	3
2. CONCEPTE D'ACOLLIDA	4
3. ANÀLISI DE CONTEXT.	4
3.1. Models d'acollida en l'entorn internacional	6
3.2. Programes d'acollida en les universitats catalanes	11
4. L'ACOLLIDA A LA URV	14
4.1 Processos, actuacions i organització en l'acollida	16
4.2 Perfils d'estudiants i necessitats d'acollida	20
4.3 Identificació de necessitats d'acollida: Qüestionari per perfils	22
4.3.1. Perfil estudiants internacionals de postgrau	23
4.3.2. Perfil estudiants xineses de grau	27
5. LES PROPOSTES DEL PLA D'ACOLLIDA INTEGRAL	31
5.1 Taula: Febleses i oportunitats: abans d'arribar a la URV	32
5.2. Taula: Febleses i oportunitats: arribada a la URV	35
5.3. Taula Febleses i oportunitats: vida universitària	37
6 CONCLUSIONS	38
6.1. Actuacions i Temporalització	42

ANNEX 1: LLISTAT Times Higher Education QS World University Rankings 2007.
Top 250 Universities.

ANNEX 2: Qüestionari d'acollida (versió en castellà)

ANNEX 3: Organització i distribució dels processos clau en l'acollida d'estudiants
estrangers de màster.

ANNEX 4: Projecte PAES – CAMPUS CATALUNYA

1. ANTECEDENTS

Els esforços portats a terme per la URV en adaptar-se al nou Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) han comportat, per una banda, aprovar el mapa de titulacions de grau un any abans del que estava previst en la resta d'universitats d'Espanya, i per altra banda, ampliar l'oferta d'estudis de postgrau amb 39 màsters oficials i 20 programes oficials de doctorat pel curs 2008-09. No obstant, una oferta acadèmica inserida plenament al model establert pel Pla de Bolonya no ens garanteix automàticament un increment substancial de matrícula, si bé ens posa al capdavant de les universitats d'Espanya.

De fet, en un context de creixent competitivitat entre universitats europees, la captació d'estudiants internacionals esdevé clau tant per poder mantenir l'actual oferta de programes de màster oficial actius, com per mantenir o augmentar els nostres índexs en indicadors de qualitat universitària (nombre de tesis doctorals anuals) que normalment van lligats a finançament públic de les universitats. Així, el context que la URV ha d'afrontar en el seu futur més proper no és el català o l'espanyol sinó l'europeu, els models d'universitats que han de marcar els nostres reptes provindran de les universitats amb grans capacitats d'internacionalització, i per tant, la URV serà competitiva en la mesura que pugui **articular coherentment un projecte acadèmic d'excel·lència amb una estratègia de captació i acollida ben desenvolupada.**

A finals del 2006, el rector fa l'encàrrec a la Directora de l'Escola de Postgrau (EPD) de presentar un Pla de captació de la URV, i al Vicerector de Relacions Externes de presentar un pla d'acollida URV. En sessió ordinària del Consell de Direcció d'abril de 2007, es presenten el pla de captació i el pla d'acollida per part dels dos responsables de l'equip de govern.

El pla de captació presentat per l'EPD queda aprovat i ratificat en el Consell de Govern del 12 de juliol de 2007. Es presenten unes estratègies concretes per a la internacionalització de la URV mitjançant processos de captació d'estudiants internacionals. A més, a proposta del document i amb el suport de l'equip de govern, es crea: (1) la Comissió Permanent de Captació (CPC) que té funcions de coordinació de les diferents actuacions orientades a la internacionalització i d'integració amb els diferents actors de la URV; (2) el Pla estratègic d'internacionalització, es configura la Comissió tècnica i la Comissió ampliada per dur-lo a terme.

Mesos després, el rector fa un encàrrec a la Directora de l'Escola de Postgrau i la Vicerectora d'Estudiants i Comunitat Universitària per realitzar un Pla d'acollida integral a la URV.

Es forma un equip de treball liderat per Marga Bonamusa, tècnica de l'EPD i Patrícia Olivé, cap del CAE i que inclou a responsables d'unitats que entenem tenen un tracte directe amb els estudiants i, en concret amb els estudiants estrangers, (cap del SGA i cap de l'ORI). Aquest grup de treball realitza una anàlisi dels perfils dels estudiants i les

seves necessitats d'acollida en funció d'aquests perfils així com de les unitats que en donen resposta.

El resultat és el **Pla d'acollida integral URV, 2008**; que presentem avui a aquest Consell de Direcció de juny de 2008.

2. CONCEPTE D'ACOLLIDA

- L'acollida inclou tots aquells processos anteriors i posteriors a l'arribada de l'estudiant a la Universitat que li han de facilitar el seu accés a la universitat i el seu entorn així com la seva correcta integració en la vida universitària.
- L'acollida inclou processos transversals (informació prèvia, assessorament, acompanyament, facilitació de gestions...) que es realitzen des d'unitats diverses en funció de les necessitats dels estudiants i del seu perfil.
- L'acollida és un procés que afecta la totalitat dels estudiants de la Universitat tot i que per les seves característiques en alguns col·lectius té una especial incidència.
- Els estudiants procedents de països estrangers tenen unes majors necessitats d'acollida atès que el seu desconeixement del medi és major i, per tant, en alguns dels aspectes, focalitzem el Pla en aquesta tipologia d'estudiants.

3. ANÀLISI DE CONTEXTE

El panorama universitari europeu, organitzat essencialment a nivell nacional i regional, inicia des de 1999 amb la **declaració de Bolonya** un procés de convergència i adaptació cap a un únic marc compatible a escala europea: l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES). Aquest marc comú entre universitats europees, tant en termes d'organització, de gestió i de les condicions de funcionament, té l'expressa finalitat de fer de les universitats ens més competitius a escala mundial.

Entre aquests canvis més significatius, cal remarcar una estructura de titulacions basada en dos nivells, el grau i el postgrau; un suplement al títol que farà que les titulacions siguin comparables en qualsevol universitat; un sistema de crèdits compatible (ECTS); a més a més de promoure i facilitar la integració en un mercat laboral únic. En aquest context de transparència i compatibilitat dels sistemes de reconeixement de les qualificacions, és d'esperar que molts dels obstacles a la **mobilitat d'estudiants** quedin superats, i per tant, hi hagi un increment notable en la mobilitat d'estudiants europeus en els propers anys.

Segons l'informe del American Council on Education¹, la matrícula d'estudiants internacionals a les universitats d'arreu del món s'ha anat incrementant dràsticament, de manera que si en l'any 2004 hi havia 2,5 milions d'estudiants internacionals a nivell mundial i això ja representava un increment del 56% en relació a l'any 1999; **pel 2025** s'espera que aquesta xifra arribi **als 7,2 milions d'estudiants internacionals**. Segons aquest informe, entre els sis primers països amfitrions, són els EEUU els que han tingut un menor creixement en matrícula d'estudiants internacionals des de 1999-2000 a 2004-05. Així, si a EEUU la matrícula d'internacionals va créixer un 17%, a Gran Bretanya ho va fer en un 29%, a Alemanya en un 46%, a França en un 81%, a Austràlia en un 42% i al Japó en un 108%².

D'acord amb l'informe de la Comissió de les Comunitats Europees³ de 2003, el 2,3 % d'estudiants europeus realitzava estudis en un altre país europeu. Això, sumat al fet que les matrícules en les universitats europees són més econòmiques que en EEUU, i que tenim mecanismes per fer-les gratuïtes pels estudiants internacionals, ha contribuït a que **el nombre total d'estudiants internacionals** de 36 dels 45 països membres de la Unió Europea sigui **d'1,1 milió**, quasi la meitat del nombre total d'estudiants internacionals d'arreu del món.

Així, si la creació de l'EEES ha contribuït positivament a fer més atractives-- i per tant, més competitives-- les universitats europees en relació a les universitats de la resta del món; també ha introduït **la competència interna entre les universitats de l'EEES**, en tant ha obert la lluita entre elles per captar estudiants de mobilitat europeus i estudiants internacionals potencials. Una clara conseqüència en la competència natural que s'estableix entre universitats és la necessitat de diferenciar-se entre elles, tant en l'oferta dels programes de postgrau i màster, en l'establiment de xarxes universitàries de recerca, en la seva capacitat d'innovació tecnològica, en la seva implantació en el món de la indústria, i molt aviat, en els **serveis integrats – Pla d'Acollida** – que les universitats poden oferir als seus estudiants un cop arriben, i que interpretem com un indicador de qualitat universitària.

L'arribada d'estudiants internacionals a les universitats, és doncs, un objectiu altament valorat, però sense un conjunt de procediments estructurats d'acollida i una organització que ho recolzi, pot acabar convertint-se en una **font de publicitat negativa**. Pensem per exemple, en el visat d'entrada per a estudiants llatinoamericans i la cada vegada més complicada documentació que se'ls hi demana al entrar a Espanya⁴, o amb les acreditacions d'estudis o equivalències que requereixen legalitzacions en el país d'origen, o l'allotjament un cop arribats a la universitat. Cada tram recorregut per

¹ American Council on Education "Student on the move: The future of international students in the United States", Ace Issue Brief, October 2006, p.1- 2.

² Idem, pàg 12.

³ "El paper de les Universitats en l'Europa del coneixement", Comissió de les Comunitats Europees, COM (2003) 58 final, p.10.

⁴ Actualment, ja no es suficient amb una carta d'acceptació de la universitat que acull l'estudiant, sinó que també han de presentar un certificat d'allotjament, assegurança mèdica amb repatriació, justificació econòmica per la durada dels estudis per part de la universitat, si han de percebre beques necessiten tramitar el NIE amb anterioritat, etc.

aquests estudiants és pràcticament una **carrera d'obstacles** que requereix l'acompanyament de la universitat (coordinació perfecta entre diverses unitats) per arribar a bon port, tot i que un cop arribats a la universitat encara necessitaran d'un seguiment i acompanyament durant els primers mesos per iniciar la seva vida en un nou país.

Aquesta diversitat de necessitats que presenten els estudiants internacionals està molt ben estudiada i resolta des de les universitats amb llarga tradició d'internacionalització. Tot seguit, presentem una síntesi dels programes d'acollida d'altres universitats per després fer una anàlisi de les actuacions en la URV, assenyalar les febleses i oportunitats de millora i la proposta final del Pla d'acollida a la URV.

3.1. MODELS D'ACOLLIDA EN L'ENTORN INTERNACIONAL

La hipòtesi de treball que presentem a continuació proposa **l'existència de dos models en l'acollida d'estudiants**. Per una banda, les universitats que identifiquen en els estudiants internacionals una tipologia específica i orienten la informació, la gestió i l'organització de la universitat cap aquest col·lectiu d'estudiants. Aquest grup és majoritari i creiem que el seu model d'acollida ja s'ha imposat en les universitats d'arreu del món. Per altra banda, les universitats que no donen un tractament individualitzat al col·lectiu d'estudiants internacionals *per se*, sinó que queden inclosos en les categories d'estudiants de grau (*undergraduates*) o estudiants de postgrau (*graduate student*). És un grup molt minoritari d'universitats, tot i que són universitats que han exercit i segueixen exercint el seu lideratge per l'excel·lència dels seus estudis.

Per explicar breument **la metodologia** emprada en la comparació d'universitats, hem escollit les 10 primeres universitats del llistat del QS World University Rankings 2007 (ANNEX 1) per als següents països: Gran Bretanya, França, Alemanya i Estats Units. Aquest grup d'universitats han constituït **la mostra del nostre estudi** a les quals hem aplicat uns paràmetres d'acollida que exposem tot seguit. Segons el resultat en els paràmetres d'acollida – predeterminats per nosaltres-- hem classificat les universitats en dos models d'acollida: les universitats amb criteris desenvolupats d'acollida i les universitats amb mínims o cap paràmetre d'acollida.

Paràmetres d'acollida predeterminats.

- ◆ **Guia d'acollida** (arribada, immigració, aduanes, arribar a la Universitat, policia, obrir un compte corrent, allotjament i estudis)
- ◆ **Programa d'orientació:** existència d'un programa d'orientació a l'arribada de l'estudiant a la universitat.
- ◆ **Oficina d'atenció als estudiants internacionals:** un cop arribats a la universitat i amb funcions d'orientació i seguiment.
- ◆ **WEB:** existència d'una pestanya individual en la plana principal del web de la universitat per a la categoria "estudiants internacionals" .

- ◆ **Guia de pre- acollida** (planificar les finances, visat, costos d'estudis, assegurança mèdica, beques, examen d'idiomes, documentació pel viatge, vestimenta)
- ◆ **Contacte via e-mail:** dirigit a l'oficina d'atenció d'estudiants internacionals – una única unitat d'atenció.

Els resultats ens indiquen l'**existència de dos models en l'acollida d'estudiants** internacionals en les universitats d'EEUU, França, Alemanya i Gran Bretanya; tot i que el segon model – de no acollida- és molt minoritari i probablement desapareixerà en un futur, doncs la tendència actual de gran competència entre universitats per a la captació d'estudiants internacionals obliga a les universitats a entendre l'acollida com un servei més i incorporar l'acollida com l'última etapa d'un bon procés de captació

- **MODEL 1:** Són universitats amb llarga tradició en la internacionalització de la seva oferta d'ensenyaments. Aquestes universitats donen un **tractament diferenciat als estudiants internacionals** a través del seu web, tenen una guia d'acollida específica, introdueixen informació dirigida a atendre les necessitats particulars dels internacionals, han organitzat programes d'orientació i tenen unitats o centres dedicats exclusivament a acompanyar i assessorar els estudiants internacionals abans i un cop ja han arribat a la universitat.
- **MODEL 2:** Són un grup d'universitats molt més reduït que el grup anterior, bàsicament universitats de gran renom i prestigi d'EEUU i una del Regne Unit. No s'ha trobat cap universitat a Alemanya o França que encaixi en aquest model. Una hipòtesi de treball es que aquestes 4 universitats del Model 2 han centrat la captació internacional en el seu prestigi internacional, i per tant no han desenvolupat estratègies d'apropament i acollida als estudiants internacionals. Creiem que és un model que no funcionarà en el futur més proper.

MODEL 1	
PAÏSOS	UNIVERSITATS
Gran Bretanya	University of Oxford; University of Cambridge, University of Leeds; University of Southampton; The University of Reading; Newcastle University, University of Warwick, University of Manchester, Kings College London; University of Cambridge, University College London, Imperial College London, University of Bristol.
França	Ecole Polytechnique; Université Pierre et Marie Curie; Ecole Normale Supérieure de Lyon; Université Louis Pasteur-Strasbourg I; Science Po, Ecole Normale Supérieure Paris.
Alemanya	Heidelberg University; Technische Universität München; Universität Tübingen; Universität Freiburg; Freie Universität Berlin; Universität Stuttgart, Universität Göttingen, Ludwig-Maximilians Universität München.
EEUU	Stanford University, Yale University; Columbia University, California Institute of Technology, Duke University, University of Pennsylvania, Johns Hopkins University, Cornell University, University of California Berkeley, Massachusetts Institute of Technology (MIT), University of Notre Dame.

