

INTERNATIONAL STUDENTS' ACTION FOR
ADAPTING CROSS-CULTURAL ACTIVITIES

GUÍA DE "QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER PARA EL PERSONAL UNIVERSITARIO





I02: Guía práctica para el personal universitario

Proyecto: Acción para la adaptación de las actividades interculturales para estudiantes internacionales (ISAAC)

No. 2020-1-PL01-KA203-082267



CAPITULO 1

VISIÓN GENERAL DE

LOS ESTUDIANTES

EXTRANJEROS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

NOTA INTRODUCTORIA

1. ESTUDIANTES EXTRANJEROS - VISIÓN GENERAL

- 1.1 Definición y tipos de estudiantes extranjeros
- 1.2 Necesidades de los estudiantes
- 1.3 Antes de la movilidad
- 1.4 Durante la movilidad
- 1.5 Después de la movilidad

NOTA INTRODUCTORIA

La movilidad de las personas es una realidad creciente en Europa. La Educación Superior es hoy uno de los promotores de esta movilidad al atraer estudiantes de otros continentes y países al Espacio Europeo. Los programas financieros destinados a promover la Movilidad Estudiantil son también un factor importante para el crecimiento de estas actividades y experiencias.

La conciencia de que la internacionalización es un elemento decisivo en la adquisición de competencias únicas durante la formación, que no sólo contribuyen al desarrollo de la persona como ciudadano del mundo, sino que también son decisivas para el desarrollo de competencias técnicas y el acceso al mercado laboral, ha impulsado en los últimos años las actividades de movilidad de estudiantes en Europa dentro de sus programas de estudio, pero también ha movilizadado a las universidades para crear programas de estudio y estructuras internas para atraer y reclutar estudiantes internacionales en sus campus para cursos de 1er, 2º y 3er ciclo.

Esta guía es el resultado del trabajo de investigación llevado a cabo en el IO1 del Proyecto ISAAC, en el que se identificaron una serie de necesidades.

Esta guía se elabora en un momento de grandes transformaciones. La pandemia de COVID19, que ha arrasado el planeta en los últimos tres años, ha provocado profundos cambios en el mercado laboral. Las universidades también se están adaptando a esta nueva realidad con nuevas respuestas formativas cada vez más internacionales. En lo que respecta a los estudiantes de movilidad, el nuevo Programa Erasmus+: EWP - Erasmus Sin Papel es, una vez más, el motivo de una revolución en la movilidad de los estudiantes y, por lo tanto, todos los demás programas siguen el mismo camino. Sin papel significa: + digital; + sencillo; + fácil - pero sólo en la gestión y ejecución del programa y en los procesos de comunicación formal entre las IES socias; entre las IES y los Estudiantes; entre las IES y las Autoridades Oficiales.

A pesar de todos los cambios, lo esencial no cambia: un estudiante internacional tiene que ser acogido, integrado y acompañado y este proceso es inminentemente humano y tiene que ser implementado con conciencia y respeto por las diferencias y similitudes.

Sin embargo, cuando hablamos de estudiantes internacionales, aquellos que llegan a las Instituciones para cursar un programa de estudios completo, la atención ha de redoblar: los marcos legales nacionales de admisión y salida han de ser observados y explicados a todos los implicados y observados a lo largo del proceso, para que el éxito sea una garantía.

Esta Guía pretende ayudar a comprender las diferentes etapas de la movilidad, las necesidades de los estudiantes en cada momento y, al mismo tiempo, pretende proporcionar un marco para que las instituciones se preparen para acogerlos, dando información clara sobre las competencias del Personal asignado a esta área, las estructuras internas necesarias y las relaciones institucionales externas que deben crearse para promover la plena integración de los estudiantes en la institución, la ciudad y el país de acogida.

1. ESTUDIANTES EXTRANJEROS - VISIÓN GENERAL

Un estudiante internacional está fuera del nivel de los estudiantes nacionales. Por lo tanto, tiene necesidades adicionales de orientación, apoyo y seguimiento desde el momento de la solicitud hasta la celebración del diploma.

La forma en que se organiza la acogida, la integración, el seguimiento durante la estancia, la información que se pone a disposición son determinantes para el éxito del estudiante y el sello de calidad de las instituciones de acogida.

Los sistemas educativos y la legislación que los rige en cada país, las normas y condiciones de acceso, pueden suponer un reto para los estudiantes y su itinerario. Por ello, los estudiantes deben ser orientados desde el primer momento y las Instituciones de Acogida deben invertir tanto en recursos humanos como en infraestructuras para que las experiencias sean plenas de éxito.

El seguimiento del estudiante incoming no comienza en el momento en que llega a la universidad de acogida, sino en el momento en que se plantea un intercambio a su universidad. Por eso es esencial identificar las necesidades específicas del estudiante antes de su llegada. Este principio es transversal a los estudiantes en movilidad a los estudiantes en proceso de solicitud de un Programa de Estudios Completo.

Cuanto más se facilite todo el proceso de incorporación, mejor preparado, con mejor predisposición y más tranquilo podrá llegar. Este apartado pretende arrojar algo de luz sobre esta importante cuestión.

El día a día, viviendo en una nueva ciudad, lejos de la estructura de apoyo habitual que uno pueda tener, donde el idioma que se habla es diferente al del estudiante extranjero, pueden surgir algunas dudas y preocupaciones.

Este puede ser un momento aún más complejo para un estudiante que se traslada durante 3, 4 ó 5 años a vivir a un nuevo país, fuera de su zona de confort. Necesariamente tendrá que crear una estructura "duradera": vivienda, salud, cultura, relaciones sociales.

Es, por tanto, determinante para el éxito de la movilidad o de la residencia por estudios completos, que se tengan en cuenta todos los detalles para la institución de acogida, que, en su mayor parte, domina la información relativa a las leyes, el alojamiento, las condiciones de vida y los costes, el marco sanitario y las instituciones sanitarias, el marco jurídico de los visados, las posibilidades de trabajo, el idioma/los idiomas...

El regreso: el momento más complejo para los estudiantes internacionales. Cuanto más fuerte e intensa es la experiencia de estudiar en el extranjero, mayores son los retos del regreso a casa, a la familia, a los amigos, a la Universidad de origen cuando se trata de estudiantes móviles.

Meses o años fuera, vividos intensamente, son en términos de experiencias y cambios diez veces superiores a los experimentados por los que se quedaron. Los que vuelven esperan

encontrar en "su mundo" los mismos cambios que se produjeron en ellos mismos. Van llenos de historias que contar, que repiten una y otra vez hasta que dejan de ser escuchadas. A menudo, los cambios provocados por la movilidad les convierten en extraños para quienes les acogen de vuelta.

Tienen que estar preparados para este momento.

Al mismo tiempo, hay que tener en cuenta las formalidades de procedimiento y jurídicas, que son diferentes para los estudiantes móviles y para los estudiantes internacionales que terminan una carrera completa.

En el caso de los estudiantes móviles o que se desplazan libremente: cierre de los Contratos de Estudios; Certificados de Estancia; Expediente Académico. En el caso de estudiantes extranjeros que completen una titulación completa: requisitos de reconocimiento/certificación en el país de origen.

1.1 – Definición y tipos de estudiantes extranjeros

Existen varios tipos de estudiantes extranjeros según su lugar de procedencia. Esta definición es importante para orientarles sobre cómo solicitar plaza en su institución, ya que los procedimientos pueden diferir. También es importante identificar estos grupos, ya que el marco jurídico también puede ser diferente.

A continuación encontrará diferentes tipos de estudiantes extranjeros:

- Estudiantes de Estados miembros de la UE:
 - Pueden llegar en el marco de un programa de movilidad (estudiantes móviles)
 - Pueden llegar para cursar un programa de estudios completo (Estudiantes internacionales que cursan un programa completo)
- Estudiantes de fuera de la Unión Europea:
 - Pueden llegar dentro de un programa de movilidad (Estudiantes móviles)
 - Pueden llegar para cursar un programa de estudios completo (Estudiantes internacionales que cursan un programa completo)
- Estudiantes procedentes de cualquier país/región con el que su institución pueda tener un protocolo:
 - Pueden llegar dentro de un programa de movilidad (Estudiantes móviles)
 - Pueden llegar para una titulación conjunta (Estudiantes móviles)
- Free Movers;
 - Llegan para un programa de movilidad (Estudiantes móviles)

Sin embargo, también es crucial tener en cuenta el tipo de estudiante extranjero ya que los trámites serán diferentes según la situación: la solicitud; el marco legal; las necesidades de los estudiantes en términos de apoyo y orientación.

La procedencia del estudiante también marca la diferencia en términos de necesidades y apoyo: cada caso es único. Si se trata de un estudiante en movilidad: las necesidades pueden cambiar según el programa que utilice para su movilidad; si se trata de un estudiante

Internacional que cursa un programa completo: es decisivo tener en cuenta el país de origen, los estudios previos y el marco legal aplicable - para ambos grupos, también es muy importante darse cuenta de que la autonomía y personalidad de cada estudiante tiene implicaciones directas en los procesos y que los trámites, aunque transversales, deben ajustarse al perfil del estudiante y a las necesidades que cada uno revele a lo largo del proceso.

BUENAS PRÁCTICAS A TENER EN CUENTA:

Para los programas de movilidad: Una buena práctica consiste en simplificar el proceso. Utilizar como base (adaptando) los modelos utilizados por la Unión Europea para el Programa Erasmus+ -sabemos que cubren todas las necesidades y que respetan las dotaciones nacionales de todos los países de la Unión-, utilizarlos como base es una forma de evitar dificultades a los técnicos y a los servicios y, al mismo tiempo, si hay que hacer algunos ajustes para países de fuera de la Unión, siempre serán muy pequeños.

A la hora de trabajar con los estudiantes extranjeros de la Oficina de Relaciones Internacionales, existen marcadas diferencias en función del perfil de los alumnos que llegan. Una de las cosas que más nos sorprendió fue el hecho de que para los estudiantes procedentes de fuera de la Unión Europea, especialmente de Estados Unidos, el choque cultural puede ser tal que sea necesario proporcionarles ayuda psicológica. Con este fin, hace unos años se abrió una unidad especial de salud mental destinada específicamente a los estudiantes extranjeros.

Para los estudiantes internacionales que cursan un programa completo: el marco jurídico es decisivo en todas las etapas del proceso. 1) los requisitos legales en términos de documentación en el momento de la entrada en la Institución/País de acogida; 2) los requisitos legales en términos de reconocimiento del Diploma en el país de origen en el momento de la finalización.

CONSEJO: Los cambios durante los años universitarios

Tenga en cuenta que los años universitarios suelen ser una época de transición y adaptación a todo tipo de cambios. Muchos estudiantes están lejos de casa, conocen gente nueva y se acostumbran a dinámicas sociales diferentes. Las nuevas exigencias de tiempo pueden suponer un reto incluso para los estudiantes más organizados.

1.2 – Necesidades de los estudiantes

Este tema proporciona información sobre las necesidades de los estudiantes, en todas las etapas de la movilidad, que todas las instituciones que tratan con estudiantes extranjeros deben tener en cuenta. Evaluaremos estas necesidades en tres etapas: antes de la movilidad, durante su estancia y después de su estancia.

Los estudiantes necesitan una educación de calidad y una actividad científica a través de un plan de estudios moderno que contribuya a la creación de un personal docente actualizado con conocimientos, habilidades y competencias adecuadas a las necesidades del mercado laboral nacional y mundial.

RECUERDE:

Es importante que las universidades de acogida proporcionen un entorno seguro a los estudiantes extranjeros durante todo el tiempo que dure su movilidad o Programa de Estudios. Comprender las necesidades de los estudiantes extranjeros les ayudará a adaptarse fácilmente a su nueva universidad y a la vida cotidiana en la nueva ciudad/país.

1.2.1 – Antes de llegar al nuevo país

Trasladarse a otro país implica mucho trabajo burocrático, sobre todo cuando se hace para estudiar. Para facilitar este proceso, proponemos una serie de buenas prácticas que las instituciones que tratan con estudiantes extranjeros deberían aplicar:

- Facilitar información sobre las instituciones de acogida y las posibilidades de programas de estudio
- Facilitar información sobre las diferentes posibilidades en los países de acogida (situaciones culturales, políticas y sociales)
- Facilitar información sobre los documentos necesarios para formalizar la solicitud;
- Facilitar un calendario de plazos
- Ayudar a los solicitantes a cumplimentar los formularios de inscripción/matriculación, así como formarles sobre las plataformas digitales que pueda utilizar la institución
- Proporcionar información sobre dónde alojarse y si la organización anfitriona tiene algún protocolo con los servicios de alojamiento
- Facilitar información sobre los gastos de manutención
- Facilitar información sobre el acceso a los servicios sanitarios (Ejemplo: Tarjeta Sanitaria Europea)
- Proporcionar a los estudiantes entrantes información práctica antes de su llegada

- Proporcionar información sobre cuestiones clave de seguridad (teniendo en cuenta el país de acogida y también los comportamientos que deben adoptarse en las redes sociales durante la movilidad)
- Proporcionar a los estudiantes entrantes enlaces útiles
- Proporcionar a los estudiantes entrantes contactos útiles

RECUERDA:

Un requisito fundamental para realizar intercambios en nuestra universidad es contar con un acuerdo de aprendizaje entre la universidad de origen y la universidad de destino. En este acuerdo se establecen las asignaturas que los estudiantes cursarán en el extranjero y por las que serán convalidadas. Para ello es necesario, por un lado, que las asignaturas se correspondan en ambas universidades y, por otro, que tengan el mismo número de créditos.

Se trata de un proceso tedioso y burocrático ya que implica, antes de la llegada del estudiante, la coordinación entre las dos instituciones educativas y la aprobación de un tutor designado. En muchas ocasiones, hemos detectado que este proceso causa problemas a algunos estudiantes que llegan a sus países de destino sin un acuerdo de aprendizaje definitivo. Facilitar este proceso es una de nuestras prioridades a la hora de gestionar las necesidades del estudiante antes de su llegada al país de destino.

1.2.2 – Durante el periodo de intercambio o de estudios

Las primeras semanas en un nuevo país y en un nuevo entorno pueden causar mucho estrés a los recién llegados. No importa si el estudiante viene para unas prácticas de tres meses, un semestre o un ciclo de estudios completo. Recuerde que su apoyo es muy valioso durante los primeros días. Una buena comunicación y encontrar la mejor manera de compartir información con los estudiantes facilitará tanto su trabajo como la adaptación del estudiante.

Es muy importante que, a su llegada, los estudiantes extranjeros se sientan bienvenidos. Las instituciones deben organizar actividades y eventos como:

- Jornadas de bienvenida
- Encuentros con los estudiantes de la universidad
- Reuniones con las organizaciones de estudiantes de la ciudad
- Reuniones con los clubes que pueda tener la universidad
- Reuniones con los coordinadores de las unidades organizativas y los directores de programas
- Sesiones de debate
- Conferencias

- Sesiones con la Policía de Seguridad Pública;
- Actividades deportivas
- Reuniones mensuales de networking y seguimiento
- Horas de oficina presenciales semanales para tratar asuntos administrativos
- Horas de oficina presenciales semanales para tratar asuntos académicos
- Apoyo en los trámites de Visado (cuando sea necesario)
- Organización de eventos en las celebraciones festivas del país
- Sesiones de celebración al final de los semestres y despedidas
- Meetings with the university's students
- Meetings with the city's students organizations
- Meetings with any clubs the university might have
- Meetings with the Organizational Unit Coordinators and Programme Directors
- Debate Sessions
- Conferences
- Sessions with the Public Security Police
- Sport Activities
- Monthly networking and follow-up meetings
- Weekly face-to-face office hours to deal with administrative issues
- Weekly face-to-face office hours to deal with academic issues
- Support for Visa procedures (when needed)
- Organisation of events in the country's festive celebrations
- Celebration sessions at the end of semesters and farewells

En el caso de los estudiantes que cursan titulaciones completas, habría que añadir lo siguiente:

- Presentaciones sobre el mercado laboral
- Visitas a empresas
- Organización de sesiones de networking con representantes del mercado laboral
- Enlace con las autoridades competentes en materia de visados (cuando sea necesario)
- Enlace con posibles empleadores para el empleo a tiempo parcial
- Inserción en grupos temáticos/asociaciones de estudiantes

CONSEJO: Información para ayudar a los alumnos

Asegúrese de que los estudiantes sepan con quién deben ponerse en contacto para cada actividad o problema específico. Debe tener el formulario de información con los nombres de los departamentos y los datos de contacto de las personas que trabajan en los departamentos específicos y puede compartirlo con el estudiante al principio de su estancia.

Si hay algún trámite obligatorio que los estudiantes extranjeros deban conocer, es importante disponer de esta información.