Mes endavant es presenta una taula amb el pla d'acollida estructurat en tres fases temporals, els procediments emprats en cada fase i en què consisteixen.

MODEL 2	
PAÏSOS	UNIVERSITATS
Gran Bretanya	London School of Economics and Political Science—LSE;
França	No s'ha trobat
Alemanya	No s'ha trobat
EEUU	Harvard University, Princeton University; University of Chicago.

El tractament que reben els estudiants internacionals en les universitats del model 2, no és diferent al que reben els estudiants nacionals. Per exemple, el web, les guies impreses, segueixen el criteri dels ensenyaments, dissenyades per a estudiants nous en general, i amb un capítol dedicat, en alguns casos, als internacionals que fa referència als visats, exàmens d'anglès, assegurances mèdiques i les finances de l'estudiant. Normalment, és responsabilitat de cada Facultat o Escola dissenyar les guies d'acollida d'estudiants de grau i postgrau i d'incloure la informació específica dels estudiants internacionals en apartats separats. En aquest sentit, no es dissenya un pla integrat d'acollida d'estudiants internacionals a la universitat.

PLA D'ACOLLIDA		
QUAN	PROCEDIMENTS	En què consisteixen
ABANS d'arribar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació i orientació via web universitat: entrada única per a estudiants internacionals 2. Guia de pre-acollida, impresa i al web. 3. Contacte via e-mail dirigit a oficina estudiants internacionals i a les diferents unitats. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar les finances - Portar diners al país - Visat - Costos d'estudis - Assegurança mèdica - Beques - Exàmens d'idiomes. - Cost de la vida - Doc. necessaris viatge - Vestimenta
QUAN arribes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació i orientació via web universitat. 2. Guia d'acollida, impresa i al web 3. Contacte via e-mail: Oficina de relacions internacionals i dirigit a diferents unitats. 	Quan arribar- dates Immigració Aduanes Arribar a la Universitat Registrar-se amb policia Obrir un compte corrent Allotjament Estudis
ADAPTACIÓ a la Universitat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina de Relacions Internacionals: Centre d'orientació general 2. Informació en el Web 3. Programa d'orientació: Welcome week 	Benvinguda <ul style="list-style-type: none"> - Finançament d'estudiants i oficina de Relacions Intl. - La ciutat - La Universitat: Serveis, programes, etc

CONCLUSIONS.

La competència creixent en captació d'estudiants internacionals ha originat un canvi de tendències en la gran majoria d'universitats d'arreu del món. Aquesta tendència és manifesta en una major receptivitat envers les necessitats dels estudiants internacionals, i comporta passar d'una mentalitat passiva on els estudiants que arriben a les universitats han de fer l'esforç d'adaptar-se ràpidament al nou context i re-buscar-se la informació que necessiten; a una mentalitat que anomenarem pro-activa, en la que les universitats prenen la iniciativa de posar a l'abast de l'estudiant tota la informació de la universitat – serveis, calendari acadèmic, informació útil-- de manera atractiva.

De fet, actualment ja no és suficient amb oferir la informació de manera estructurada i atractiva en el web i/o material imprès, sinó que es prioritza poder **establir contacte directe amb l'estudiant internacional** i amb aquest propòsit es creen unitats o oficines per atendre les diverses situacions que presenten.

En tercer lloc, aquestes mateixes unitats s'encarreguen de fer seguiment i atenció individualitzada als estudiants durant l'estada a la universitat. Aquest contacte directe que ja s'ha intentat establir en el moment de la captació, és imprescindible en l'etapa de l'acollida.

Hi han 3 vessants del **marketing digital**⁵ que les universitats anglosaxones estan aplicant en l'actualitat:

1. **Xarxes socials i blogs:** són grups de persones que participen a través de la xarxa en un o diversos temes del seu interès. Les universitats poden crear aquestes xarxes amb estudiants i ex-estudiants, crear comunitats i difondre els seus ensenyaments per aquesta via. El mateix amb els blogs, cada vegada més populars i que ja tenen diversos directoris al web: temàtics, de personalitats, alfabètics, etc. Els blogs poden ser interactius i permeten establir comunicació tan específica i diversa com la gent que hi participa.
2. **Canvi del web 1.0 al web 2.0.** A diferència del web 1.0 (el que es fa servir en pràcticament totes les pàgines d'internet) que no és interactiu i funciona com un full informatiu, el web 2.0 **és interactiu**. Aquest canvi promou la participació dels usuaris i en retorn, informa als propietaris de la pàgina de les observacions, comentaris i propostes de les persones que entren a la pàgina. Aquesta informació és molt valuosa i no s'aconsegueix d'altra manera que fent una recerca de mercat via dades primàries.
3. **Marketing pel mòbil:** Consisteix en enviar SMS per difondre nous ensenyaments, l'obertura del període de preinscripcions, de matrícula, etc. Es pot començar a enviar als alumnes de grau per promoure els màsters oficials, i ampliar a ex-alumnes, etc. És una nova tendència en marketing educatiu que respon a la necessitat de poder arribar a les persones de la generació "Y" (es relacionen bàsicament via mòbils, internet).

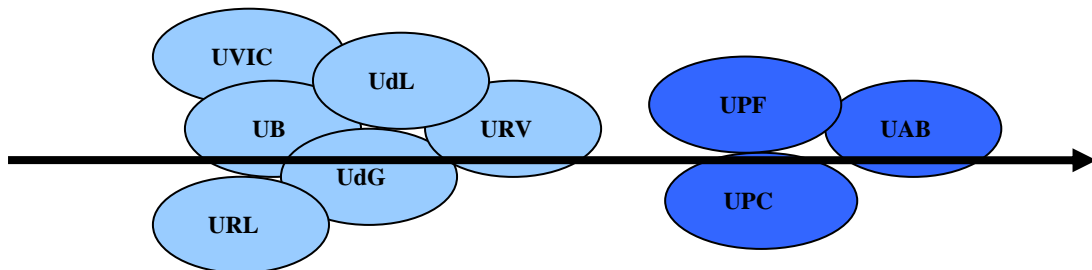
⁵ Maurits Van Rooijen (Ed) (2008) *Marketing your institution internationally*, EAIE European Association for International Education, vol 3.

3.2. PROGRAMES D'ACOLLIDA EN LES UNIVERSITATS CATALANES

No s'ha trobat homogeneïtat en el tractament institucional de les universitats catalanes respecte als seus estudiants internacionals. De fet, aquesta dispersió en les maneres d'entendre la implicació de la universitat respecte els estudiants internacionals es fa més palesa en relació als diversos **paràmetres d'acollida**:

- identificació del col·lectiu d'internacionals
- guia d'acollida
- programes d'orientació
- unitat coordinadora/unitats diverses, pels estudiants internacionals.

En aquest sentit, la diversitat en enunciar el perfil de l'estudiant internacional evidencia més profundament les grans diferències entre universitats. Així, unes universitats identifiquen el col·lectiu d'estudiants com *internacionals* mentre que altres ho fan com estudiants *estrangers*; unes tenen guia d'acollida per a estudiants internacionals en general, altres per a estudiants exclusivament de mobilitat, altres no tenen guia d'acollida; unes universitats han obert una pestanya específica "d'estudiants internacionals" en el web, i altres els hi donen el mateix tractament que reben la resta d'estudiants.



En resum, si entenem la **internacionalització com un procés continu**, i l'articulació d'un **pla d'acollida** d'estudiants internacionals com un **paràmetre d'internacionalització**, la gran majoria d'universitats catalanes estarien situades en l'inici del procés, mentre que només una universitat, la UAB, hauria desenvolupat els procediments de gestió, les actuacions i l'estructura organitzativa en sintonia amb les necessitats que demanda aquest procés, seguida de la Universitat Pompeu Fabra i la Universitat Politècnica de Catalunya.

Tot seguit es presenta una **taula amb cinc paràmetres** que il·lustren les similituds i les diferències entre les **9 universitats catalanes en relació a l'acollida d'estudiants internacionals**:

	Web/entrada Internacional	Guia d'acollida	Unitat responsable estds internl.	Punt únic-Finestreta d'informació	Programa d'orientació
UAB	SI	SI	- Escola de Postgrau - Oficines d'intercanvis de centre	International Welcome Point	Sessions de benvinguda i acollida
UB	Estudiants estrangers	NO	- Secretaries de centre	NO	Welcome sessions (mobilitat)
UPF	International Campus	SI (pdf/ per a estd mobilitat)	- Internl Relations Unit - Reception & Mobility Office	NO	Welcome to UPF
UPC	Estudiants estrangers	NO	Oficina de Relacions Internacionals i Comunicació	Oficines de recepció (2)	Orientation week
URV	Foreign students (ORI)	SI (pdf/ per a estudiants de mobilitat)	- EPD - ORI - CAE	NO	NO
UdG	International relations	SI	- International Relations Office - Oficina de relacions exteriors	NO	NO
UdL	SI	SI (per a estud. de mobilitat)	- International Relations Office (per a estd.mobilitat)	NO	Welcome week (mobilitat)
UVic	SI (per a estud. de mobilitat)	NO	- Oficina de Mobilitat	NO	Programa Mentor-voluntariat Lingüístic
URL	Estudiants estrangers	Versió electrònica	- Secretaries de la Facultat.	NO	NO

CONCLUSIONS

Observant les dades en la taula anterior, observem que l'acollida d'estudiants internacionals no és un procés de plena implantació en la majoria d'universitats públiques catalanes. De fet, si traslladem els paràmetres d'acollida de les universitats europees i nord-americanes a les universitats catalanes, i valorem la seva implantació, només la UAB estaria fent els deures.

La UPF es diferencia de la URV en que té un programa d'orientació per als estudiants internacionals un cop arribats a la universitat: *Welcome to UPF*; una unitat responsable dels estudiants internacionals, "*International Relations Uni?*"; i una entrada al web més clara "*International campus*". La Guia d'acollida és per a estudiants de mobilitat, igual que a la URV.

La UPC és diferència de la URV en que ha establert un programa d'orientació "*Orientation week*" - per a tots els estudiants internacionals i ha establert dos punts físics d'atenció a l'estudiant internacional, són dues *ofícines de recepció* en els dos campus. Tot i amb això, tampoc tenen una guia d'acollida i l'entrada al web de la universitat té un nom poc adequat, *estudiants estrangers*, igual que a la URV amb l'entrada de *foreign students*.

La resta d'universitats públiques ha desenvolupat en menor grau els paràmetres d'acollida. D'aquest segon grup (veure diagrama) d'universitats, **la URV** aniria al capdavant, tot i que hi ha molta feina pendent si volem ajustar els serveis de la universitat a les necessitats dels estudiants internacionals. De fet, el que ens situa en **quarta posició** entre les universitats catalanes, és haver desenvolupat en el seu moment una estructura organitzativa i de serveis per als **estudiants de mobilitat** (Erasmus, Seneca, etc). L'entrada al web de la URV de *foreign students* és l'entrada a la pàgina de l'ORI, unitat que gestiona els estudiants d'intercanvi i de mobilitat de la URV, però es a totes llums insuficient per atendre la diversitat actual d'estudiants internacionals. Per tant, la guia d'acollida que hi ha al web sota l'entrada de *foreign students* és evidentment una guia d'acollida per a estudiants de mobilitat, que fa el seu servei específic -un perfil d'estudiants- però no cobreix les necessitats de tots els estudiants internacionals. El format tampoc es prou atractiu ni està actualitzada la informació.

Finalment, **la URV és la única universitat que té tres unitats responsables** per atendre les demandes dels estudiants internacionals. En la resta d'universitat catalanes hi ha un màxim de dues unitats responsables, entenem que per poder diferenciar l'atenció als estudiants de mobilitat, que són estudiants de grau i d'estades curtes; amb la resta d'estudiants internacionals que venen a la universitat a iniciar i acabar una titulació. Aquesta **particularitat organitzativa a la URV** ens apunta **un tema clau** tant en l'acollida d'estudiants internacionals com en la coordinació de les unitats orientades a la internacionalització de la universitat: **la possibilitat d'unificar la gestió dels estudiants internacionals**.

Per últim, comentar que la URV no es diferencia de la resta d'universitats del segon grup en el seu endarreriment en els altres paràmetres d'acollida. Quedem perfectament inserits en aquest grup d'universitats que no han desenvolupat cap programa d'orientació a l'arribada dels estudiants, que no han dissenyat una guia d'acollida integral, i que no han estructurat un únic punt d'atenció per als estudiants internacionals per evitar que els seus alumnes hagin de dedicar els primers dos mesos a voltar i equivocar-se per les dependències de la URV.

Creiem que és imperatiu: (1) assumir el repte de la internacionalització a la URV, (2) iniciar els processos que corresponen al interior de la universitat (entre ells l'acollida d'estudiants internacionals) i, (3) buscar els nostres referents en les universitats europees més competitives.

4. L'ACOLLIDA A LA URV

L'acollida presenta tres etapes diferenciades, tres moments que responen a unes necessitats d'atenció i informació diverses per als estudiants internacional.

ABANS D'ARRIBAR	Informació prèvia, tràmits acadèmics, tràmits relatius a estrangeria (visat, legalitzacions, traduccions), allotjament amb reserva, assegurança mèdica.
ARRIBADA	Informació ciutat, informació serveis universitat, rebuda, carnet URV, tràmits relatius a estrangeria (NIE), allotjament, assegurança mèdica.
VIDA UNIVERSITÀRIA	Integració lingüística, benvinguda/festa d'acollida, activitats extra-acadèmiques, serveis universitaris, atenció personalitzada a l'estudiant.

Així, s'entén que **abans d'arribar a la universitat**, l'estudiant haurà de preparar la documentació acadèmica per l'accés als programes d'estudis, probablement aquesta documentació haurà d'estar legalitzada i traduïda (procediment d'equivalència), haurà de tramitar el seu visat d'entrada a Espanya, i per obvi que sembli, haurà d'iniciar els primers contactes per l'allotjament i l'assegurança mèdica.

Qualsevol errada per part de la universitat en aquesta etapa i el resultat és catastròfic per l'estudiant:

- L'estudiant ha de posposar l'arribada a la URV (amb el risc de no venir).
- L'estudiant arriba sense documentació, la qual cosa suposa haver de tornar al seu país d'origen a fer els tràmits pertinents, o quedar-se a la URV durant 3-4 mesos sense poder matricular en el seu programa.
- En el pitjor escenari, l'estudiant pot decidir no venir a la URV donades les dificultats i la poca ajuda rebuda.