Es posible que necesiten saber sobre:

- Información sobre la universidad:
 - Dónde está la biblioteca
 - Dónde está el comedor
 - Cómo obtener el carné de estudiante
 - Cómo conectarse a los servicios universitarios
 - Normas de los exámenes después de cada semestre
- Cómo conseguir un número de IVA:
 - ¿Dónde deben dirigirse para obtenerlo?
 - ¿Es gratuito?
 - ¿Por qué lo necesitan?
- Obtención de visado y permiso de residencia:
 - ¿Dónde deben obtenerlos?
 - ¿Es gratuito?
 - Por qué lo necesitan?
 - Documentos que deben llevar
 - Plazos para presentar la solicitud
- Abrir una cuenta bancaria:
 - ¿Dónde deben ir para abrir una?
 - ¿Es gratuita?
 - ¿Para qué la necesitan?
 - Documentos que deben llevar.
- Inscribirse en un centro de salud:
 - ¿Dónde deben inscribirse?
 - ¿Es gratuito?
 - ¿Por qué deben hacerlo?
 - Documentos que deben llevar

CONSEJO: Información sobre la ciudad para los estudiantes

También es muy importante mostrar algunas curiosidades sobre el país/la ciudad a la que van los estudiantes. Puedes proporcionar información en los ámbitos más diversos, como seguridad, sistema político, gastronomía, arte, ...

1.2.3 - Después de la estancia

Tras su estancia, los estudiantes extranjeros pueden necesitar ayuda con los trámites relacionados con el reconocimiento de la movilidad, las equivalencias del semestre/año o la titulación que cursaron en su institución.

El departamento responsable debe estar dispuesto a ayudar en este asunto facilitando la información que figura en la siguiente lista de control.

LISTA DE CONTROL:

- Plazo de expedición de los documentos (por los servicios administrativos)
- Procedimientos de solicitud de documentos
- Procedimientos oficiales en el país de origen para el reconocimiento de documentos (en su caso)
- Procedimientos oficiales en el país de origen para el reconocimiento de diplomas (cuando se trate de títulos completos)
- Lista de documentos necesarios
- Información sobre posibles tasas (diplomas, certificados, traducciones, etc...)

TENER EN CUENTA:

Los estudiantes deberán presentar un informe final. Recibirán el informe al final del periodo de movilidad. Es obligatorio que los periodos de movilidad sean reconocidos por ambas instituciones de educación superior, tal y como se estipula en el Acuerdo Interinstitucional y en el Acuerdo de Aprendizaje. La Institución de envío debe reconocer plenamente las actividades realizadas con éxito por el estudiante durante la movilidad y registrarlas en el expediente académico del estudiante. La presentación del informe desencadenará el pago del último plazo de la beca al estudiante.

Para los estudiantes procedentes de fuera del espacio europeo que deseen realizar un programa de estudios completo será necesario, sin duda, el reconocimiento del título, para que sea válido en el país de origen. Es importante conocer los procedimientos necesarios para apoyar al estudiante en esta fase.

CAPÍTULO 2

PERSONAL

UNIVERSITARIO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

2. PERSONAL UNIVERSITARIO QUE TRABAJA CON ESTUDIANTES EXTRANJEROS

2.1 Perfiles

2.1.1 Competencias

2.1.2 Educación

2.1.3 Formación

2.2 Trabajo diario / Vida cotidiana

2.2.1 Gestión del trabajo diario

2.2.2 Gestión de la vida cotidiana

2.3 Comunicación

2.3.1 Con la Institución

2.3.2 Con el Alumnado

2.3.3 Con los Socios

2.4 Gestión de Crisis

2.4.1 Comunicación

2.4.2 Relaciones (Autoridades nacionales e internacionales)

2. PERSONAL UNIVERSITARIO QUE TRABAJA CON ESTUDIANTES EXTRANJEROS

"Elige un trabajo que te guste y no tendrás que trabajar ni un día de tu vida". Confucio.

Trabajar en el ámbito internacional, con estudiantes internacionales es un trabajo que requiere un conjunto de competencias, que van mucho más allá de las que se pueden adquirir en el aula: el conocimiento de idiomas es importante, el conocimiento de la legislación es importante, el conocimiento de los programas es fundamental, las habilidades de comunicación; la capacidad de gestionar situaciones de crisis...- pero las competencias esenciales en este ámbito van más allá: las habilidades sociales; las habilidades culturales; las habilidades emocionales... ¡son decisivas!

El gusto y la voluntad de aprender cada día, en situaciones formales e informales; la disponibilidad permanente y el gusto por viajar... ¡son características fundamentales de los empleados en este ámbito!

Dependiendo del tipo de organización, ya sea pequeña o grande, el número de personas que trabajan con estudiantes extranjeros puede ser diferente. En las organizaciones más pequeñas todos los trabajos se consolidan en una unidad/departamento, mientras que las grandes universidades tienen departamentos separados que se ocupan de diferentes actividades relacionadas con los estudiantes extranjeros. Recuerde que unos estudiantes bien informados le facilitarán el trabajo.

Al tratar con estudiantes extranjeros, son necesarias una serie de competencias interculturales para que su experiencia sea más fácil y agradable. Algunas de estas competencias se adquieren mediante la práctica de la interacción directa con los estudiantes, por lo que es muy importante poder interactuar con ellos con normalidad y regularidad.

Se espera que cada miembro del personal académico mejore el entorno de aprendizaje a través de la instrucción, la investigación aplicada, la actividad académica y el servicio que apoyan la misión institucional. Entre las principales tareas del profesorado se incluyen la enseñanza eficaz en el aula, el asesoramiento académico y la orientación de los estudiantes, la participación en el trabajo de los comités departamentales, el desarrollo continuo del plan de estudios a través de la evaluación, la investigación aplicada o la actividad académica, y el servicio, como la asistencia en la captación de estudiantes y las iniciativas diseñadas para ayudar a los estudiantes a tener éxito académicamente, así como otras tareas asignadas.

Cuando hablamos de educación, la actuación de los profesionales de las instituciones educativas es decisiva para el éxito de los objetivos de los estudiantes. La Internacionalización de las Instituciones de Educación Superior es un proceso en construcción, en respuesta a las necesidades de la sociedad en acelerada transformación.

La formación es, por tanto, decisiva. Para los profesionales de las Relaciones Internacionales existen muchas ofertas de formación y también muchas posibilidades de formación en entornos no formales que constituyen momentos importantes de adquisición de conocimientos y competencias necesarios para el desempeño de sus actividades.

La movilidad, concretamente la movilidad para misiones de formación, debe ser una constante porque permite la adquisición de competencias transversales tan necesarias para el desempeño de estas funciones. Sin embargo, la formación técnica para la gestión de plataformas, la formación lingüística y la formación legislativa también son cruciales.

Hay que tener paciencia y amplitud de miras en el trabajo diario. Cuando hay muchas cosas en marcha y mucha gente que viene a hacer preguntas, es fácil aburrirse o ponerse ansioso. Respira hondo o tómate un descanso para ocuparte de otra tarea o problema. Si la gente se siente abrumada por la información o no confía en su validez, puede tener el efecto contrario. Asegúrese de identificar y presentar cuidadosamente la información para animar con éxito a los demás a acercarse a otras ideas con la mente abierta.

El trabajo diario del personal que trabaja con estudiantes y personal extranjero requiere destreza, conocimiento y comprensión. Hay que saber utilizar diferentes herramientas en línea para la comunicación. El trabajo en equipo es esencial en la gestión diaria del trabajo. Estar en contacto con otros compañeros y ayudarse mutuamente seguro que hará que tu trabajo sea más eficaz.

2.1 - Perfiles

Cuando se trata del personal que trabaja con estudiantes extranjeros, es importante ser consciente de la diversidad de nacionalidades y culturas entre los estudiantes extranjeros.

Las responsabilidades deben estar bien establecidas entre los miembros del personal y los departamentos, y esta información, así como sus contactos, deben estar disponibles.

Los perfiles de estas personas deben incorporar lo siguiente:

Habilidades blandas:

- Capacidad de organización y liderazgo
- Capacidad de comunicación intercultural
- Capacidad de afrontamiento y adaptación
- Ser tolerante
- Amabilidad
- Estar disponible
- Ser y mostrarse comprensivo

Competencias:

- Alto nivel de autoconocimiento
- Gran capacidad de comunicación
- Facilidad para las relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Proactividad
- Competencias digitales y tecnológicas

CONSEJO:

Asegúrate de que conoces las normas de la organización y a las personas de otros departamentos e invierte algo de tiempo en conocerlas para asegurarte de que sabes de qué son responsables.

No olvide tener una lista de sus colaboradores, con información sobre lo que hacen y dónde encontrarlos.

Responsabilidades del personal de la oficina de relaciones internacionales:

- Atender las consultas de estudiantes, visitantes y padres de otros países
- Atender las consultas del personal de la universidad sobre los estudiantes internacionales
- Tramitar y evaluar las solicitudes de estudiantes potenciales y de estudiantes de intercambio
- Organizar jornadas de orientación para los nuevos estudiantes internacionales
- Facilitar la llegada de nuevos estudiantes (información y asesoramiento antes de la llegada)
- Organización de actos para estudiantes internacionales
- Ayudar en las consultas sobre visados, como prórrogas o plazos
- Gestionar un centro de acogida para estudiantes internacionales
- Apoyo a los estudiantes internacionales durante su período de estudios
- Coordinación de programas de intercambio con países de todo el mundo
- Promoción de la universidad mediante visitas a otros países
- Asistir a exposiciones y reuniones internacionales como representante de la universidad
- Gestionar las oficinas en el extranjero y comunicarse con las sucursales universitarias en el extranjero (según la universidad)
- Creación de material promocional para su uso en otros países

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Conocer a tus alumnos como personas puede ayudarte a crear un entorno inclusivo, respetuoso y acogedor, respetuoso y de aceptación. Comprender los intereses de sus alumnos le a ofrecerles oportunidades de aprendizaje de calidad. Es importante no dar por sentado que por el mero hecho de que un alumno destaque en una asignatura, deporte o actividad creativa concreta es su pasión. Dé a sus alumnos tiempo y oportunidades para explorar sus intereses y descubran lo que realmente les apasiona, para que puedan desarrollar los conocimientos y las aptitudes necesarias para triunfar en las áreas que les apasionan.

2.1.1 – Competencias

Por lo que respecta a las competencias, los miembros del personal que trabajan con estudiantes extranjeros deben tener las siguientes:

Autoconocimiento: Es fundamental para cualquier profesional ser consciente de su valor personal, sus capacidades y su potencial. Cultivar la autoestima y creer en uno mismo y respetar los propios límites, es decir, la capacidad de afrontar situaciones estresantes, de gestionar las emociones de forma productiva.

Habilidades de comunicación: Expresar ideas y opiniones de forma clara y objetiva. Argumentar de forma coherente y persuasiva. Hablar y escribir correctamente, adaptando siempre el mensaje a cada situación y contexto.

Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales son una competencia esencial para un profesional de este ámbito: alumnos, compañeros, personal técnico y académico, socios.

Trabajo en equipo: La capacidad de trabajar en equipo es una de las principales competencias profesionales, saber escuchar y respetar las ideas divergentes, compartir y desarrollar soluciones en colaboración es estimulante y enriquecedor.

Proactividad: Es una de las principales competencias profesionales. Resolver problemas, tomar decisiones coherentes y adecuadas, anticiparse a los problemas. Hacer e introducir sugerencias de mejora, tomar la iniciativa para mejorar el entorno de trabajo y los buenos resultados del equipo, es una habilidad que hay que cultivar.

Competencias digitales y tecnológicas: Hoy en día, todas las actividades de internacionalización en las IES se basan en la tecnología y la tecnología digital, saber utilizar las herramientas tecnológicas es una condición para el desarrollo de la actividad y un factor determinante en el contacto con los estudiantes y socios. Las redes sociales también son un requisito diferenciador.

Trabajo en red: En una oficina de relaciones internacionales es la base del trabajo, el intercambio de conocimientos entre compañeros y todos los contactos profesionales son de vital importancia en este ámbito.

Gestión de proyectos: Los programas de becas para estudiantes móviles o incluso los programas de becas para estudiantes internacionales en programas de estudios completos requieren esta competencia. Desde la investigación de las posibilidades de las solicitudes hasta su realización, pasando por la gestión de presupuestos, plazos y equipos para generar resultados, implica el dominio de principios y herramientas de gestión y es una de las competencias muy necesarias en este ámbito.

Liderazgo: Liderar y motivar al equipo; orientar y ser referencia para los alumnos; ser escuchado y considerado por los compañeros dentro y fuera de la institución es determinante. Para ello, es importante ser inspirador, buen comunicador, seguro, confiado, bien informado, apasionado por el trabajo, sin perder la humildad y el respeto por los demás.

Visión global: Cada vez hay más retos en el escenario actual - encontrar nuevos socios, establecer nuevas relaciones para atraer estudiantes implica una visión global del mundo de la Educación Superior y un amplio conocimiento.

Resiliencia: Piensa en positivo. ¡No te rindas ante la adversidad! Encontrar nuevas oportunidades en tiempos de crisis es también una de las habilidades profesionales más importantes que te ayudarán a marcar la diferencia en tu trabajo diario, en tu relación con los estudiantes, con los socios nacionales e internacionales e incluso dentro de la institución.

LISTA DE CONTROL:

- Idiomas: en especial, tener un nivel de inglés lo suficientemente bueno como para poder comunicarse
- Capacidad de comunicación
- Facilidad de redacción
- Capacidad de análisis
- Capacidad de gestión de conflictos
- Conocimientos económicos y geográficos del mundo
- Conocimiento político del mundo
- Conocimiento de los marcos sociales
- Conocimiento general del tipo de condiciones de acogida en los distintos países para los estudiantes internacionales
- Conocimiento general del marco de las áreas de estudio en los diferentes países de acogida

CONSEJO:

Invierte siempre en tus conocimientos de lenguas extranjeras, ya que tienes que comunicarte y ayudar a estudiantes de distintos países.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

¡Nunca tengas prisa! Todas las personas que recibas deben sentir que son únicas y que estás ahí para cada una de ellas. ¡Hay muchas cosas que no sabes! ¡Para! ¡Ve a aprender y vuelve con tu alumno! La mayor competencia de un profesional de las Relaciones Internacionales es saber estar presente, interesado, implicado.

2.1.2 – Educación

En cuanto a la educación, cualquier campo es importante, sin embargo, las titulaciones que mejor preparan para un entorno multicultural son las siguientes:

- Relaciones internacionales
- Economía
- Gestión
- Gestión de Recursos Humanos
- Titulaciones de idiomas
- Estudios geográficos específicos
- Derecho

OTRA CONTRIBUCIÓN:

El personal de nuestra Oficina de Relaciones Internacionales tiene principalmente formación empresarial y está especializado en gestión. Sin embargo, también tenemos empleados que han estudiado Relaciones Internacionales y otras ramas de las Ciencias Sociales.

Por supuesto, se valoran más las aptitudes que el tipo de educación. Lo ideal es que el tipo de educación recibida haya contribuido o pueda contribuir en el futuro a desarrollar las aptitudes necesarias para el desarrollo de nuestra actividad.

2.1.3 – Formación

Es importante que todas las instituciones proporcionen formación a sus empleados, independientemente del departamento y del grupo destinatario con el que trabajen directa o indirectamente. Sin embargo, es especialmente importante que el personal que trabaja con estudiantes extranjeros reciba la formación necesaria.

No obstante, cuando hablamos de actividades de apoyo al personal para estudiantes extranjeros, la mejor formación es la oportunidad de participar en actividades de movilidad, en eventos fuera del país (conferencias, ferias, talleres, etc.) que promuevan el contacto con sus compañeros y con las realidades culturales de otros países. Visitar Instituciones Educativas extranjeras, permanecer en ellas, aunque sea por períodos cortos, contribuye decisivamente a la adquisición de competencias técnicas y transversales cruciales para el buen desempeño del personal.

HISTORIA

La Universidad Humboldt de Berlín ha organizado recientemente un grupo de coordinadores de internacionalización a nivel universitario. Se formó un grupo representativo que reunía a personal de las oficinas Erasmus de las facultades y a los principales coordinadores Erasmus de la Oficina Internacional principal de la Universidad como jefe/responsable de este grupo. Las reuniones se centraron en identificar y resolver los principales problemas en el ámbito de la internacionalización y en compartir las mejores prácticas en sus reuniones. Además, se crearon índices para la evaluación del estado actual.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Cuando recibo a colegas en movilidad de personal para formación en mi institución, siempre organizamos una cena en el centro de la ciudad. Por supuesto, lo hacemos por el placer de estar juntos, pero este tipo de actividad también forma parte de la formación: lo que comemos, lo que vestimos, las conversaciones en ambientes informales, lo que hacemos en nuestro tiempo libre, la música, la vida nocturna de las ciudades... son oportunidades para adquirir conocimientos transversales que resultan cruciales para comprender la cultura de acogida.

2.2- TRABAJO DIARIO / VIDA COTIDIANA

El trabajo en esta área puede dividirse en dos grandes bloques: recepción/seguimiento y papeleo.

Cuando hablamos del primero, pensamos en estudiantes internacionales, pensamos en estudiantes entrantes y salientes, pero también tenemos que pensar en personal móvil, colaboradores locales, nacionales e internacionales - es muy fácil utilizar la jornada laboral de "front desk y recepción" - los profesionales de esta área nunca tienen prisa, la disponibilidad es una de sus principales características.

Sin embargo, el papeleo es importante, gestión de procesos, informes internos, informes externos, aplicaciones, el mundo de la gestión del correo electrónico, respuestas de WhatsApp... un mundo sin fin difícil de gestionar.

CONSEJO: Gestión del tiempo

La formación en gestión del tiempo y organización es fundamental. Tienes que aprender a organizar tu jornada, a distribuir las tareas. Busca formación especial en este campo.