Un cop s'ha **arribat a la URV**, l'acollida es basa en **ajudar a situar ràpidament** a l'estudiant en el **seu entorn geogràfic i universitari**. Així, és necessari que els nostres estudiants puguin rebre informació de les ciutats on la URV té els seus Campus, informació dels serveis que ofereix la universitat (biblioteques, esports, ús d'ordinadors), medis de transport, tramitar el carnet URV, rebre ajuda per tramitar el NIE (el seu visat d'entrada al país els dona cobertura legal per estar al país un parell de mesos), si no té assegurança mèdica ajudar a que n'obtingui una, etc. En definitiva, ajudar a l'estudiant a que la **seva incorporació a la URV sigui agradable i estigui exempta de problemes i inconvenients**.

Si en aquesta etapa **apareixen problemes**, la qual cosa és bastant probable, per exemple l'estudiant no pot cobrar una beca perquè no té NIE, el tràmit del NIE s'allarga massa i es queda sense recursos econòmics, no troba allotjament estable, etc; **els riscos** derivats d'aquesta mala experiència comporta que aquesta persona molt possiblement ja no tingui **cap interès en integrar-se a la vida universitària de la URV**. A més, la mala experiència en la gestió del seu problema serà un tema que anirà "boca-orella" entre la comunitat d'estudiants, oferint una mala imatge de la URV.

En tot cas, un estudiant que **no ha volgut participar de la Vida universitària**- etapa 3 de l'acollida- indica el seu grau de desvinculació de la universitat, apunta a un possible descontent per part de l'estudiant que no ha estat resolt, i **dificulta enormement l'èxit de noves iniciatives d'integració de la URV** (festa d'acollida, excursions, participació en activitats extra acadèmiques, etc.)

Finalment, la tercera etapa de l'acollida és la **integració a la Vida universitària**, i s'entén com la participació voluntària dels estudiants en activitats i altres iniciatives promogudes des de la URV. Aquesta participació **denota el bon estat de salut de l'acollida en les dues etapes anteriors** i ens donen **indicadors de la satisfacció** del client/ estudiant envers la universitat.

A continuació presentem la relació entre processos, actuacions i unitats organitzatives a la URV en cada etapa de l'acollida; proposem quatre (4) perfils d'estudiants amb necessitats d'acollida i la intensitat d'aquesta acollida, i finalment exposem les conclusions del qüestionari d'acollida que vàrem distribuir entre els estudiants que pertanyen a dos dels quatre perfils.

4.1. PROCESSOS, ACTUACIONS I ORGANITZACIÓ EN L'ACOLLIDA

Amb la intenció de presentar una visió global de l'acollida a la URV, hem fet una anàlisi dels processos que es desenvolupen en cada etapa de l'acollida, les actuacions que es desprenen d'aquests processos i les unitats que a nivell organitzatiu gestionen part dels processos.

Com veurem tot seguit, les **etapes** en l'acollida comporten uns **processos específics** que es porten a terme des de **diferents unitats** a l'interior de la URV. El fet que diferents unitats assumeixin els mateixos processos comporta que les **actuacions siguin diverses**, però no obstant **no necessàriament coordinades**. Per exemple, en la informació prèvia relativa als tràmits d'estrangeria, tenim les actuacions del coordinador, el web de la universitat, la informació rebuda des de l'Escola de Postgrau, des de l'ORI, des de la FURV i des de les secretaries de centre, per esmentar-ne uns quants. Si l'estudiant sap a qui adreçar-se escollirà un sol interlocutor. Si l'estudiant entra a buscar informació al web trobarà més d'un interlocutor (al web dels màsters apareixen tres adreces de contacte) i és possible que abans de trobar la resposta doni voltes per un circuit que no sempre està coordinat.

Un altre punt rellevant en l'acollida és la **interconnexió entre les tres etapes** del procés. Com veurem més endavant, en les etapes d'acollida hi ha processos propis de l'etapa (per exemple la tramitació del visat), processos que inicien en una etapa i continuen després en les següents etapes (allotjament, assegurança mèdica) i una multiplicitat d'actuacions que es porten a terme per diverses unitats en moments puntuals. És per tant lògic pensar que si **l'acollida està tan descentralitzada sense una unitat que coordini** les diverses actuacions, **fàcilment sorgeixen problemes en la gestió** relacionada amb els estudiants internacionals.

Exemples de la interconnexió entre etapes i processos:

- ◆ **Ex.1/ABANS D'ARRIBAR:** l'estudiant haurà de preparar la documentació acadèmica per l'accés al programa d'estudis. Probablement aquesta documentació haurà d'estar legalitzada i traduïda, haurà de tramitar el seu visat d'entrada a Espanya, buscar allotjament, etc.

Errades: per manca d'informació a l'estudiant, descoordinació entre els diferents agents URV, desconeixement de l'estudiant de la info al web, etc; l'estudiant probablement no portarà tota la documentació en ordre, o no trobarà allotjament d'urgència, o no cobrarà la beca o ajut fins que no arribi a la URV.

Conseqüències:

- l'estudiant ha de posposar l'arribada a la URV (amb el risc de no venir).
- L'estudiant arriba sense documentació, la qual cosa suposa haver de tornar al seu país d'origen a fer els tràmits pertinents, o quedar-se a la URV durant 3-4 mesos sense poder matricular en el seu programa.

- En el pitjor escenari, l'estudiant pot decidir no venir a la URV donades les dificultats i la poca ajuda rebuda.

- ◆ **Ex.2/UN COP ARRIBAT:** l'estudiant haurà de tramitar el NIE, trobar allotjament, carnet URV, familiaritzar-se amb la universitat, matricular al programa.

Errades: l'estudiant no pot cobrar una beca perquè no té NIE, el tràmit del NIE s'allarga i es queda sense recursos econòmics, no troba allotjament estable, no pot matricular a temps, etc;

Conseqüències: els riscos derivats d'una mala experiència comporta que aquesta persona:

- Molt possiblement ja no tingui **cap interès en integrar-se a la vida universitària de la URV (baix nivell de participació)**
- A més, la mala experiència en la gestió del seu problema serà un tema que anirà **"boca-orella"** entre la comunitat d'estudiants, oferint una **mala imatge de la URV.**

- ◆ Finalment, la 3era etapa de l'acollida és la **integració a la Vida universitària**, i s'entèn com la participació voluntària dels estudiants en activitats i altres iniciatives promogudes des de la URV.

Aquesta participació **denota el bon estat de salut de l'acollida en les dues etapes anteriors** i ens donen **indicadors de la satisfacció** del client/ estudiant, de la seva motivació, i el sentit de pertinença que s'ha desenvolupat envers la universitat.

És lògic pensar que cada unitat ha desenvolupat estratègies pròpies per a resoldre la diversitat de situacions que el perfil dels seus estudiants presenta. Amb aquesta **especialització en les actuacions de les unitats**, hem arribat a cert punt de **descoordinació** al interior de la universitat, **de desconeixement** de les actuacions d'altres unitats en processos que són compartits, en **duplicitat d'actuacions**, i en **buits de gestió** ja que cap unitat és finalment responsable de l'acollida a la URV.

Per aquest motiu, creiem que és imprescindible que darrera de cada **procés** hi hagi una **unitat responsable definida**. Si es requereix la intervenció de diverses unitats en un mateix procés (per exemple tramitar el NIE, trobar allotjament, carnet URV) s'han d'establir **mecanismes de coordinació entre les unitats**, i decidir si volem que el procés d'acollida integral recaigui sobre una unitat responsable.

Aquesta reorganització de les competències d'uns i altres no és tan senzilla, doncs a més a més les unitats que actualment treballen l'acollida a la universitat s'han especialitzat en un perfil d'estudiant. Per exemple, l'Escola de Postgrau actua sobre els estudiants de màster i doctorat, l'ORI amb els estudiants de mobilitat, la FURV amb les estudiants d'intercanvi xineses, i el CAE amb els alumnes de grau que per un motiu o altre

s'adrecen en aquesta unitat. **Tots fem el mateix però amb subjectes diferents.** La pregunta és: **És eficient a nivell organitzatiu?**

Tot seguit presentem una **taula** que comprèn les tres etapes de l'acollida, amb els seus **processos per a cada etapa, les actuacions que es porten a terme en cada procés i les unitats que gestionen aquestes actuacions.** Creiem també que **l'organització és el tema clau** en relació a l'acollida, doncs els processos i les actuacions encara que necessiten agilitzar-se, ja estan establerts d'una o altra manera.

Les preguntes que plantegem en relació a l'acollida són:

- Son aquests processos suficients i excloents en l'acollida?
- Estan les actuacions adequades als processos?
- Quantes unitats hi ha involucrades? Són totes necessàries? Estan coordinades?
- Quina unitat és **finalment responsable** en termes d'acollida davant l'estudiant

TAULA
PROCESSOS, ACTUACIONS I ORGANITZACIÓ EN L'ACOLLIDA A LA URV

	PROCESSOS	ACTUACIONS	ORGANITZACIÓ
ABANS D'ARRIBAR	Informació Prèvia: oferta acadèmica, beques, serveis universitat, ubicació.	Fires, Salons, Xerrades IES, Xerrades centres URV, Web, Materials impresos	CAE, EPD, Gabinet de Comunicació
	Tràmits acadèmics: PAU, Preinscripció, Pacte d'estudis, Legalitzacions, traduccions	Web, Consulta correus URV	Secretaries de centre, EPD, Coordinadors programa, SGA
	Tràmits relatius a estrangeria: Visat	Web Consulta correus URV	EPD, ORI, Coordinador
	Allotjament amb reserva	Web/Borsa d'habitatge; atenció personalitzada Consulta correus URV	CAE, EPD i ORI
	Assegurança sanitària	Processos de matrícula, Consulta correus URV	Contractació; SGA EPD
ARRIBADA	Informació ciutat	-----	----
	Informació universitat: ubicació centres, carnet universitari	Web	---- Gerència
	Rebuda/acompanyament	Becaris mentor, personal URV	ORI, FURV
	Tràmits relatius a estrangeria: NIE	Web Consulta correus URV	EPD, ORI, coordinadors
	Allotjament	Web /Borsa d'habitatge; BACU's; atenció personalitzada	CAE, EPD
VIDA UNIVERSITARIA	Integració lingüística	Cursos català i castellà	Servei Lingüístic
	Benvinguda per a estudiants internacionals i de mobilitat	Festa d'acollida estudiants de postgrau Festa d'acollida estudiants de mobilitat	ORI, EPD, FURV
	Activitats extra acadèmiques	Senderisme, esports, aula de teatre, cicles de conferències, activitats culturals	SEGEU, CAE
	Atenció a l'estudiant	Atenció pesonalitzada a diverses incidències	EPD, CAE, ORI, coordinadors, becaris,

4.2. PERFILS D'ESTUDIANTS I NECESSITATS D'ACOLLIDA

Les diverses actuacions d'acollida que es porten a terme a la URV **responen a les necessitats específiques de les unitats** que gestionen les relacions amb els "seus" estudiants i no, a un pla d'acollida que unifica actuacions, dona ordenació temporal, i delimita responsables. És per aquesta raó, que quan identifiquem processos, actuacions i unitats responsables, observem duplicitats i en el pitjor escenari, tenim buits de gestió.

Amb tot, cal subratllar que un dels elements que fan de l'acollida un **procés complex** a l'interior de la universitat és el fet que sigui **transversal**, en el que intervenen tant les unitats amb funcions d'atenció als estudiants (EPD, CAE i ORI), com les secretaries de centre, la SGAE, els coordinadors de programes acadèmics, i les secretaries de departament. Tenir molts interlocutors sense haver definit prèviament les competències de les unitats i altres actors crea confusió, i provoca certa difusió de responsabilitats respecte a qui finalment ha de solucionar el problema a l'estudiant.

Per altra banda, és cert que a la URV existeixen **diferents perfils d'estudiants internacionals**, amb necessitats específiques i no sempre similars. La diferència recau en la intensitat de les actuacions d'acollida que requereixen uns estudiants determinats. Així, dintre del col·lectiu d'estudiants internacionals identifiquem tres perfils amb necessitats diferents: el grup d'estudiants xineses de grau, els estudiants de mobilitat Erasmus/ de grau, i els estudiants de màster i doctorat. **Aquestes necessitats d'acollida són més intenses en tant l'edat dels estudiants es menor i la seva procedència comporta patrons culturals més llunyans als nostres.**

Amb tot, les **actuacions no han de ser diferents, sinó que han de ser més especialitzades**. Per exemple, entenem que tots els estudiants internacionals necessitarien una guia d'acollida a la seva arribada, però en el cas del estudiants Erasmus l'acollida ha de contemplar necessàriament la previsió de l'allotjament; en el cas de les estudiants xineses, a més de la reserva prèvia d'allotjament, l'atenció continua per part d'un becari-mentor per solucionar situacions de convivència quotidiana-- amb les famílies catalanes d'acollida-- que s'originen per qüestions culturals; i en el cas dels estudiants internacionals de postgrau necessitem poder donar informació tipus "borsa d'habitatge" però idealment de propietat de la URV.

Tot seguit presentem una taula amb els **perfils d'estudiants de la URV**, entre els quals incorporem també als estudiants del nostre territori, perquè entenem que si bé no requereixen tan intensament de les actuacions d'acollida pròpies dels estudiants internacionals, si comparteixen la necessitat d'estar informats sobre els serveis de la URV, de les activitats lúdiques, esportives i culturals i que facilitaran la seva integració en la vida universitària a la URV. En aquest sentit, entenem que també necessiten una atenció en el que hem anomenat "Vida universitària" i que conforma la tercera i última etapa de l'acollida a la universitat.

PERFILS D'ESTUDIANTS EN FUNCIÓ DE LES SEVES NECESSITATS D'ACOLLIDA

Perfils d'alumnes	Necessitats informació prèvia	Necessitats de realitzar tràmits acadèmics i administratius previs	Necessitats d'allotjament	Arribada/Rebuda	Vida Universitària	Seguiment i atenció a l'estudiant
Alumnes procedents del territori (grau i postgrau)	Informació IES Salons i Fires Web Materials impresos	PAU Preinscripció Proves + 25 anys Cicles Formatius Grau Superior	Informació prèvia via web sobre pisos de lloguer i residències Atenció telefònica o personalitzada	Informació prèvia clara a la web sobre ubicació i transports dels centres universitaris	Informació clara i disponible sobre vida universitària el més a prop possible del seu centre (evitar desplaçaments innecessaris)	No és necessària
Estudiants de mobilitat, Sèneca, Erasmus i Convenis amb altres Universitats/ estudiants de grau d'Espanya i Europa	Informació vinculada al Programa d'Intercanvi Informació dels Coordinadors ECTS i assessorament acadèmic a la Universitat d'origen.	Vinculats al Programa d'Intercanvi	Necessitat d'un allotjament de pas amb reserva prèvia gestionat des de la URV Informació prèvia via web pisos de lloguer i residències Atenció telefònica o personalitzada	Informació prèvia clara a la web sobre ubicació i transports dels centres universitaris Rebuda per part d'alguna persona de la URV (mentors)	Informació clara i disponible sobre vida universitària el més a prop possible del seu centre (evitar desplaçaments innecessaris)	Relatiu a assistència sanitària,
Alumnes internacionals de màsters i doctorats	Informació vinculada a programes Web Materials impresos Fires contactes dels Coordinadors	Visats i Tràmits relatius a l'admissió: reconeixement estudis previs, equivalències) Tràmits relatius a estrangeria (visat estd, assegurança sanitària)	Necessitat d'un allotjament de pas amb reserva prèvia gestionat des de la URV Informació prèvia via web: pisos de lloguer i residències Atenció telefònica o personalitzada	Informació prèvia clara a la web sobre ubicació i transports dels centres universitaris Rebuda per part d'alguna persona de la URV (mentors)	Informació clara i disponible sobre vida universitària el més a prop possible del seu centre (evitar desplaçaments innecessaris)	Relatiu a assistència sanitària, a permisos de sortida del país, renovació de NIE, informació de beques.
Alumnes singulars: alumnes xinesos, Conveni Berkeley, Quatre Motors, Rey Abdalà.	Informació vinculada al conveni de col·laboració interuniversitari	Visats i Tràmits relatius a estrangeria (permisos de residència, assegurança sanitària...)	Necessitat d'un allotjament de pas amb reserva prèvia gestionat des de la URV Necessitat d'una gestió molt intensa de l'allotjament	Rebuda i acompanyament durant les primeres setmanes per part d'alguna persona de la URV (mentors o personal URV)	Informació clara i disponible sobre vida universitària el més a prop possible del seu centre i guiatge personalitzat sobre activitats	Relatiu a assistència sanitària, seguiment personalitzat per a la correcta adaptació i integració al medi cultural.

Cada **perfil d'estudiant** comporta unes **necessitats d'acollida diferents** en funció bàsicament de l'edat (quan més joves més intensiva l'acollida) i de la procedència (acollida intensiva amb estudiants amb patrons culturals més llunyans als nostres).

◆ EX/ GUIA D'ACOLLIDA:

- Estudiants Erasmus: l'acollida ha de contemplar necessàriament la previsió de l'allotjament (reserva prèvia)
- Estudiants de Postgrau: necessitem poder donar informació tipus “borsa d'habitatge” per a la recerca i gestió individual d'habitatge (idealment de propietat de la URV).
- Estudiants xineses: a més de la reserva prèvia d'allotjament, es requereix l'atenció continua per part d'un becari-mentor per solucionar situacions de convivència quotidiana-- amb les famílies catalanes d'acollida-- que s'originen per qüestions purament culturals

4.3. IDENTIFICACIÓ DE NECESSITATS D'ACOLLIDA: QÜESTIONARI PER PERFILS

Per poder mesurar el grau de necessitat/satisfacció en les actuacions d'acollida per part dels estudiants, hem dissenyat un qüestionari que ha estat repartit a dos dels quatre perfils d'estudiants (ANNEX 2). Hem escollit el perfil d'estudiants internacionals de màster i doctorat i el perfil d'estudiants xineses de grau perquè són els dos tipus d'estudiants que presenten més complexitat en la seva acollida.

En el cas dels **estudiants internacionals de postgrau** la complexitat deriva dels tràmits relacionats amb l'estrangeria, abans i un cop arribats, del tema de beques, allotjament i vida universitària. La nostra experiència en l'organització d'activitats extra acadèmiques apunta clarament a una gran **desmotivació** a participar en qualsevol activitat. Aquesta manca d'interès en integrar-se **a la vida universitària** de la URV entenem no és un senyal positiu, ni en termes de marketing i promoció, ni en termes de crear **URV-filia**.

En el cas de les **estudiants xineses**, la nostra experiència ens fa entendre que una bona captació compren l'oferta d'una bona acollida—donada l'edat i la distància del país d'origen d'aquestes estudiants—la qual acaba sent molt **complexa per qüestions culturals**. L'acollida en aquests cas ha estat monitoritzada per un becari-mentor, amb una sola persona responsable i articulada sota un esquema d'atenció permanent i individualitzada. Si la URV vol obrir les seves portes i multiplicar l'arribada d'estudiants xineses, es farà necessari o bé ampliar el nombre de becaris mentor i mantenir el mateix esquema d'acollida personalitzada i monitoritzada; o establir un protocol únic d'acollida per a tots els estudiants.

El **qüestionari** que hem distribuït entre els estudiants (castellà i anglès) té dues parts. La **primera** part fa referència a l'aspecte purament **informatiu**; per exemple si s'ha rebut informació prèvia a l'arribada en els tràmits relatius a estrangeria i els acadèmics, si s'ha rebut ajuda en trobar allotjament, informació sobre beques, assegurança mèdica i activitats a la URV. La **segona part** del qüestionari pregunta directament el **grau de satisfacció** sobre els serveis rebuts, i si es creu que hi ha massa interlocutors en cada un dels temes d'acollida. Finalment es tanca el qüestionari amb un espai per a comentaris oberts que hem classificat en les següents categories: tràmits administratius, tràmits acadèmics, beques, allotjament, web, assegurança mèdica, activitats, guia d'acollida, becaris-mentor, i altres temes.

4.3.1. Perfil estudiants internacionals de postgrau

Edat i gènere dels estudiants que han contestat el qüestionari (total 326 estudiants)

	21-25 anys	26-30 a.	31-40 a.	41-50 a.	Total estd
Home	1	9	3	1	14
Dona	2	8	5	2	17
Total	3	17	8	3	31

PART A: Has rebut informació i/o ajuda de la URV en els tràmits següents?:

Tràmits relatius a estrangeria	SI	NO
Visat	8	21
NIE	13	17
Carnet d'estudiant	17	12
Altres tràmits	4	9

La majoria d'estudiants diuen no haver rebut informació i/o ajut per part de la URV en els tràmits relatius a estrangeria. El més greu és que 21 estudiants diuen no haver rebut ajuda amb el tràmit del visat, i 17 amb el tràmit del NIE. Les unitats que els han ajudat són, per ordre: secretaries de centre (12), EPD (7), amic (5), coordinador (4), recursos humans (3).

Tràmits acadèmics	SI	NO
D'accés al programa màster o doctorat	27	2
Has quedat satisfet amb la informació rebuda?	18	3

La informació relativa a l'accés als programes ha estat gestionada bàsicament pels coordinadors (11), i secretaries de centre (12), tot i que també han rebut la informació de l'EPD (3), web(1), Gestió de la Recerca (1) i Recursos Humans (1).

Beques i Ajuts	SI	NO
Has rebut informació de la URV?	20	10
Has quedat satisfet amb la info rebuda?	19	3

En general l'opinió dels estudiants es que la URV dona informació adequada, doncs el nivell de satisfacció es alt. La informació la ha donada, per ordre: Coordinador (9), EPD (5), secretaries (4), Internet (2), CAE (2), Servei de la Recerca (2), Col·legues (1).

Residència a Tarragona	SI	NO
Has rebut ajuda per part de la URV?	14	16
Has demanat ajuda?	10	20

En una gran majoria no s'ha demanat ajuda a la universitat per trobar allotjament. Cal preguntar-se perquè. Els resultats són que la meitat voldria viure en pis d'estudiants i l'altra meitat sols.

Assegurança sanitària	SI	NO
Tens assegurança sanitària?	21	8
Has rebut info de la URV?	5	21
Has buscat tu la informació?	19	6

La majoria d'estudiants ha buscat individualment la informació, i ho han fet a través de: la beca (6), sols (6), des del país d'origen (4), per internet (3) i en el CAP (3).

Vida universitària	SI	NO
Creus que la URV t'ofereix activitats que t'enriqueixen?	22	3

La gran paradoxa és que la gran majoria creu que les activitats extra acadèmiques de la URV enriqueixen la seva vida universitària, però quan preguntats quines són les activitats on participen deixen l'espai en blanc.

PART B: Grau d'acord en les següents afirmacions:

Hi ha massa interlocutors en l'admissió als estudis	Acord	Desacord
	12	17

Hi ha massa interlocutors en temes d'estrangeria	Acord	Desacord
	4	22

Hi ha massa interlocutors en l'assegurança sanitària	Acord	Desacord
	3	19

La Informació del web no és clara i precisa	Acord	Desacord
	11	11

L'allotjament gestionat per la URV és insuficient	Acord	Desacord
	10	10

L'acollida a l'arribada a la URV ha estat correcte	Acord	Desacord
	17	10

En la part qualitativa del qüestionari hem classificat les respostes en 10 categories, i introduït els comentaris en cadascuna d'elles:

CATEGORIES	OBSERVACIONS
Tràmits administratius	<ul style="list-style-type: none"> - La URV hauria de facilitar els tràmits del NIE i la Seguretat Social. - Un cop arribat, no hi ha una persona que informi dels tràmits que s'han de fer. - La informació no està unificada ni es completa per part del personal administratiu de la URV. - Ens passen d'una persona a altra i ningú sap com solucionar els problemes que tenim. - Per als estudiants llatinoamericans, la documentació que portem de la URV a les Ambaixades és per un visat de Turista de 3 mesos. - No sabem que hi ha una persona a recursos Humans que t'ajuda amb el NIE fins que un company no t'ho explica. - Els primers 3 mesos es perden a la URV en tràmits de tota mena i papers que la URV et demana i dels quals no teníem coneixement abans d'arribar.
Tràmits acadèmics	<ul style="list-style-type: none"> - La informació de convalidacions és molt poc clara. - Els errors en la documentació no es verifiquen abans d'arribar per part de les secretaries, la qual cosa implica després retards innecessaris en l'admissió als estudis, en tenir accés al moodle. - Massa papers pels estudiants estrangers a la URV. - El temps d'espera per rebre un paper és molt llarg. - Proposo que com a mínim hi hagi una persona en cada secretaria de centre que parli en anglès.
Beques i Ajuts	<ul style="list-style-type: none"> - Proposem que el coordinador del màster faciliti la informació de beques i ajuts ja que els estudiants internacionals no sabem on buscar-la. - Manca informació de com sol·licitar una beca. - Denegació de beques sense rebre una explicació. - Molt necessari que es facilitin les beques als estudiants internacionals perquè no s'ho poden pagar tot.

Allotjament	<ul style="list-style-type: none"> - La residència St. Jordi no és un lloc apropiat pels estudiants de postgrau. - Manca Coordinació entre estudiant i personal administratiu per trobar allotjament. - La URV ha de tenir millors opcions d'allotjament. - La URV ha de poder donar suggeriments en l'allotjament dels primers dies. - L'allotjament privat és quasi la meitat de la beca. Necessitem allotjament subvencionat per la URV.
WEB	<p>La pàgina web de tràmits d'estrangeria està desactualitzada. La informació no és uniforme en el web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Part de la informació del doctorat està en català i anglès i no en castellà.
Assegurança mèdica	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir l'exemple de la U. de Sevilla que ofereix als seus estudiants una assegurança en conveni amb una companyia a un preu preferent. - Informar de les opcions d'assegurances i els seus requisits. - Base de dades amb les assegurances a la URV - Informació sobre CAT salut. - Incloure l'assegurança de repatriació que no està coberta per la URV.
Guia d'acollida	<ul style="list-style-type: none"> - Proposta de fer un a Guia d'acollida per a l'estudiant internacional amb la informació essencial sobre els tràmits administratius, allotjament, costos de vida, moodle, sanitat, etc. - Suggeriment de fer petites reunions amb els estudiants internacionals per conèixer les necessitats bàsiques i per crear la guia.
Atenció a l'arribada	<ul style="list-style-type: none"> - Necessitat de la figura dels tutors-estudiants per a cada país per ajudar als nous arribats els primers dies. Curs d'orientació pels internacionals. - No tenim informació pràctica de res, ni d'autobusos, transport, oficines públiques, comerç, bancs durant els primers dies.
Atenció a l'estudiant internacional	<ul style="list-style-type: none"> - A les secretaries i en general hi ha un tracte molt brusc al donar informació, només et contesten el que és estrictament necessari i no es tracta ni amb amabilitat ni respecte a l'estudiant internacional. - Cursos de català només s'ofereixen a Tarragona i no hi ha informació d'aquests cursos.

CONCLUSIONS:

En general, els comentaris posen en evidència les **mancances de la URV** en relació a la **gestió i l'atenció en l'acollida dels estudiants internacionals**. La manca d'informació en aspectes com el tràmit del NIE, l'allotjament, l'assegurança mèdica, el cost de la vida, el transport, els tràmits administratius previs a l'arribada; el no tenir una guia d'acollida d'orientació, tot afegit a la percepció de rebre un **tracte brusc** per part del personal de la URV, són motius de queixa generalitzada. En resum, no és només no saber a qui adreçar-se i per a quin tema (nivell organitzatiu), sinó a més tenir la sensació que de ser mal rebut i estar mal atès (nivell relacions personal).

Una hipòtesi que plantegem per explicar la **baixa participació dels estudiants internacionals de postgrau** en les activitats organitzades des de l'EPD i en general, en l'ús dels serveis de la URV, i la participació en activitats extra és el **sentiment de desvinculació** envers la URV per la **manca d'acollida a l'arribada**.

4.3.2. Perfil estudiants xineses de grau

Edat i gènere dels estudiants que han contestat el qüestionari (total= 20 estudiants)

	20-25 anys	23-25 a.	Total estd
Home			
Dona	19	1	
Total			20

PART A: Has rebut informació i/o ajuda de la URV en els tràmits següents?:

Tràmits relatius a estrangeria	SI	NO
Visat	20	
NIE	20	
Carnet d'estudiant	17	2
Altres tràmits	20	

La majoria d'estudiants xineses han rebut informació i ajuda en el tràmit del visat. De fet, la URV va contractar un becari (després ½ temps PAS) per dedicar-se exclusivament a tasques de pre-acollida i acollida del grup d'estudiants xineses.

Tràmits acadèmics	SI	NO
D'accés al programa màster o doctorat	20	
Has quedat satisfet amb la informació rebuda?	19	1

Són un grup guiat que venen a estudiar un any d'un curs ja estandarditzat.