Un buen equilibrio entre trabajo y familia, entre el tiempo para los demás y el tiempo para "uno mismo" es crucial para tu equilibrio -- los buenos resultados en el trabajo también son consecuencia de este equilibrio.

CONSEJO: Sugerencias de formación para los miembros del personal

La siguiente lista es una sugerencia de formación para estos miembros del personal:

- Formación en lengua inglesa
 - Formación en una lengua muy hablada por los estudiantes extranjeros
 - Cómo actuar en un entorno multicultural
 - Cursos sobre diversidad e inclusión
 - Curso de formación sobre gestión y dirección de un lugar de trabajo multicultural
 - Marketing y publicidad
 - Medios de comunicación social
 - Gestión del tiempo
 - Gestión del correo electrónico
- Otros.

COSAS A TENER EN CUENTA:

Las nuevas tecnologías pueden ayudar a que el día a día del personal de movilidad sea más fácil y eficaz. Por ejemplo, una máquina expendedora de billetes prioritarios ayudaría a los estudiantes extranjeros a saber cuándo pueden acudir a la oficina del personal de movilidad y éste también estaría mejor preparado para ayudar a los estudiantes extranjeros con sus problemas.

Una buena plataforma de gestión es clave.

Sin embargo, la mejor manera de agilizar la comunicación con los estudiantes es a través de las redes sociales, en particular, WhatsApp -- te permiten estar siempre conectado, en muchos casos (Facebook por ejemplo) permiten compartir y comunicarse dentro de grupos.

2.2.1 – Gestión del trabajo diario

Recuerde que la paciencia, la cortesía y un poco de curiosidad ayudan mucho. Y, si no está seguro de las diferencias que puedan existir, simplemente pregunte a los miembros del equipo. Una vez más, lo mejor es hacerlo de forma individual, para que nadie se sienta "en un

aprieto" o cohibido, o incluso avergonzado, por hablar de sus propias necesidades o diferencias.

En cualquier puesto de trabajo o departamento, es obligatorio poder gestionar adecuadamente el trabajo diario, sin embargo, cuando se trabaja con estudiantes extranjeros, esto es indispensable por varias razones.

En primer lugar, estos departamentos trabajan con plazos para las solicitudes o cualquier otra documentación legal o burocrática de la que se ocupen.

En segundo lugar, dado que tratan con estudiantes que en su mayoría no conocen los procedimientos, deben ser capaces de orientarles.

Por último, pero no por ello menos importante, dado que es obligatorio que informen constantemente del trabajo realizado, las habilidades de gestión son muy importantes.

CONSEJO:

- Asegúrate de mantener un equilibrio entre el tiempo de trabajo y el tiempo de descanso
- Organiza tu calendario: ¡prepara para la semana! Prepara el mes con los acontecimientos importantes
- Prepara el año en función de las fechas clave y reserva el tiempo necesario para las actividades

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Recuerde que algunos de ellos pueden sentir nostalgia y necesitar apoyo adicional. Estar lejos de los seres queridos (familia, amigos o pareja), las tradiciones puede resultar difícil al estar en un país y una cultura diferentes, y a veces incluso un idioma nuevo. Ten paciencia e intenta comprender lo que está pasando y cómo puedes ayudar.

Prepara la lista de las actividades extracurriculares, como eventos en la universidad o en la ciudad, o comparte esta información en Internet. Tienes que saber qué ofrecer a tus alumnos.

2.2.2 – Gestionar la vida cotidiana

Los empleados que trabajan en oficinas de relaciones internacionales deben tener capacidad de resolución de problemas al más alto nivel. Nunca se sabe lo que puede pasar. Estudiar en el extranjero puede causar muchos problemas, sobre todo a las personas que vienen de culturas diferentes y comprenden menos la cultura de la organización de acogida.

El equilibrio es necesario, sobre todo porque se traduce en todo lo que uno hace.

Si su institución se asegura de que existe un equilibrio entre la vida profesional y personal, los resultados generales serán mejores. La productividad aumentará y el personal será más propenso a ayudar a los demás.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

La gestión del tiempo ha sido una habilidad muy importante desde el principio de los tiempos. Muchos empleados necesitan aprender habilidades de gestión del tiempo para equilibrar eficazmente sus estudios, trabajo, vida social y diversas actividades cotidianas.

La gestión del tiempo es importante para completar con éxito tareas complicadas, aliviar el estrés y emplear el tiempo de forma más eficiente. En el mundo actual, gestionar el equilibrio entre la vida laboral y personal puede ser difícil si no sabemos lo que estamos haciendo. El trabajo es una parte tan importante de nuestra vida que puede parecer más fácil olvidarse de otras áreas como el ocio, la espiritualidad y la familia, por nombrar algunas.

2.3- COMUNICACIÓN

La comunicación intercultural es el proceso de reconocer tanto las diferencias como las semejanzas entre grupos culturales para desenvolverse eficazmente en un contexto determinado. En otras palabras, la comunicación intercultural se refiere a las formas en que personas de distintos orígenes culturales se adaptan para mejorar la comunicación entre sí. En el cambiante mundo profesional actual, es fundamental comprender cómo influyen los elementos culturales en la comunicación entre individuos y grupos en el lugar de trabajo. Desarrollar sólidas habilidades de comunicación intercultural es el primer paso para crear un entorno de trabajo de éxito que saque lo mejor de todos los miembros del equipo de una organización. Cuando se comunique interculturalmente, haga un esfuerzo especial por mantener una comunicación clara, sencilla y sin ambigüedades. Y (lamentablemente) evite el humor hasta que sepa que la persona con la que se comunica "lo entiende" y no se siente ofendida por ello.

Aprende sobre las distintas culturas y cómo comunicarte con ellas. Conocer los rasgos principales de las distintas culturas, costumbres y normas te ayudará a ajustar tu comportamiento y tu comunicación.

2.3.1 – Con la Institución

Una comunicación interna eficaz es clave para cualquier institución.

Si dentro de las instituciones no hay una buena línea de comunicación establecida, puede haber muchos conceptos erróneos que pueden conducir a malos resultados.

Las instituciones, los departamentos y el personal deben ser capaces de expresar claramente sus puntos de vista y de ponerse en contacto fácilmente con cualquier colega cuando sea necesario. Prepare su propio grupo de correo electrónico o de contacto para cualquier situación de emergencia, a fin de informar a todo el mundo de lo que está ocurriendo.

CONSEJO: Buena comunicación

Aunque es bueno mantener una comunicación constante con todos los departamentos de la universidad, con algunos de ellos es crucial. Especialmente con la Secretaría General, la Junta Directiva, los diferentes Decanatos y Orientación al Estudiante.

El responsable de alumnos de nuevo ingreso debe ser la persona encargada de comunicarse con el resto de servicios universitarios y canalizar las dudas y demandas de los alumnos recién llegados.

También es crucial una buena relación entre los directores de los distintos departamentos de la universidad, para lo que son imprescindibles espacios de diálogo interdepartamental dentro de la institución.

2.3.2 – Con el Alumnado

Como ya se ha dicho, las habilidades comunicativas son necesarias en cualquier entorno de trabajo, especialmente en un entorno en el que puede ser más difícil transmitir mensajes debido a las diferentes lenguas nacionales.

La comunicación con los estudiantes no es un trabajo fácil. Sobre todo si hablan en un idioma que no conoces y el inglés es la única solución. Acuérdate de hablar despacio, tómate un tiempo extra para reformular lo que quieres comunicar. Confirma las conclusiones finales. Este es un hábito inteligente que debes adquirir independientemente de con quién te comuniques. Cuando hayas terminado un intercambio -ya sea escrito u oral- tómate un breve momento para confirmar que has entendido lo que se ha hablado. Puede ser tan sencillo como decir: "Para resumir, tú vas a completar las diapositivas de la presentación y yo daré los últimos retoques a los temas de conversación. Ambos tendremos estas piezas terminadas para el lunes, de modo que tengamos tiempo de ensayar y perfeccionar antes de la reunión"."

CONSEJO: Al comunicarse con los alumnos, es importante que

- El mensaje es claro
- Los alumnos han entendido su mensaje
- Su mensaje no es ofensivo para otras culturas
- Que entiendes su mensaje

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Una forma importante de comunicarse es la no verbal. Una sonrisa resuelve muchos problemas; la disponibilidad de la persona que da la bienvenida es decisiva en todo momento.

2.3.3 – Con los Socios

Un intercambio académico no puede entenderse si no se basa en la relación entre dos o más instituciones educativas. Por ello, la relación entre los socios es de vital importancia.

Ampliar la red de socios universitarios en materia de intercambios académicos no sólo implica abrir nuevas vías de movilidad entre estudiantes, sino también mantener una relación sana y una comunicación fluida con las nuevas instituciones.