Beques i Ajuts	SI	NO
Has rebut informació de la URV?	-	-
Has quedat satisfet amb la info rebuda?	-	-

Cap estudiant ha contestat la pregunta, probablement perquè no aplica al seu cas ja que han vingut a fer un curs d'espanyol a preus fets a mida per a elles.

Residència a Tarragona	SI	NO
Has rebut ajuda per part de la URV?	17	
Has demanat ajuda?	17	1

Han rebut ajuda en trobar allotjament (tasca del becari d'acollida) però en els comentaris posteriors veiem que no estan satisfetes dels pisos que els hi hem proporcionat.

Assegurança sanitària	SI	NO
Tens assegurança sanitària?	20	
Has rebut info de la URV?	20	
Has buscat tu la informació?	3	14

Per conveni amb l'altra universitat, han de venir amb assegurança. Queda regulat per conveni, com en els casos dels altres estudiants internacionals que venen per conveni.

Vida universitària	SI	NO
Creus que la URV t'ofereix activitats que t'enriqueixen?	20	

En general, sembla que han quedat molt contentes de les sortides que han fet a cinemes, sopar i visita turística.

PART B: Grau d'acord en les següents afirmacions:

Hi ha massa interlocutors en l'admissió als estudis	Acord	Desacord
	4	3

Hi ha massa interlocutors en temes d'estrangeria	Acord	Desacord
	4	3

Hi ha massa interlocutors en l'assegurança sanitària	Acord	Desacord
	2	5

Sospitem que no han acabat d'entendre les preguntes, doncs de les 20 estudiants només contesten 7 estudiants les primeres tres preguntes, i sense consens.

La Informació del web no és clara i precisa	Acord	Desacord
	11	6

Els resultats ens apunten a una majoria que opina que el web no és clar i els costa trobar la informació.

L'allotjament gestionat per la URV és insuficient	Acord	Desacord
	6	12

No és insuficient, altra cosa es que totes estiguin satisfetes amb l'allotjament que els hi ha tocat. Veurem els comentaris en la part d'observacions.

L'acollida a l'arribada a la URV ha estat correcte	Acord	Desacord
	16	2

Entenem que l'arribada de les estudiants no ha representat problemes de logística ja que hi havia una persona dedicada exclusivament a les tasques de pre-acollida i acollida del grup d'estudiants i a fer un seguiment pràcticament individualitzat de cada cas de les 63 estudiants que varen arribar a la URV.

En la part qualitativa del qüestionari hem classificat les respostes en 10 categories, i introduït els comentaris en cadascuna d'elles:

CATEGORIES	OBSERVACIONS ⁶
Tràmits administratius	--
Tràmits acadèmics	--
Beques i Ajuts	--
Allotjament	<ul style="list-style-type: none"> - Més pisos per a estudiants, només hi ha una agència per escollir els pisos i no estan molt bé, no volem els del carrer Argentina. - La universitat ofereix allotjament mitjançant una agència i per això el preu de lloguer és més alt. - Volem una explicació detallada de l'agència del contracte de lloguer.
WEB	---
Assegurança mèdica	- L'assegurança contractada (a la Xina) no va poder ser utilitzada a Espanya.
Guia d'acollida	---
Atenció a l'arribada	---
Atenció a l'estudiant internacional	<ul style="list-style-type: none"> - Hem trobat que falta comunicació per part dels professors amb els alumnes. - Els professors han d'acostumar-se a rebre estudiants internacionals.

⁶ Traducció del castellà al català per l'EPD.

CONCLUSIONS

En general, les respostes al qüestionari demostren que hi han hagut unes actuacions de pre-acollida i acollida efectives amb el grup de 63 xineses, doncs aparentment no han expressat queixes en relació als tràmits, visats, coordinació a l'arribada, etc. Està clar que l'eficiència del becari d'acollida ha estat clau per atendre i resoldre les situacions de les estudiants, cas per cas.

Tot i amb això, els resultats de l'enquesta ens apunten 4 problemes a resoldre en els futurs grups d'estudiants xineses:

- a. Falta de claredat al web de la URV i dificultat en trobar la informació que es busca.
- b. Assegurança mèdica: ha de tenir cobertura a Espanya, la URV hauria d'oferir una assegurança específica per a estudiants internacionals.
- c. Els pisos de lloguer que han compartit no han estat del seu gust. Volen poder escollir entre més oferta. La URV podria tenir pisos reservats amb anterioritat.
- d. Tracte amb els professors: es queixen de la falta de tracte, de comunicació amb els professors. Volen un tracte més personal i individual, interpretem que busquen el costat personal en la relació acadèmica.

5. LES PROPOSTES DEL PLA D'ACOLLIDA INTEGRAL

En aquest apartat presentem una diagnosi dels punts febles de l'acollida a la URV abans d'arribar, un cop arribats a la universitat i en relació a la integració en la vida universitària. Creiem que **la complexitat** que hem trobat al redactar el Pla d'acollida recau bàsicament en la complexitat de **l'estructura organitzativa de la universitat**. Per una banda, hem descentralitzat el servei a l'estudiant internacional creant uns perfils d'estudiants i unes unitats responsables al servei d'aquests perfils. Així, els estudiants de mobilitat són responsabilitat exclusiva de l'ORI; els estudiants internacionals de màster i doctorat són responsabilitat de l'EPD; els internacionals de grau que no són d'intercanvi són competència del CAE; els grups específics d'estudiants, per exemple les xineses, són responsabilitat de la FURV si reben les classes a la FURV, però si reben les classes a la URV probablement seran responsabilitat de l'EPD (cas de les beques del Rey Abdalà), etc.

No hi ha un segon nivell en l'estructura organitzativa de la URV per a la **coordinació** dels serveis d'acollida als estudiants, de manera que la descentralització inevitablement crea duplicitats en les actuacions i buits de gestió, a més de confusió interna i externa, i difusió de responsabilitat entre els responsables dels diferents serveis/unitats. El resultat és que a la URV l'èxit de l'acollida recau en el sentit de responsabilitat de cada unitat, i no en un protocol d'actuacions prèviament establert i coordinat.

Tot i amb això, no creiem que recarregar l'estructura organitzativa de la URV amb una coordinació general de control dels serveis d'acollida a les diferents unitats ens agilitzi o millori els processos i actuacions a l'interior de la universitat. Tot el contrari, proposem **unificar la gestió en un sol servei a l'estudiant internacional**, a imatge del model 1 d'acollida de les universitats europees i americanes de més prestigi.

El nivell organitzatiu és per a nosaltres la clau de l'acollida a la URV, tot i que també observem altres febleses a nivell de comunicació de la informació, d'atenció als estudiants per personal qualificat, d'espais físics per portar a terme aquesta atenció, i de posar en marxa serveis com són la gestió de l'allotjament universitari i les assegurances sanitàries.

5.1. FEBLESES I OPORTUNITATS: ABANS D'ARRIBAR A LA URV

ABANS D'ARRIBAR	PROCESSOS	FEBLESES	OPORTUNITATS
	<p>Informació prèvia</p>	<p>a) Mancances en la informació del web: el web és una eina d'informació i també de promoció de la universitat. La imatge de la URV ha d'estar en consonància amb un marketing d'actualitat per poder afrontar els reptes que imposen la competència amb les universitats europees.</p> <p>Actualment el nostre web no és una eina eficaç. Els estudiants es perden pel web, no saben a qui adreçar-se per un tema o altre i normalment, acaben dirigint la mateixa pregunta a 4 o 5 destinataris diferents. Internament, a la URV no sabem qui contesta el què.</p> <p>b) Diversos interlocutors a l'interior de la URV: Al no existir una única adreça on dirigir-se, l'estudiant internacional adreça les seves preguntes a tots els mails que veu al web (coordinador, secretaria de centre i EPD), provocant així duplicitats en la gestió i confusió entre serveis i unitats respecte les responsabilitats i la qualitat final del servei.</p> <p>c) Mancança d'una Guia de pre-acollida: les universitats estudiades en la mostra de l'entorn internacional han dissenyat una guia de pre-acollida (en pdf) amb l'objectiu d'unificar la informació i els requisits que s'han de complimentar abans d'arribar a la universitat.</p>	<p>1. Revisió i dinamització del web: cal repensar el web URV en la seva totalitat, i també introduir una entrada específica per a "<i>estudiants internacionals</i>" que contingui tota la informació relativa als 4 perfils identificats d'estudiants internacionals.</p> <p>2. Finestreta única d'informació: una única adreça electrònica per donar resposta a les preguntes dels estudiants internacionals, a partir d'aquesta adreça es redireccionen els correus cap a les unitats o serveis responsables. Es proposa la finestreta a l'EPD sota el nom "oficina d'estudiants internacionals".</p> <p>3. Edició de la Guia de pre-acollida en pdf. Es proposa fer un esquema, tipus check list, dels requisits acadèmics i administratius, dels d'estrangeria, i una breu informació de la ciutat, amb una única adreça de contacte.- La URV pot contrarestar la dispersió de la informació del web i simplificar els processos d'acollida relatius a cada etapa en un breu document que doni informació de la ciutat, dels serveis de la URV i els tràmits que tot estudiant ha de realitzar abans d'arribar al país.</p>

	Tràmits acadèmics	d) Confusió dels estudiants internacionals sobre els requisits d'admissió als ensenyaments: per exemple, la gran majoria no entén la diferència entre legalitzar i compulsar, o si les traduccions són oficials, etc; el drama apareix més tard un cop arriben a la URV i no poden matricular, i en el pitjor escenari, han de tornar al país per solucionar els papers.	4. Creació d'un grup de treball per analitzar els processos globals d'acollida i estudiar la pertinència de crear l'Oficina d'estudiants internacionals/virtual. Es centralitza la informació dels diferents serveis i redirigeix la informació que pertany a cadascú. Aquests serveis donen resposta a l'estudiant amb còpia a l'oficina, de manera que tothom està al corrent de les respostes. Es proposa una oficina virtual, una única adreça de correu electrònic, a l'EPD. una adreça única de correu-electrònic per a estudiants internacionals. 5. Redissenyar el web i crear l'entrada d'estudiants internacionals, on s'unifiqui tota la informació relativa a admissió, tràmits d'estrangeria, etc.
	Tràmits relatius a estrangeria: Visat	e) Difusió de responsabilitats entre unitats, serveis i coordinadors: Existeix confusió respecte qui escriu les cartes d'admissió a la URV pels visats dels estudiants internacionals. A vegades surten de l'EPD, a vegades del coordinador del programa, a vegades de les secretaries de centre. L'estudiant no sap a qui ha de demanar la carta, els coordinadors no sempre saben que han de posar a la carta, etc.	6. Redefinir les competències en relació als estudiants internacionals i establir un protocol intern.
	Allotjament amb reserva	f) Gran dificultat per fer reserves d'allotjament: actualment disposem de tres habitacions contractades i reservades a la residència St. Jordi durant l'any. La resta ha de ser en hotels i pensions de la ciutat. El lloguer de pisos a través de la Borsa d'habitatge no el poden fer els estudiants directament fins que no es matriculen i tenen un password.	7. Gestionar una borsa d'allotjament URV, amb la finalitat de poder oferir allotjament temporal i d'urgència abans de trobar allotjament definitiu. 8. Construir una residència d'estudiants. Aquesta és la solució definitiva a la mancança d'allotjament estudiantil que pateix la URV.

	<p>g) No disposem d'allotjament de pas o temporal: hem de contractar habitacions a l'Hotel Lauria, o buscar i esperar a trobar solucions econòmiques a preus de mercat. Això dificulta i estressa molt l'arribada dels estudiants, qui normalment venen amb pocs recursos econòmics i acaben gastant una bona part en pagar l'allotjament de pas.</p> <p>h) No tenim allotjament per a les famílies dels estudiants. La qual cosa dificulta enormement la logística alhora de preparar l'arribada d'un estudiant (normalment de doctorat) amb la seva família. Hem d'anar a buscar pisos de lloguer privats, amb la dificultat que han de dipositar l'import de tres mesos per endavant.</p>	
<p>Assegurança sanitària</p>	<p>i) Manca de claredat sobre la situació de les assegurances pel que fa a la cobertura de la qual disposen el conjunt d'estudiants. La situació és crítica amb els estudiants estrangers. Els menors de 28 anys queden sota l'empar de la seguretat social amb el pagament de la matrícula; però no tenim clar quina és la seva cobertura. Els majors de 28 anys no queden coberts amb la matrícula URV, es a dir, no tenen cap tipus d'assegurança, i no és obligatori tenir assegurança sanitària per matricular a la URV, per tant, desconeixem quants estudiants internacionals estan a la URV sense assegurança.</p> <p>j) La manca de claredat anterior, implica que no es doni informació efectiva, afegit a la manca d'un protocol establert a l'interior de la URV. Els estudiants internacionals que volen estar assegurats contracten les assegurances privadament. La URV no té una pòlissa específica per als internacionals, ni la informació unificada en un fulletó per poder informar de les diferents opcions.</p>	<p>9. Editar un fulletó informatiu sobre les assegurances d'estudiants que actualment té contractades la URV, les cobertures que dona la seguretat social per dret de matrícula, les cobertures de l'ICS.</p> <p>10. Contractar una pòlissa amb els corredors d'assegurances de la URV (Aon Gil i Carvajal) per a estudiants internacionals, que inclogui tractament mèdic, hospitalització i repatriació.</p> <p>11. Fer obligatòria l'assegurança sanitària per poder matricular a la URV. La URV pot proposar una pòlissa econòmica, o pot fer obligatòria aquesta pòlissa (igual que la UPF) però no deixar matricular a cap estudiant que no tinguin assegurança mèdica.</p>

5.2. FEBLESES I OPORTUNITATS: ARRIBADA a la URV

	PROCESSOS	FEBLESES	OPORTUNITATS
ARRIBADA	Informació ciutat	<p>a) No tenim integrada la informació de l'entorn amb la de la universitat. No tenim cap material imprès ni tampoc al web que informi i orienti a l'estudiant nouvingut a situar-se en el seu nou espai geogràfic. Aquesta informació es important pel que fa referència als serveis d'assistència mèdica: CAPs, Hospitals, etc. horaris d'autobusos, línies de transport, mapa de la ciutat, etc. Tota la informació necessària per facilitar la vida en el moment d'arribada.</p>	<p>1. Integrar la informació de l'entorn en la Guia d'acollida de la URV. És essencial que els estudiants internacionals tinguin informació bàsica sobre transport, hospitals, adreces d'interès com la delegació de govern civil, la Comissaria, etc.</p>
	Informació universitat	<p>b) Mancança d'un espai físic d'atenció als estudiants Actualment, les unitats que coordinen l'atenció als estudiants en els aspectes extra acadèmics (CAE; EPD; ORI; SEGEU; SL) es troben ubicades en els serveis centrals de la URV, però no disposen de persones ni espais en els campus de la URV, de manera que qualsevol tràmit, informació, assessorament obliga a un desplaçament de l'estudiant des del seu lloc habitual d'estudis a un altre edifici, o ciutat, i a haver d'anar a diferents llocs per obtenir tota la informació.</p> <p>c) Multiplicitat d'unitats amb funcions d'informació d'acollida. Les unitats que donen serveis als estudiants, fan també les tasques d'acollida d'aquests estudiants, la qual cosa contribueix a una fragmentació de la informació, a una</p>	<p>2. Creació dels punts d'atenció als estudiants (pae): un a cada Campus amb la funció de ser el punt de referència de l'acollida dels estudiants (nacionals i internacionals). A cada <i>pae</i> es donarà la informació i l'assessorament adient relatiu a les qüestions extra-acadèmiques: carnet d'estudiant, tràmit d'estrangeria-NIE, beques, matrícules, informació sobre l'entorn, assegurances, cost de la vida, habitatge, etc.</p> <p>3. Edició de la Guia d'acollida: On es faci un recull dels serveis de la URV, el serveis de la ciutat, opcions de lleure, i mapes del territori i dels campus, amb una apartat referent a tràmits d'estrangeria.</p> <p>4. Millora del web de la URV: entrada "estudiants internacionals". Un web ben dissenyat i ben estructurat evita consultes telefòniques dels estudiants, promou una imatge</p>

	infra utilització dels serveis, i que finalment, els estudiants no rebin una atenció integral i de qualitat.	positiva de la universitat, i és una eina de comunicació amb aquest col·lectiu d'estudiants. 5. Creació d'un Programa d'orientació: d'una setmana de durada per a tots els perfils d'estudiants internacionals.
Rebuda/ acompanyament	d) La inexistència de personal d'acollida , sumat a que no tenim una oficina d'atenció als estudiants internacionals, una unitat coordinadora de l'acollida i una Guia d'acollida, fa que els estudiants arribin a la URV sense saber on adreçar-se, sense informació dels serveis que s'ofereixen, i sense saber a qui han de preguntar.	6. Fomentar la figura dels becaris-mentor: dotar-la de recursos estables i determinar les característiques i la dependència jeràrquica i/o funcional a l'interior de la universitat. Per exemple; en el cas del grup de les xineses l'arribada a la universitat ha funcionat perfectament gràcies al becari que es va contractar específicament per desenvolupar les tasques d'acollida. 7. Creació de l'Oficina d'estudiants internacionals: A més de tenir una adreça de correu única per a l'atenció d'estudiants, seria un punt únic on anar a preguntar totes les qüestions relatives a estrangeria, unificaria la festa d'acollida, centralitzaria la informació, dirigiria als estudiants als centres i unitats pertinents.
Allotjament	e) Manca d'habitatges propis o gestionats per la URV: Aquests habitatges són necessaris sobretot per a estades temporals dels estudiants internacionals (2-3 setmanes) mentre coneixen la ciutat, i busquen allotjament estable. Actualment el parc d'habitatge són pisos de lloguer privats o una residència universitària sobreocupada, força cara i poc adequada per a estudiants de postgrau.	8. Construcció d'una residència d'estudiants.
Tràmits relatius a estrangeria: NIE	f) Revisió del procediments administratius a l'interior de la URV.	9. Millorar el servei d'atenció a l'estudiant internacional en els tràmits administratius del NIE, sortides del país, etc, establint un únic interlocutor URV davant l'estudiant. Evitar que l'estudiant doni voltes per la universitat buscant qui l'informi i qui l'ajudi. EX: oficina de l'estudiant internacional.

5.3. FEBLESES I OPORTUNITATS: VIDA UNIVERSITÀRIA

VIDA UNIVERSITÀRIA	PROCESSOS	FEBLESES	OPORTUNITATS
	Integració lingüística	a) Oferta limitada dels cursos de català , en relació als horaris i l'oferta durant l'ant. A més, els estudiants desconeixen aquest servei i la seva gratuïtat.	<p>1. Ampliar l'oferta de cursos gratuïts de català, i fer-ne més divulgació a la URV.</p> <p>2. Voluntariat lingüístic. Promoure aquesta figura entre els estudiants de postgrau nacionals que vulguin ensenyar la llengua catalana.</p>
	Benvinguda estudiants	b) Multiplicitat de Festes d'acollida. Actualment, l'EPD, l'ORI, i la FURV fan les seves respectives Festes d'acollida, en èpoques diferents i amb total independència de les altres unitats relacionades. Cada unitat atén al seu perfil d'estudiants sense coordinació inter-unitats.	3. Unificar la festa d'acollida d'estudiants internacionals. Fer un sol acte de benvinguda a càrrec de l'EPD.
	Activitats extra-acadèmiques	c) Promoure la URV a través de l'esport i altres activitats extra-acadèmiques , es fa difícil quan les unitats que coordinen l'atenció als estudiants (CAE; EPD; ORI; SEGEU; SL) es troben ubicades en els serveis centrals de la URV, i no disposen de persones ni d'espais en els campus de la URV.	<p>4. Publicació de les activitats URV en el web de "l'estudiant internacional", actualment inserit en l'espai web de l'EPD.</p> <p>5. Difusió de les activitats URV des dels pae's.</p>
	Atenció a l'estudiant	d) Difusió de responsabilitats en l'atenció a l'estudiant internacional: no queda clar si és responsabilitat del coordinador de l'ensenyament, de les secretaries de centre de l'EPD, CAE; ORI, etc. Davant de la poca claredat institucional, l'estudiant adreça les preguntes a tres o més unitats o persones que creu tenen alguna responsabilitat. Es donen les mateixes respostes?	6. Una única finestreta d'atenció als estudiants internacionals: Oficina de l'estudiant internacional/virtual, i d'aquí es redirigeixen els temes a les unitats o persones corresponent.

6. CONCLUSIONS

1. Proposta per a una Coordinació de serveis i processos d'acollida a la URV.

Analitzar tots els circuits relacionats amb l'acollida. Algunes de les unitats implicades en aquest Pla, seguint la proposta del SGA, hem participat en la redefinició del procés d'informació prèvia als futurs estudiants de màster (des de la seva manifestació d'interès fins a la matrícula). Annex 3.

Caldria constituir un grup de treball que, dirigit per Gerència ateses les implicacions en organització i estructura de gestió, analitzés els processos que afecten a l'acollida d'estudiants internacionals.

1.1. Els objectius són: definir els processos d'acollida, establir qui és la unitat responsable, quines són les seves col·laboradores funcionals, i quin és l'òptim de servei que han de rebre els estudiants.

1.2. Proposta per a la creació d'un grup de treball per a l'anàlisi dels processos i organització de l'acollida i estudiar l'oportunitat de crear l'Oficina de l'estudiant internacional. Unificar la gestió dels estudiants internacionals entre les unitats URV:

1.3. Actuacions dirigides a la unificació de la gestió:

- Finestreta única virtual, una única adreça de correu electrònic, de rebuda de preguntes d'estudiants internacionals. Des d'aquesta adreça es redireccionen els correus a les unitats competents en cada cas.
- Creació d'un butlletí electrònic setmanal d'informació d'activitats i serveis URV per als estudiants. La coordinació del butlletí aniria a càrrec dels països, qui serien les persones encarregades de difondre aquesta informació.

2. Proposta per a la millora de la informació que es proporciona als estudiants.

Aquest és un exemple de l'anàlisi que caldria fer en els diferents processos d'acollida (estrangeria, assegurances, habitatge, activitats, etc...).

- 2.1. Revisar el contingut i estructura de la informació que hi ha al **web**, especialment l'entrada de *foreign students* (ORI), i crear una entrada per a estudiants internacionals que inclogui tots els perfils. Proponem el web 2.0
- 2.2. **Centralitzar l'arribada de correus electrònics** d'estudiants en una única adreça (proposta que centralitzi l'EPD), la qual redistribuirà a les unitats competents en cada cas.
- 2.3. Elaborar una **guia d'acollida en paper i pdf** que contingui de forma molt clara i senzilla (si pot ser en format diagrama o quadre), tots els tràmits (acadèmics, estrangeria, assegurances, residència, beques) així com informació (cost de la vida, clima, entorn cultural etc.) rellevant per a estudiants estrangers que vulgui venir a la URV.
- 2.4 **Programa d'orientació** a l'arribada a la URV per a tots els estudiants internacionals (tots els perfils).

3. Proposta per a la institucionalització de la figura dels becaris mentor.

La figura de becaris que actuen com a tutors d'altres estudiants internacionals que arriben a la URV per primer cop ha vingut desenvolupant-se des de l'ORI (estudiants d'intercanvi) i des del CAE/EPD (estudiants xinesos) amb força èxit. Les seves tasques són d'acompanyament i assessorament en diversos aspectes en el moment de l'arribada així com de punt de referència davant les dificultats o dubtes sobrevinguts al llarg de la seva estada a la URV.

- 3.1. Cal consolidar aquesta figura, dotant-la de pressupost, definint les seves funcions i dependència, estandarditzant la seva convocatòria i establint en quins col·lectius s'ha de desenvolupar. Per exemple, en el cas dels estudiants xinesos resulta del tot indispensable mentre que en els estudiants de màster i doctorat no.

4. Proposta per a la creació dels Punts d'Atenció als Estudiants

Com s'ha comentat amb anterioritat, l'estructura descentralitzada de la URV fa que els estudiants s'hagin de desplaçar per obtenir un seguit d'informacions i assessorament. Mentre que la immensa majoria dels tràmits acadèmics els poden resoldre als campus a través de la secretaria de centre, per a altres qüestions resulta imprescindible desplaçar-se per rebre una atenció de qualitat.

4.1. S'ha de constatar la **ineficàcia de la figura dels BACU's** per realitzar aquestes tasques d'informació, assessorament, tramitació i dinamització de la vida universitària. Possiblement si els BACU enlloc d'estar sols estessin sota el comandament d'un responsable (PAS) podrien resultar molt més efectius i millorar notablement l'atenció. Nombre de BACU actual és de 14 (1 per centre i 2 al Campus de les Terres de l'Ebre)

4.2. Proponem un punt d'atenció per a estudiants internacionals per campus URV (Sescelades, Jurídiques, Reus, Tortosa- excloent Vilaseca.)

5. Proposta per millorar la dotació d'habitatge.

Disposar d'allotjaments temporals gestionats per la URV.

Com s'ha comentat el parc d'habitatges a Tarragona i Reus és limitat i privat (a preus i amb les característiques del mercat). Sovint les necessitats dels estudiants (o fins i tot de professors visitants) no s'ajusten a aquest mercat d'habitatge (necessitat d'estades temporals breus, necessitat habitatge pont, etc). D'altra banda, la URV no disposa de residència pròpia (si excloem la Sant Jordi de gestió privada i sobre ocupada). Per tant considerem que caldria explorar formules per adquirir o gestionar habitatges a les ciutats universitàries.

- 5.1.** Construcció de pisos per a estudiants en conveni amb el Ministerio de Vivienda i els Ajuntaments.
- 5.2.** Construcció d'una residència d'estudiants
- 5.3.** Convenis amb els Patronats Municipals d'Habitatge per a la cessió de la gestió de pisos en lloguer a preus econòmics.
- 5.4.** Altres possibles convenis o acords amb institucions o entitats privades.

6. Proposta per fer una assegurança obligatòria als estudiants internacionals.

Caldria analitzar si les cobertures d'aquestes assegurances són suficients per atendre les contingències amb les que es troben tots els perfils d'estudiants internacionals. En una primera anàlisi, podem avançar que no, i més si tenim en compte que els estudiants de tercers països no gaudeixen de cobertura sanitària.

6.1. En la situació actual, els estudiants matriculats a la URV gaudeixen de l'assegurança escolar obligatòria (menors de 28 anys) i de la possibilitat de subscriure una assegurança voluntària "Cum Laude". Els majors de 28 anys queden sense cobertura sanitària.

6.2. Anàlisi de les possibles casuístiques dels estudiants estrangers (encara no matriculats per qüestions acadèmiques però incorporats a la URV, que realitzin pràctiques externes en empreses o institucions, que s'accidentin o tinguin una malaltia comú, que pateixin lesions o hagin de ser repatriats o calgui fer venir algun familiar del seu país d'origen per atendre'ls...) en relació **a les assegurances** i veure quin és el tipus de pòlissa idònia a subscriure

6.3. Proposta per a establir una subscripció obligatòria d'assegurança sanitària amb altres cobertures (repatriació) per a tots els estudiants internacionals matriculats a la URV. D'altra forma, ens trobem amb una desinformació per part dels estudiants i de la necessitat de solucionar possibles problemes ex-post amb les corresponents despeses econòmiques i possibles responsabilitats civils de la URV en determinats casos.