A la hora de comunicarse con los socios, hay que tener en cuenta que pueden tener una metodología de trabajo diferente. Además, muchas veces, los socios son de países diferentes, lo que significa que su cultura será distinta de la tuya. Hay una serie de organizaciones que apoyan a cada universidad en su trabajo diario. Empezando por los

servicios policiales, las organizaciones de estudiantes, las organizaciones de voluntarios, las ONG, etc.

Intenta conocerlas todas y a las personas de contacto.

CONSEJO:

Busca la lista de organizaciones que desempeñan un papel importante en tu país y compártela con los alumnos.

2.4- GESTIÓN DE CRISIS

Tarde o temprano, habrá una crisis que gestionar. Puede ser un conflicto entre alumnos, entre alumnos y profesores, entre colegas, entre instituciones. Puede ser un problema con una beca, con un documento, un accidente de coche o un terremoto. Es sólo cuestión de tiempo.

Cuando se trata de una crisis, tienes que estar preparado para gestionarla, en función de su dimensión y de los efectos que tendrá en tus alumnos, sus familias, tu campus, tu ciudad, tu país.

LISTA DE CONTROL:

Para hacer frente a una crisis y poder gestionarla, el personal debe estar:

- Estar preparado para comunicarse de forma clara, concisa y oportuna en momentos de crisis
- Ser capaz de mantener la calma y transmitir la información pertinente en el momento oportuno
- Ser capaz de adaptarse a diferentes situaciones en caso de crisis y enfocar los problemas de otra manera
- Ser capaz de gestionar relaciones y conflictos
- Tener en cuenta que la experiencia y la cultura de origen de cada alumno condicionan la percepción de las "dimensiones" de la crisis
- Evaluar los efectos jurídicos de la situación en las nacionalidades implicadas (las dimensiones de las crisis son diferentes y sus efectos también)
- Abrir inmediatamente un canal de comunicación directa para los alumnos, las familias y los socios (cuando el tamaño lo justifique)
- Ser creativos.

2.4.1 – Comunicación

La comunicación es clave en la gestión de crisis. Durante una crisis, siempre es preferible comunicar mucho que poco, siempre que la comunicación sea clara, concisa y asertiva.

CONSEJO: Deberías

- Abrir inmediatamente un canal de comunicación directa para los alumnos, las familias y los socios (cuando el tamaño lo justifique)
- Identificar a una o dos personas para comunicar hacia el exterior
- Garantizar respuestas inmediatas
- Garantizar que la información, las directrices y las recomendaciones sean comprensibles y adecuadas para las diferentes culturas implicadas
Aclarar los efectos inmediatos; comunicar en consonancia con las comunicaciones oficiales/autoridades nacionales (cuando proceda).

2.4.2 – Relaciones (Autoridades nacionales e internacionales)

Cuando se produce una crisis, es obligatorio gestionar el mayor número posible de relaciones. Las autoridades estratégicas deben estar claramente identificadas.

Debe facilitarse información sobre a quién dirigirse en los sectores más diversos, así como los datos de contacto.

Las autoridades nacionales son socios -también en tiempos de crisis-. Trabajar juntos no sólo es decisivo para gestionar el proceso, sino también para ponerle fin.

CONSEJO:

Para los estudiantes, las familias y los socios académicos: su vínculo con las Autoridades Nacionales es una fuente de confianza.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

El momento más difícil de mi carrera en relaciones internacionales ocurrió cuando una madrugada recibí una llamada de la embajada portuguesa en Budapest. Uno de mis estudiantes móviles, tras una noche de fiesta, había saltado desde el puente Elizabeth al río Danubio. Había desaparecido. En la cartera que había dejado en el puente con su ropa, estaba el número de teléfono de emergencias: el mío.

¿Qué hacer? ¿A quién llamar primero? ¿Subir al avión e irme? ¿A la agencia Erasmus? ¿Al Ministerio de Asuntos Exteriores? ¿A sus padres? ¡A los padres! ¿Qué decir? ¿Cómo decirlo?

CAPÍTULO 3

ALIANZAS

ESTRATÉGICAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

3. ALIANZAS ESTRATEÉGICAS

3.1. Campus

3.1.1 Patronato / Junta Directiva

3.1.2 Rectorado

3.1.3 Clubes de estudiantes

3.1.4 Personal administrativo

3.2. CIUDAD

3.2.1. Ayuntamiento

3.2.2. Universidades e IES

3.2.3. Servicios de salud

3.2.4. Bancos

3.2.5. Autoridades de seguridad

3.3. PAÍS

3.3.1. Agencias nacionales

3.3.2. Ministerio de Asuntos Exteriores

3.3.3. Ministerio de Sanidad

3.3.4. Agencias de viajes

3. ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La "Oficina de Relaciones Internacionales" de una Institución de Educación Superior sólo puede cumplir su misión y alcanzar sus objetivos cuando está en relación permanente con todos los actores de la Internacionalización: dentro de la Institución (Junta Directiva; Rectorado; Asociaciones de Estudiantes; Departamentos, desde el de Seguridad hasta el Financiero) dentro de la Ciudad (Desde el Ayuntamiento hasta los Bancos, pasando por otras IES existentes, Servicios de Salud, Policía, proveedores de alojamiento o incluso entidades deportivas) y dentro del País (Agencias, Ministerios).

La internacionalización es transversal a todas las áreas - un estudiante acogido o enviado es en sí mismo la suma y el resumen de la apertura y la relación que el Servicio de la OIR construye cada día.

La Oficina de Relaciones Internacionales no debe limitarse sólo a relacionarse con los estudiantes que van o están de intercambio o con otras instituciones universitarias del mundo. Ni el mayor éxito de la Oficina de Relaciones Internacionales dependerá también en mayor medida de la relación que mantenga con instituciones ajenas al proceso educativo pero que, de un modo u otro, se ven afectadas por él.

En este apartado se presenta una guía para orientar estas relaciones.

Las universidades de acogida deben proporcionar toda la información útil sobre el sistema sanitario local, así como los números de emergencia para que los estudiantes extranjeros estén preparados en caso de emergencia. Las entidades de seguridad pública desempeñan un papel importante en las sociedades y también con los estudiantes internacionales pueden desempeñar un papel decisivo en su integración y su vida cotidiana.

Estudiar en el extranjero puede conllevar mucho papeleo, pero una de las cosas más importantes de tu lista de tareas pendientes debe ser abrir una cuenta bancaria en el país de destino de tus estudios en el extranjero. Gestionar tus finanzas con una cuenta bancaria extranjera mientras estás en el extranjero puede ser incómodo y puede sumar con el tiempo, ya que muchos bancos cobran comisiones por transacciones extranjeras y cajeros automáticos (ATM). Hay muchas razones por las que querrá tener una cuenta bancaria local como estudiante internacional: ahorrar dinero en las conversiones de efectivo, crear un historial de crédito local, beneficiarse de los servicios de cambio de divisas, seguridad, etc.

Mantener una estrecha relación con la Agencia Nacional Erasmus +, otras Agencias de Programas de Movilidad Internacional, el Ministerio de Asuntos Exteriores, el Ministerio de Sanidad o las agencias de viajes te ayudará a orientar tu trabajo a la hora de acoger estudiantes internacionales.

3.1- CAMPUS

Es importante que todos los departamentos estén sincronizados para rendir mejor.

También es muy beneficioso que los departamentos de la institución mantengan una estrecha relación con el alumnado. Cuando se trata de trabajar con estudiantes extranjeros, merece la pena tener en cuenta los departamentos presentados en esta sección. Las colaboraciones en este sentido pueden favorecer un mejor proceso de toma de decisiones y su aplicación.

LISTA DE CONTROL:

- ❑ Otros departamentos, debido a sus fines más específicos, pueden ser más apropiados para que los estudiantes de intercambio resuelvan determinados problemas
- ❑ Mantener una buena relación con los demás departamentos garantizará que los problemas de los estudiantes internacionales puedan ser atendidos y resueltos más eficazmente por la Universidad

La Oficina de Relaciones Internacionales puede actuar como intermediaria entre el estudiante y el departamento correspondiente

HISTORIA

Universidad de Catania: Existen coordinadores Erasmus y unidades administrativas (IDU Unidades Didácticas Internacionales) en cada departamento, nombrados por los directores. Los coordinadores proporcionan orientación política y estratégica para aplicar la estrategia de internacionalización a nivel de departamento (por ejemplo, cooperación y acuerdos, política y supervisión, criterios de selección para la movilidad de estudiantes y personal) y también proporcionan apoyo a la movilidad de estudiantes/personal (por ejemplo, contactos con supervisores académicos, coordinación de servicios de bienvenida).