PLA D'ACOLLIDA: ACTUACIONS I TEMPORALITZACIÓ

Objectiu General	Actuacions	Objectiu Específic	Unitats Implicades	Unitats Respons.	Temporalització	Recursos Addicionals	Observacions
1. Coordinació de Serveis i Processos d'Acollida	1.1 Finestreta única virtual (creació d'una única adreça electrònica que doni resposta als estudiants internacionals des del moment en que manifesten interès fins a la matrícula)	Evitar la dispersió, la confusió i la duplicitat de tasques a la URV i facilitar un interlocutor clar per als futurs estudiants internacionals	EPD, SGA, Secretaries, Coordinadors Màsters i doctorats	EPD	2008-09	SI	Veure el projecte de finestreta virtual única elaborat pel SGA. Annex 3.
	1.2 Creació d'un butlletí electrònic setmanal d'informació interessant per als estudiants	Fomentar la integració en la vida universitària en relació a tots els serveis que ofereix la URV (evitant la saturació del correu electrònic dels estudiants que fa que no sigui una eina útil)	CAE, EPD, Gabinet de Comunicació, SEGEU, Centres i Departaments (Rectorat)	CAE Gabinet de Comunicació	2009-10	Els propis del desenvolupament dels PAES	
	1.3. Unificar la gestió de l'acollida dels estudiants internacionals.	Establir un welcome point . Emissió del carnet d'estudiant.	Gerència i Vicerectorat de Postgrau i Rel. Internacionals EPD, ORI, SGA, CAE.	Gerència i Vicerectorat de Postgrau i Relacions Internacionals	2008-09	Si	Recau a l'EPD i queda pendent de definició segons els objectius marcats en el Pla estratègic d'Internacionalz.
2. Millora de la informació	2.1 Revisió de la informació existent al web i creació d'un web específic per a estudiants internacionals	Facilitar la recerca d'informació per als estudiants internacionals	G. de Comunicació EPD ORI	G. de Comunicació	2008-09	No	
	2.2. Elaborar una guia d'acollida en format paper i PDF en català, castellà, anglès i francès	Unificar de forma clara i transparent tota la informació rellevant sobre: tràmits acadèmics, tràmits d'estrangeria, assegurances, beques, residència, cost de la vida, clima, entorn	EPD ORI CAE SGA	EPD	2008-09	No	
	2.3 Realitzar un Programa d'Orientació per als estudiants internacionals (que contempli informació equivalent a "Conèixer la URV")	Aconseguir que els estudiants estrangers tinguin una visió clara de la URV : la seva identitat cultural i científica, la seva ubicació, els serveis dels que disposa etc.	EPD ORI CAE (PAES) SGA Vicerectorats	EPD	2008-09	SI	Els PAES donaran suport en el desenvolupament d'aquest programa als Campus

Objectiu General	Actuacions	Objectiu Específic	Unitats Implicades	Unitats Responsables	Temporalització	Recursos Addicionals	Observacions
3. Institucionalització de la figura dels becaris mentor	Definir, dotar i incloure a la convocatòria ordinària les beques de mentors	Aconseguir que hi hagi una figura de tutor/assessor per als alumnes estrangers nous que els hi faciliti l'arribada i presa de contacte amb la URV	ORI-EPD EPD CAE	ORI CAE (pel que fa a les beques de col·laboració)	2008-09	Sí	Cal tenir en compte la dotació del Conveni existent amb el DURSI que pot cobrir aquests costos
4. Creació del Punt d'Atenció als Estudiants (PAE) als Campus, d'acord amb l'objectiu general 1.	Posada en marxa dels punts d'atenció als estudiants (PAE'S)	Atendre i assessorar als estudiants en els tràmits extracadèmics en el seu propi Campus. Les seves competències abastarien àmbits com: activitats culturals i lingüístiques, cursos, seminaris i jornades, borsa de treball, borsa d'habitatge, esports, etc.	CAE, SEGEU EPD, S. Lingüístic Centres i Departaments	CAE	2009	Sí (3 places de PAS, 1 per a cada Campus)	Veure el projecte de posada en marxa dels PAES que figura en l'Annex 4.
5. Millora de la dotació d'Habitatge	5.1 Adequar la residència St. Jordi per acollir els estudiants internacionals	Millorar en la flexibilitat d'estada (duració) i en preus més econòmics de la residència St. Jordi.	EPD, CAE, ORI, Gerència.	Gerència	2008-09	no	Negociació de gerència amb residència St. Jordi
	5.1 Construcció de vivendes universitàries i/o residències d'estudiants	Disposar d'un parc d'allotjament suficient i a preus raonables per a alumnes estrangers i nacionals així com poder gestionar reserves temporals (estudiants estrangers, prof. Visitants o investigadors)	Vicerektorat d'Infraestructures (S. de Recursos Materials) Gerència CAE	Gerència	2009-10 i 2010-2011	Sí. Els derivats del finançament extern (Min. de Vivienda) o propi	Cal comptar amb la col·laboració dels Ens locals afectats
	5.2 Convenis amb els Patronats Municipals d'Habitatge per permetre la cessió de pisos de lloguer subvencionat	Disposar d'un parc d'allotjament a preus raonables per a alumnes estrangers així com poder fer reserves temporals	Vicerektorat d'Infraestructures (S. de Recursos Materials) Gerència CAE	Vicerektorat d'Infraestructures Vicerektorat D'Estudiants	2008-09	No	
6. Serveis d'Acollida: Assegurances	6.1. Elaboració d'un fullet, únic i clar, que doni informació detallada a tots els serveis implicats, Secretaries de centre i Departaments sobre les cobertures d'assegurances per als estudiants internacionals.	Informar a les unitats de la URV les opcions d'assegurances amb les seves cobertures, per a que puguin informar als estudiants de manera fefaent.	Gerència (Oficina de Contractació i Compres) Centres, CAE; SGA; ORI; EPD	Gerència (Oficina de Contractació i Compres)	2008-09	No	
	6.2 Elaboració d'una pòlissa d'assegurança d'assistència sanitària, repatriació i defunció per a tots els estudiants internacionals	Que tots els estudiants internacionals (especialment els extracomunitaris) quedin coberts davant de qualsevol eventualitat i la URV quedi eximida de responsabilitat en aquests casos	Gerència (Oficina de Contractació i Compres) Centres; ORI; EPD	Gerència (Oficina de Contractació i Compres i EPD i ORI)	2008-09	No	
	6.3. Modificar la normativa de matrícula segons la qual es faci obligatori contractar una pòlissa d'assegurança per als estudiants internacionals	Que tots els estudiants internacionals (especialment els extracomunitaris) quedin coberts davant de qualsevol eventualitat i la URV quedi eximida de responsabilitat en aquests casos	Gerència (Oficina de Contractació i Compres), SGA, EPD, ORI	Gerència (Oficina de Contractació i Compres), SGA	2008-09	No	

ANNEX 1

Times Higher Education QS World University Rankings 2007 Top 250 Universities

Rank	School Name	Country
1	HARVARD University	United States
2=	YALE University	United States
2=	University of OXFORD	United Kingdom
2=	University of CAMBRIDGE	United Kingdom
5	Imperial College LONDON	United Kingdom
6	PRINCETON University	United States
7=	University of CHICAGO	United States
7=	CALIFORNIA Institute of Technology (Caltech)	United States
9	UCL (University College LONDON)	United Kingdom
10	MASSACHUSETTS Institute of Technology (MIT)	United States
11	COLUMBIA University	United States
12	MCGILL University	Canada
13	DUKE University	United States
14	University of PENNSYLVANIA	United States
15	JOHNS HOPKINS University	United States
16	AUSTRALIAN National University	Australia
17	University of TOKYO	Japan
18	University of HONG KONG	Hong Kong
19	STANFORD University	United States
20=	CORNELL University	United States
20=	CARNEGIE MELLON University	United States
22	University of California, BERKELEY	United States
23	University of EDINBURGH	United Kingdom
24	King's College LONDON	United Kingdom
25	KYOTO University	Japan
26	Ecole Normale Supérieure, PARIS	France
27	University of MELBOURNE	Australia
28	ÉCOLE POLYTECHNIQUE	France
29	NORTHWESTERN University	United States
30	University of MANCHESTER	United Kingdom
31	The University of SYDNEY	Australia
32	BROWN University	United States
33=	University of BRITISH COLUMBIA	Canada
33=	National University of SINGAPORE	Singapore
33=	University of QUEENSLAND	Australia
36	PEKING University	China

37	University of BRISTOL	United Kingdom
38=	The CHINESE University of Hong Kong	Hong Kong
38=	University of MICHIGAN	United States
40	TSINGHUA University	China
41	University of CALIFORNIA, Los Angeles (UCLA)	United States
42	ETH Zurich (Swiss Federal Institute of Technology)	Switzerland
43	MONASH University	Australia
44	University of NEW SOUTH WALES	Australia
45	University of TORONTO	Canada
46	OSAKA University	Japan
47	BOSTON University	United States
48	University of AMSTERDAM	Netherlands
49	NEW YORK University (NYU)	United States
50	The University of AUCKLAND	New Zealand
51=	SEOUL National University	Korea, South
51=	University of TEXAS at Austin	United States
53=	TRINITY College Dublin	Ireland
53=	HONG KONG University of Science & Technology	Hong Kong
55=	University of WASHINGTON	United States
55=	University of WISCONSIN-Madison	United States
57	University of WARWICK	United Kingdom
58	University of CALIFORNIA, San Diego	United States
59	LONDON School of Economics and Political Science - LSE	United Kingdom
60	HEIDELBERG University	Germany
61	Katholieke Universiteit LEUVEN	Belgium
62	University of ADELAIDE	Australia
63	DELFT University of Technology	Netherlands
64	University of WESTERN AUSTRALIA	Australia
65=	University of BIRMINGHAM	United Kingdom
65=	Ludwig-Maximilians-Universität München (Munich)	Germany
67	Technische Universität MÜNCHEN	Germany
68	University of SHEFFIELD	United Kingdom
69	NANYANG Technological University	Singapore
70	University of NOTTINGHAM	United Kingdom
71=	UPPSALA University	Sweden
71=	DARTMOUTH College	United States
73	University of ILLINOIS	United States
74=	University of YORK	United Kingdom
74=	EMORY University	United States
76	University of ST ANDREWS	United Kingdom
77=	University of PITTSBURGH	United States
77=	PURDUE University	United States
79	University of MARYLAND	United States
80=	University of LEEDS	United Kingdom
80=	University of SOUTHAMPTON	United Kingdom

82	VANDERBILT University	United States
83	University of GLASGOW	United Kingdom
84	LEIDEN University	Netherlands
85=	CASE WESTERN RESERVE University	United States
85=	University of VIENNA	Austria
85=	FUDAN University	China
88	QUEEN'S University	Canada
89	UTRECHT University	Netherlands
90=	PENNSYLVANIA STATE University	United States
90=	TOKYO Institute of Technology	Japan
92	RICE University	United States
93=	University of MONTREAL	Canada
93=	University of COPENHAGEN	Denmark
95	University of ROCHESTER	United States
96	University of CALIFORNIA, Davis	United States
97=	University of ALBERTA	Canada
97=	GEORGIA Institute of Technology	United States
99	CARDIFF University	United Kingdom
100	University of HELSINKI	Finland
101	University of LIVERPOOL	United Kingdom
102=	GEORGETOWN University	United States
102=	National TAIWAN University	Taiwan
102=	TOHOKU University	Japan
105	University of GENEVA	Switzerland
106	LUND University	Sweden
107	University of COLORADO	United States
108	MCMASTER University	Canada
109	DURHAM University	United Kingdom
110	University of VIRGINIA	United States
111	MAASTRICHT University	Netherlands
112=	NAGOYA University	Japan
112=	University of WATERLOO	Canada
114=	University of AARHUS	Denmark
114=	University of OTAGO	New Zealand
114=	University of BASEL	Switzerland
117=	University of CALIFORNIA, Santa Barbara	United States
117=	Ecole Polytechnique Fédérale de LAUSANNE	Switzerland
119	University of SOUTHERN CALIFORNIA	United States
120	OHIO STATE University	United States
121	University of SUSSEX	United Kingdom
122	TEXAS A&M University	United States
123	Université Catholique de LOUVAIN (UCL)	Belgium
124	University of GHENT	Belgium
125	NANJING University	China
126=	HUMBOLDT-Universität zu Berlin	Germany

126=	University of WESTERN ONTARIO	Canada
128	Hebrew University of JERUSALEM	Israel
129	NEWCASTLE University, NEWCASTLE Upon Tyn...	United Kingdom
130=	Technical University of DENMARK	Denmark
130=	EINDHOVEN University of Technology	Netherlands
132=	KAIST - Korea Advanced Institute of Science	Korea, South
132=	Université Pierre-et-Marie-Curie - PARIS VI	France
134	University of ARIZONA	United States
135	University of FLORIDA	United States
136	KYUSHU University	Japan
137=	INDIANA University Bloomington	United States
137=	University of ABERDEEN	United Kingdom
139	SIMON FRASER University	Canada
140=	University of ZURICH	Switzerland
140=	University of CALIFORNIA, Irvine	United States
142=	University of MINNESOTA	United States
142=	Universität TÜBINGEN	Germany
144	Universität FREIBURG	Germany
145	University of BATH	United Kingdom
146	Freie Universität BERLIN	Germany
147	University of LANCASTER	United Kingdom
148	WAGENINGEN University	Netherlands
149=	CITY University of Hong Kong	Hong Kong
149=	Queen Mary, University of LONDON	United Kingdom
151=	University of NORTH CAROLINA	United States
151=	TEL AVIV University	Israel
151=	HOKKAIDO University	Japan
154	Université Libre de BRUXELLES (ULB)	Belgium
155=	University of NOTRE DAME	United States
155=	University of Science and Technology of China	China
157	Ecole Normale Supérieure de LYON	France
158	CRANFIELD University	United Kingdom
159=	TUFTS University	United States
159=	MICHIGAN STATE University	United States
161=	KEIO University	Japan
161=	WASHINGTON University in St. Louis	United States
163=	SHANGHAI JIAO TONG University	China
163=	ERASMUS University Rotterdam	Netherlands
165	Universität STUTTGART	Germany
166=	University of CALGARY	Canada
166=	VIENNA University of Technology	Austria
168=	Universität GÖTTINGEN	Germany
168=	MACQUARIE University	Australia
170	HELSINKI University of Technology - TKK	Finland
171=	Universität KARLSRUHE	Germany

171=	University of DUNDEE	United Kingdom
173=	University of BOLOGNA	Italy
173=	University of GRONINGEN	Netherlands
175=	University of MASSACHUSETTS, Amherst	United States
175=	University of SAO PAULO	Brazil
177=	University College DUBLIN	Ireland
177=	University of CAMPINAS (Unicamp)	Brazil
177=	RUTGERS, The State University of New Jersey	United States
180=	WASEDA University	Japan
180=	University of READING	United Kingdom
182	Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen	Germany
183	Università degli Studi di ROMA - La Sapienza	Italy
184	Université Louis Pasteur - STRASBOURG I	France
185=	University of LEICESTER	United Kingdom
185=	University of TWENTE	Netherlands
187	University of ANTWERP	Belgium
188=	University of OSLO	Norway
188=	University of CANTERBURY	New Zealand
190	University of SURREY	United Kingdom
191	RENSELAER Polytechnic Institute	United States
192=	KTH, ROYAL Institute of Technology	Sweden
192=	Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	Mexico
194	University of BARCELONA	Spain
195=	QUEENSLAND University of Technology	Australia
195=	Radboud Universiteit NIJMEGEN	Netherlands
197=	CHALMERS University of Technology	Sweden
197=	KOBE University	Japan
199	University of WOLLONGONG	Australia
200=	RMIT University	Australia
200=	University of CAPE TOWN	South Africa
202	University of MIAMI	United States
203=	WAKE FOREST University	United States
203=	Technische Universität BERLIN	Germany
205=	QUEEN'S University of Belfast	United Kingdom
205=	LA TROBE University	Australia
207	University of IOWA	United States
208	BRANDEIS University	United States
209=	Universität FRANKFURT am Main	Germany
209=	ZHEJIANG University	China
209=	University of TSUKUBA	Japan
212	HIROSHIMA University	Japan
213	University of VICTORIA	Canada
214	University of BERN	Switzerland
215	University of NEWCASTLE	Australia
216	Universität HAMBURG	Germany

217	University of LAUSANNE	Switzerland
218	TULANE University	United States
219	University of CINCINNATI	United States
220	University of EXETER	United Kingdom
221=	DALHOUSIE University	Canada
221=	ARIZONA STATE University	United States
223	CHULALONGKORN University	Thailand
224	STONY BROOK University	United States
225=	University of INNSBRUCK	Austria
225=	University of BERGEN	Norway
227=	OTTAWA University	Canada
227=	Sciences Po PARIS	France
229=	Vrije University BRUSSELS (VUB)	Belgium
229=	GEORGE WASHINGTON University	United States
231=	TECHNION - Israel Institute of Technology	Israel
231=	Lomonosov MOSCOW STATE University	Russia
233	POHANG University of Science and Technology	Korea, South
234	VICTORIA University of Wellington	New Zealand
235	CURTIN University of Technology	Australia
236	YONSEI University	Korea, South
237=	LOUGHBOROUGH University	United Kingdom
237=	University of TURKU	Finland
239=	Pontificia Universidad Católica de CHILE	Chile
239=	SAINT-PETERSBURG State University	Russia
239=	Technische Universität DARMSTADT	Germany
242	MASSEY University	New Zealand
243=	KOREA University	Korea, South
243=	Technische Universität DRESDEN	Germany
243=	School of Oriental and African Studies, University of London	United Kingdom
246=	STOCKHOLM University	Sweden
246=	Universiti MALAYA (UM)	Malaysia
248=	YORK University	Canada
248=	Virginia Polytechnic Institute (VIRGINIA...	United States
248=	NORTH CAROLINA STATE University	United States
248=	University of ATHENS	Greece

ANNEX 2

CUESTIONARIO ESTUDIANTES

(tiempo estimado 10 minutos)

Datos personales:

Edad: _____ Sexo: _____ Nacionalidad: _____

Estudios que está cursando: _____

Procedencia (ciudad/ país) _____

Como conociste la Universitat Rovira i Virgili?

Por qué decidiste venir a estudiar a la Universitat Rovira i Virgili?

PARTE A

Responde brevemente las siguientes preguntas:

1) ¿Has recibido información y ayuda en la URV sobre los **trámites de extranjería**?:

1.a.) En el visado de entrada a España: _____

1.b) En el trámite del NIE: _____

1.c) En el carné de estudiante de la URV: _____

1.d) Otros: _____

1d) ¿Quién o qué unidad de la universidad te ha asesorado en estos trámites?

2) ¿Has recibido información sobre los **trámites académicos** necesarios para la admisión en el máster o programa de intercambio? _____

2.a) ¿Quién te ha dado esta información? _____

2.b) ¿Has quedado satisfecho/a con la información recibida? ¿Porque?: _____

3) ¿Has recibido información sobre **becas y ayudas** en la URV?: _____

3.a) ¿Quién te ha dado esta información? _____

3.b) ¿Encuentras que ha sido satisfactoria la información recibida? ¿Por qué?: _____

4) **Residencia** temporal en Tarragona: Escribe la opción que corresponda a tu caso:

Vivo en un piso de estudiantes _____;

Piso para mi solo/a _____;

Residencia _____;

Con familiares _____;

Otros (explica) _____

4.a) ¿Has recibido ayuda de la universidad para encontrar tu vivienda?: _____

4.b) ¿Has solicitado esta ayuda a la universidad?: _____

4.c) ¿Cual seria el tipo de alojamiento ideal para ti?: _____

4.d) ¿Tienes alguna mejora que proponer?: _____

5) ¿Has contratado un **seguro de salud**? _____

5.a) ¿Has recibido información por parte de la URV? _____

5.b) ¿Has buscado información por tu cuenta? _____

5.c) ¿Donde? _____

5.d) Comentarios: _____

6) ¿Crees que la URV ofrece **actividades** que enriquecen tu vida universitaria? _____

6.a) Si es afirmativo, cuales?: _____

6.b) Si es negativo, ¿Porque?: _____

PARTE B

¿Cuál es tu acuerdo en las siguientes afirmaciones?, siendo: (10) totalmente de acuerdo; y (1) totalmente en desacuerdo:

EN LA URV,

1) Hay demasiados interlocutores en los temas de **admisión de estudios**: _____

2) Hay demasiados interlocutores en los **temas de extranjería**: _____

3) Hay demasiados interlocutores en los temas de **seguros de salud**: _____

4) **El web de la URV** contiene información poco clara o poco precisa _____

5) El **alojamiento** gestionado por la URV es insuficiente: _____

6) He recibido la **asistencia** adecuada por parte de la URV en el momento de mi llegada a la Universidad: _____

OBSERVACIONES (Podéis hacer constar todo aquello que consideréis críticas, propuestas de mejora, sugerencias, etc de cualquier tema):

ANNEX 3

PROPOSTA ORGANITZACIÓ ATENCIÓ ESTUDIANT AMB TITULACIÓ OBTINGUDA A L'ESTRANGER

MÀSTER

Planificació del procés - Màster

- Fase 1- Abans que l'estudiant realitzi la preinscripció formalment
- Fase 2- Quan ha realitzat la preinscripció

Distribució dels processos claus

- Captació estudiants
- Accés
- Admissió
- Acollida
- Beques i Ajuts
- Matrícula

PLANIFICACIÓ DEL PROCÉS MÀSTER

FASE 1 – Abans que l'estudiant realitzi la preinscripció formalment

- Introducció

Etapa de captació, quan l'estudiant per diferents vies, com:

- Consulta general de pàgina Web
- Interès en la localització de la Universitat
- El “boca-orella” a través d'anteriors estudiants
- Contactes amb la Universitat de procedència per part dels coordinadors, professors de la URV
- Convenis institucionals de la Universitat

Estableix un primer contacte amb la nostra universitat.

L'objectiu d'aquesta etapa seria formalitzar la preinscripció de l'estudiant, atès que s'ha aconseguit mantenir l'interès per l'oferta de la URV.

L'estudiant en aquesta fase hauria de tenir un sol interlocutor: Escola de Postgrau i Doctorat.

Per l'experiència adquirida, la majoria de consultes són sobre:

- Oferta acadèmica
- Beques i ajuts que poden obtenir
- Interès de les línies de recerca, on poden fer la tesi
- Tramitació acadèmica per a l'accés als estudis
- Qüestions relacionades amb temes d'estrangeria (visat, permís residència...)
- Vida a la URV (habitatge, condicions de vida...)
- Qüestions econòmiques

- Funcionament

De manera visible, a la plana principal del Web, durant tot l'any, tenir un accés per a consultes d'aquest tipus.

Per exemple:



Quan es cliqui a sobre, la persona interessada accedirà a una fitxa que haurà d'emplenar per a fer-nos la consulta.

La fitxa arriba a l'EPD, la qual li respon en el període màxim de ... dies:

- 1) Si la informació demandada és de temes sobre els que té competència l'Escola, li trametrà directament la resposta a la persona interessada.

Si de la consulta es dedueix l'interès per un Màster en concret, lliurarà còpia de la resposta al coordinador i la secretaria del centre corresponent.

- 2) Si la informació demandada no és competència de l'EPD, ho traslladarà a la Unitat administrativa que correspongui (Si hi ha dubtes, consultarà prèviament al SGA). Aquesta Unitat li lliurarà la resposta a l'EPD i al coordinador, si s'escau. Serà l'EPD qui lliurarà la resposta a l'estudiant.

- Accions a fer

- 1) Dissenyar la fitxa i la difusió al Web
- 2) Preparar una base de dades amb les dades de les persones que s'han interessat.
- 3) Anar recollint les consultes de tipus general més habituals i preparar "preguntes més freqüents"
- 4) Preparar documentació que faciliti la informació:
 - Quadre convocatòries beques
 - Tràmits administratius:
 - Visat
 - Permís de residència → NIE
- 5) Preparar una Guia de captació (professor, coordinadors) i una guia d'acollida per a l'estudiant.

FASE 2 – Quan ha realitzat la preinscripció

- Introducció

Hem aconseguit captar l'atenció del futur estudiant i cal ara assegurar-se que es consolidi la seva incorporació a la URV.

S'ha de procurar que disposi de la informació que cal, per tal que en el seu país pugui realitzar els tràmits necessaris, que li permetin desplaçar-se fins la URV i matricular-se degudament.

- Funcionament

Una vegada realitzada la preinscripció, el futur estudiant trobarà l'adreça corresponent a l'EPD, per a les diferents consultes.

Les que corresponguin als requisits de documentació acadèmica o temes sobre matrícula, l'Escola les adreçarà a la secretaria del centre, la qual contestarà directament a

l'estudiant, amb còpia a l'EPD. Pel que fa a la resta de consultes, en la mesura que sigui possible, es donarà resposta directament des de l'Escola. En els temes que no són de la seva competència, traslladarà el correu a la Unitat que correspongui, la qual respondrà a l'estudiant.

En les unitats que han de tractar amb els estudiants estrangers, hauria d'haver personal amb coneixements suficients d'anglès per poder atendre'ls directament i que puguin respondre per escrit a les consultes.

- Accions a fer

- Preparar un esquema on es relacionin les unitats administratives amb els processos que gestionen.
- Organitzar formació específica de conversa en temes de gestió.

**DISTRIBUCIÓ DELS PROCESSOS CLAU
MÀSTER**

CAPTACIÓ ESTUDIANTS	ACCÉS	ADMISSIÓ
<ul style="list-style-type: none"> - Informació oferta acadèmica - Informació convocatòries beques i ajuts - Informació general d'accés - Informació temes estrangeria - Vida a la URV - Preparació material de difusió - Presència en fires i salons 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificació i organització del procés - Resolució dubtes sobre documentació i requisits <p style="text-align: center;">-----</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suport procés preinscripció - Suport compliment dels requisits de la documentació acadèmica - Supervisió de la documentació presentada. - Preparació documentació per a la reunió de l'òrgan responsable - Tramesa proposta admissió provisional a la CPD 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificació i organització del procés - Verificació de la documentació acadèmica dels admesos provisionals - Verificació sistema educatiu i nivell d'equivalència - Acord CPD sobre l'admissió definitiva i notificació al Centre <p style="text-align: center;">-----</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notificació a l'estudiant de la resolució de la CPD
Unitat de Gestió: - EPD	Unitat de Gestió: - SGA <p style="text-align: center;">-----</p> - Secretaries Centre	Unitat de Gestió: - SGA <p style="text-align: center;">-----</p> - Secretaries Centre

ACOLLIDA	BEQUES I AJUTS	MATRÍCULA
<ul style="list-style-type: none"> - Preparació dels procediments dels tràmits administratius: visat, permís residència, NIE... - Difusió al Web - Preparació formats més freqüents per facilitar els tràmits <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Informació i suport als estudiants en les gestions a realitzar: obtenció visat, permís residència, NIE... - Informació i suport als estudiants en qüestions sanitàries i d'escolaritat famílies <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Informació i suport als estudiants en qüestions sobre l'habitatge - Informació i suport als estudiants i les seves parelles sobre inserció laboral <p>Unitat de gestió: - SGA</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - EPD <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - CAE 	<ul style="list-style-type: none"> - Preparació taula informativa amb les convocatòries de beques i ajuts adreçades a aquest col·lectiu - Informació general sobre requisits de les convocatòries - Tramitació a les unitats afectades de les consultes sobre les diferents convocatòries que gestionen <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Resposta a les consultes sobre les diferents convocatòries - Verificació del compliment de la documentació i requisits - Tramitació als organismes convocants de les diverses sol·licituds - Comunicació al SGA dels estudiants als que s'ha d'aplicar l'exempció de preus de matrícula (condicional o definitiva) - Gestionar les incidències fins al final del procés <p>Unitat de gestió: - EPD - EPD/SGR/SRHO/ORI/SGA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificació i organització del procés - Gestió de les qüestions econòmiques que repercuteixen en la matrícula <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Gestió del procés d'automatrícula - Gestió de les qüestions acadèmiques que repercuteixen en la matrícula <p>Unitat de gestió : - SGA</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Secretaries Centre

ANNEX 4 PROJECTE PAES – CAMPUS CATALUNYA

1- Centres Implicats:

En una primera fase (curs 2008-9) els centres implicats seran la Facultat de C. Jurídiques i la Facultat de Lletres. Més endavant, amb la incorporació de la Facultat de C. de l'Educació i Psicologia i l'Escola Universitària d'Infermeria, aquests centres també s'hi afegiran.

2- Dotació per al PAE dins del CRAI

Personal: 1 plaça de PAS (veure perfil més endavant) i 2 BACU (el de la FCJ i el de la FLL) que passaran a ser BACU del Campus Catalunya. Més endavant, quan s'incorporin els centres, s'eliminaran les places de BACU d'Infermeria i de FCEP i la dotació final serà d'un PAS i 2 BACU. El mateix s'haurà de fer amb la resta de Campus (Sescelades i Bellissens)

Infraestructures:

- Rotulació que el faci visible
- Tauler d'avisos físic, tancat, només accessible per al PAE en un lloc molt visible al Campus (per on passin més estudiants)
- Espai web (tauler d'anuncis virtual)
- Taules, cadires, ordinador connectat a la xarxa.

3.- Funcions del PAE

- Informar els alumnes, i la comunitat universitària en general, de totes les activitats que es desenvolupen a la URV (cursos, seminaris, actes, sessions formatives, concerts, exposicions, activitats culturals i esportives, senderisme...)
- Informar i assessorar als estudiants sobre totes les seves possibilitats de participació en la vida universitària (òrgans de govern, eleccions d'estudiants, associacions, ajuts a associacions i a activitats culturals) i els serveis que els ofereix la URV (aules d'art, teatre, coral, cinema, música, esports...)
- Informar i assessorar als estudiants sobre la inserció laboral (pràctiques extracurriculars, ofertes de feina), ajudar-los en la inscripció a la Borsa de Treball
- Assessorar en la consulta de la Borsa d'Habitatge i la cerca d'allotjament
- Informar i assessorar sobre beques i ajuts
- Elaborar (ajuntant al Coordinador ubicat al CAE) un Butlletí Informatiu (e-mail, PDF, Web) sobre totes les activitats URV (Agenda URV)
- Fer difusió explícita d'activitats concretes que es desenvolupen en els Campus (cartells, web, e-mail etc.) com per exemple Fòrum de l'Ocupació, Jornades d'Orientació Professional, participació als Campionats Universitaris de Catalunya i Espanya
- Realitzar sessions d'acollida per als alumnes internacionals (intercanvi i màsters) sobre la Universitat, el Campus i l'entorn i facilitar-los informació útil per a la seva integració sobre allotjament, transports, ubicacions dels serveis al Campus i a la URV.
- En general ésser un punt de referència informatiu i d'assessorament per als estudiants en tots aquells aspectes extracadèmics.