HISTORIA

Universidad de Varsovia: En cada unidad hay coordinadores de movilidad nombrados por las autoridades a nivel de departamento. La cooperación entre la Oficina de Relaciones Internacionales y los coordinadores de movilidad es muy estrecha: reciben información periódica sobre las oportunidades de movilidad, los plazos, los documentos necesarios, cualquier cambio al respecto, etc.; se celebran reuniones periódicas (al menos, dos veces al año); se les anima a hacer preguntas, dar sus comentarios, programar reuniones individuales, en caso de dudas, rellenar cuestionarios de evaluación después de cada reunión de coordinadores; se les consulta en diferentes ocasiones, por ejemplo, si se proponen nuevos procedimientos o si se va a firmar un nuevo acuerdo de cooperación.

3.1.1 – Patronato / Junta Directiva

La estrategia de internacionalización de la institución es crucial para el futuro de la institución, su posicionamiento entre sus pares nacionales e internacionales, pero también para el establecimiento de los planes de trabajo de los servicios, la determinación de la asignación de recursos humanos y técnicos, la asignación de espacios y condiciones para la realización de actividades, así como la formación de los empleados. La relación Servicios/Junta Directiva es, por tanto, esencial para la consecución de los objetivos institucionales en esta materia y debe ser regular, no sólo en la preparación y cierre de los cursos académicos, sino semanalmente. Los estudiantes entrantes también pueden enfrentarse a una gran variedad de cuestiones administrativas y logísticas, sobre todo a su llegada. El conocimiento de las cuestiones administrativas relativas a los estudiantes extranjeros es crucial.

Los directores universitarios desarrollan y coordinan los programas académicos y estudiantiles de las universidades y escuelas superiores. Sus responsabilidades y obligaciones varían, pero pueden incluir la elección de planes de estudios, ayudas económicas, captación de estudiantes, admisiones, becas y asuntos estudiantiles.

El papel de cooperación con la Junta es aún más decisivo cuando hablamos de estudiantes internacionales que cursan un programa completo. No sólo se trata de las necesidades específicas de estos estudiantes, sino también de la preparación de la oferta educativa -en particular, en lo que respecta al idioma en que se imparten los programas-, así como de la captación de estos estudiantes, que requiere una inversión específica, una comunicación continua y la asignación de recursos financieros adicionales.

3.1.2 – Rectorado

Las vías académicas son el núcleo de la actividad. Los programas ofrecidos, las clases, los profesores asignados a los estudiantes internacionales en la institución son cruciales para el éxito. Todo empieza ahí, a nivel de toma de decisiones, si el objetivo de la Universidad se fija en atraer y retener a estudiantes internacionales que puedan contribuir con ingresos financieros sustanciales. Por lo tanto, puede ayudar a ampliar la mano de obra cualificada en el país si consideramos la opción de que un número de estudiantes internacionales puedan quedarse a vivir y trabajar en el país donde estudiaron primero.

Por lo tanto, el Rectorado debería desarrollar siempre una estrategia para atraer a un mayor número de estudiantes extranjeros. La promoción de programas atractivos debería ser el primer incentivo para atraer con éxito a estudiantes internacionales, pero la buena calidad de los programas de educación superior es crucial para atraer con éxito y ampliar la mano de obra cualificada. Tenemos que ser conscientes de las políticas migratorias actuales, que pueden tener efectos positivos en el crecimiento económico a través de mayores ingresos.

La demanda de trabajadores altamente cualificados exige que las economías atraigan a emigrantes cualificados, especialmente en el caso de los países con una población en edad laboral que envejece.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el siguiente paso es sugerir oportunidades de educación y, tras la graduación, ofrecer lugares de trabajo donde sus ingresos netos se maximicen tanto en el país de origen como en el extranjero. Teóricamente, los individuos eligen primero dónde vivir y trabajar, y después deciden si quieren seguir estudiando y dónde.

La implicación del Rectorado en las actividades de movilidad es decisiva para definir las y ajustarlas:

- igualdad de acceso
- integración
- puesta a punto de procesos y procedimientos
- formación del profesorado para acoger a estos estudiantes

Las tasas de matrícula pueden influir considerablemente en las decisiones que toman los estudiantes internacionales. Deben ser suficientes para cubrir los elementos clave de sus programas y vida académica, así como los servicios básicos relacionados con el bienestar de los estudiantes y su experiencia en el campus. Por lo tanto, la igualdad de acceso de los estudiantes internacionales, así como su integración, deben ser una prioridad para el Rectorado. También son cruciales unos procesos y procedimientos bien afinados para ofrecer las mismas oportunidades de acceso a la Universidad.

También es muy importante la formación del personal docente para acoger a los estudiantes con el fin de ayudarles a integrarse y terminar con éxito sus estudios.

3.1.3 – Clubes de estudiantes

La integración de los estudiantes internacionales se compondrá siempre de dos partes fundamentales: la acogida institucional (órgano y servicios de la institución en articulación con socios internos y externos), a la que ya nos hemos referido, y la acogida e integración por los pares.

En el segundo caso, las asociaciones de estudiantes y los diferentes clubes de estudiantes dentro del Campus desempeñan un papel decisivo en lo que se refiere a:

- proximidad en el lenguaje y en los intereses
- proximidad en la visión del mundo
- proximidad en las dificultades y en compartir soluciones
- ocupación del tiempo libre
- desarrollo de actividades paralelas
- integración en la vida del campus y de la ciudad

- establecimiento de redes informales

La colaboración con las asociaciones de estudiantes y los clubes de estudiantes es muy importante para los servicios dedicados a los estudiantes extranjeros, a los estudiantes de programas completos y a los estudiantes de movilidad. En primer lugar, para garantizar que se promuevan las actividades necesarias para la integración efectiva de los estudiantes internacionales, que los estudiantes implicados reúnen las condiciones necesarias para recibir, guiar y acompañar a los compañeros internacionales, pero también para garantizar la seguridad y las normas de las actividades que se promuevan.

Es importante tener especialmente en cuenta que los estudiantes que participan en un programa de estudios completo necesitan actividades y proyectos a largo plazo. Su participación en los clubes y asociaciones existentes es el primer paso hacia la implicación en la comunidad.

HISTORIA

Una de mis principales funciones de apoyo en la Oficina de Relaciones Internacionales durante 2021 fue integrar a los estudiantes internacionales en las diversas iniciativas estudiantiles presentes en el campus. Este fue también el primer año en que empezaron a llegar estudiantes de intercambio tras el estallido de la pandemia.

La colaboración se hizo muy efectiva especialmente con la sociedad de honor Alpha Sigma Nu y con los grupos Erasmus Student Network (ESN), que organizaron diversas actividades, dinámicas y eventos en los que estuvieron presentes tanto estudiantes nacionales como extranjeros. La colaboración facilitó enormemente la integración y el trabajo realizado por la Oficina.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Es importante impartir cursos de idiomas internacionales para que el plan de estudios resulte más atractivo a los estudiantes extranjeros. Esto también ayudará a los estudiantes nacionales a mejorar sus conocimientos de lenguas extranjeras.

3.1.4 – Personal administrativo

La Universidad es un organismo vivo y dinámico, todos necesitan de todos, los estudiantes internacionales son estudiantes de la institución y por ello utilizan todos los servicios y se benefician de todos los recursos.

Articular la llegada de los estudiantes con los demás servicios es esencial para el buen funcionamiento de todos los servicios, pero también para que los estudiantes internacionales se sientan como en casa.

LISTA DE CONTROL:

Podemos encontrar personal administrativo en servicios como:

- Biblioteca
- Servicios académicos
- Servicios de Seguridad;
- Gestión de Laboratorios
- Servicio de Correo
- Gestión de equipos
- Gestión del espacio
- Servicios de cafetería y alimentación

Al principio de cada semestre, el envío de un directorio actualizado es crucial para garantizar el éxito de todos.

3.2- CIUDAD

Una parte muy importante de su intercambio dependerá directamente de sus actividades diarias en la ciudad en la que se encuentren, desde las cosas más básicas como ir de compras hasta visitar lugares de interés turístico. Esto significa que las instituciones también deben asociarse con servicios clave de la ciudad en la que se establezcan. Estas asociaciones permitirán a las instituciones ofrecer una mejor experiencia a sus estudiantes extranjeros que, con toda seguridad, tendrán que utilizar los servicios presentados en esta sección.

3.2.1 – Ayuntamiento

Hoy en día, todas las ciudades con universidades son conscientes de la realidad de "acoger estudiantes internacionales". Son un importante motor de la economía de las ciudades.

El ayuntamiento, el municipio, desempeña un papel crucial en el fomento de la cooperación académica a nivel local y, a veces, regional. Las universidades son un elemento importante

que determina el desarrollo de la ciudad. Hoy en día, las ciudades académicas ambiciosas amplían el catálogo tradicional de la oferta educativa con medidas de educación internacional y escalan la investigación en todo el mundo. Los principales centros académicos del mundo ganan estudiantes internacionales y los participantes se incorporan a la circulación mundial de publicaciones. La simbiosis de la universidad con la ciudad y sus habitantes es uno de los fundamentos del desarrollo de las modernas ciudades de ensueño, así como una de las tres misiones de las universidades modernas.

Sin embargo, los estudiantes internacionales son al mismo tiempo "personas que vienen de fuera", con sus propias necesidades y particularidades. Entre ellas figuran cuestiones como el alojamiento, la seguridad y la movilidad. Pero también las cuestiones más básicas, como la lengua o la religión.

Una Universidad, consciente de la diversidad que acoge, debe articular la preparación de su curso académico en articulación con el Ayuntamiento. Unos servicios adecuados por parte del Ayuntamiento son determinantes para el éxito de los estudiantes internacionales, ya sean de movilidad o de programas completos.

3.2.2 – Universidades e IES

Las universidades que comparten el mismo territorio son en muchos casos competidoras. Sin embargo, cuando se trata de estudiantes internacionales, está demostrado que el trabajo conjunto beneficia a todas las instituciones, desde la captación hasta la plena integración. Un reparto racional de recursos y esfuerzos es beneficioso para todas las instituciones de educación superior (IES) implicadas en este proceso, a saber:

- ❑ preparación y participación en ferias y exposiciones internacionales
- ❑ organización de actividades conjuntas de acogida
- ❑ presión sobre las autoridades para que apliquen nuevas políticas relacionadas con esta actividad
- ❑ colaboración con las autoridades nacionales, el Gobierno, las Agencias y los Departamentos de Educación y Enseñanza Superior
- ❑ organización de sesiones informativas conjuntas
- ❑ presentación conjunta de las necesidades a las autoridades locales y nacionales
- ❑ intercambio de buenas prácticas
- ❑ compartir alojamiento, entre otros

3.2.3 – Servicios de salud

Es esencial proporcionar una lista de instituciones de apoyo sanitario situadas cerca de la Universidad. En la medida de lo posible, deben establecerse protocolos con estas instituciones para facilitar el acceso de los estudiantes internacionales.

Se debe informar a los estudiantes extranjeros sobre cómo acceder a los servicios sanitarios, si son públicos o privados, si necesitan la Tarjeta Sanitaria Europea o, si son privados, a cuáles pueden acudir para estar cubiertos por el seguro. La Tarjeta Sanitaria Europea es el documento personal e intransferible que acredita el derecho a recibir las prestaciones sanitarias que sean necesarias desde el punto de vista médico durante la estancia temporal por motivos de trabajo, estudios y turismo en el territorio de la Unión Europea, del Espacio Económico Europeo y de Suiza, teniendo en cuenta la naturaleza de las prestaciones y la duración de la estancia, de acuerdo con la legislación del país de acogida.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Una de las primeras cosas que ayudamos a hacer a los estudiantes extranjeros cuando vienen a nuestra oficina es solicitar una tarjeta de transporte público a través del Ayuntamiento. Para ello, les facilitamos el proceso guiándoles en cada paso, lo que incluye facilitarles información sobre cómo llegar al edificio del Ayuntamiento, cómo solicitar la tarjeta y cómo obtenerla.

El peso de las cosas pequeñas....

Un gran servicio de transporte, con precios especiales para estudiantes. Pero no hay formularios en inglés para que los estudiantes extranjeros puedan hacer sus solicitudes y obtener sus beneficios.

¿Cómo articularse con los servicios de la ciudad? ¿Cómo crear una estructura de apoyo para los estudiantes en estas situaciones?

OTRA CONTRIBUCIÓN:

El Proyecto StudyInLisbon (<https://studyinlisbon.pt/en/study/>) es un buen ejemplo de las sinergias que pueden crearse cuando las IES de una ciudad trabajan juntas. En este caso, el Ayuntamiento, las Universidades de Lisboa, la Agencia Erasmus+ y muchas asociaciones Erasmus promueven conjuntamente la plena acogida, no sólo de los estudiantes Erasmus+ en Movilidad, sino de todos los estudiantes extranjeros que vienen a la Ciudad cada año.

El Proyecto es al mismo tiempo una importante herramienta de comunicación que todas las IES pueden utilizar para facilitar la acogida y el seguimiento de los estudiantes. Alojamiento, Visados, Salud, Cultura, Becas... todo en un mismo lugar, con la contribución de muchos para que todos puedan sentirse como en casa en Lisboa.

Los funcionarios internacionales deben proporcionar orientación continua, noticias y estados relacionados con el incidente o la emergencia; y sugerir a los estudiantes protocolos a seguir en diversas situaciones.

Al mismo tiempo, es necesario que la universidad se comunique con sus estudiantes extranjeros durante el proceso de solicitud, ya sea para movilidad o para un programa completo, informándoles sobre qué tipo de condiciones ofrece a los estudiantes con necesidades especiales. Rampas, acompañantes, alojamiento y transporte adecuados, aulas equipadas para problemas de oído o vista, etc.

Más que comunicar, es importante que las Universidades contemplen estos apoyos, imprescindibles para la inclusión y, por tanto, decisivos en la acogida e integración de los estudiantes.

3.2.4 – Bancos

Abrir una cuenta bancaria en un país extranjero no siempre es un proceso sencillo. Una colaboración con un banco puede marcar la diferencia en la vida de un estudiante y facilitar el proceso de integración.

Comprender la documentación requerida, cómo debe prepararse y presentarse, eliminar la burocracia innecesaria para estos estudiantes e informarles detalladamente es una buena práctica.

Al mismo tiempo, debería facilitarse una lista de las instituciones bancarias disponibles en el país.

La mayoría de los países exigen un depósito inicial, el pasaporte del estudiante y una prueba de residencia para abrir una cuenta bancaria. Algunos países pueden exigir también una copia compulsada de la partida de nacimiento o una segunda forma de identificación. En algunos casos, es necesario presentar una declaración que justifique el motivo de la apertura de la cuenta. Las universidades deben ayudar a los estudiantes con la documentación requerida. El principal problema lo tienen los no residentes para abrir una cuenta bancaria. Por ejemplo, algunas leyes vigentes en un determinado país pueden prohibir las cuentas bancarias a los no residentes. Por eso, la colaboración con determinadas entidades bancarias o incluso con oficinas en el campus puede ser de gran ayuda para los estudiantes internacionales.

CONSEJO:

El idioma juega un papel crucial en estos casos, por lo que asegurar que las entidades sanitarias puedan garantizar la comunicación requerida es determinante.

CONSEJO: Asociación con entidades bancarias

Algunas universidades tienen asociaciones con determinadas entidades bancarias e incluso disponen de oficinas en el campus u ofrecen condiciones ventajosas y accesibles para los estudiantes a la hora de abrir una cuenta bancaria. Si este es el caso, los estudiantes extranjeros deben ser informados a su llegada.

3.2.5 – Autoridades de seguridad

Las autoridades de seguridad desempeñan un papel en la organización social, concretamente en lo que respecta al espacio público. Es importante que los estudiantes internacionales conozcan las normas básicas de la vida en el espacio público en su país de acogida.

La promoción de sesiones entre los estudiantes internacionales y estos profesionales es esencial para la presentación de:

- situaciones legales
- situaciones de seguridad (en casa, en la calle, en el transporte público) procedimientos a adoptar en caso de necesidad

OTRAS CONTRIBUCIONES:

Algunas de las universidades ofrecen una serie de servicios de seguridad y protección para garantizar la seguridad de los estudiantes mientras estudian en el campus. Por ejemplo: listas de contactos de emergencia (policía, ambulancias o parques de bomberos), seguridad en el campus, recursos en línea con detalles sobre seguridad.

3.3- PAÍS

Su país, que usted conoce tan bien, es un país extranjero para los estudiantes internacionales que acoge. Todo es nuevo para ellos. Todo es diferente.

Para algunos, sólo será su país de acogida durante un corto periodo de tiempo, para otros, será su hogar durante varios años.

Es importante proporcionar a los estudiantes que acojas toda la información posible sobre tu país: historia, cultura, instituciones, aspectos legales que afectan a estos estudiantes.

Es importante ayudar con información sobre cosas sencillas: horarios, vacaciones, transporte, costes, alimentación, centros de salud, seguridad.

Este trabajo que parece simple es enorme y sólo puede hacerse bien en articulación con todos los socios internos y externos.

Mantener una estrecha relación con la Agencia Nacional Erasmus +, otras Agencias de Programas de Movilidad Internacional, el Ministerio de Asuntos Exteriores, el Ministerio de Sanidad o las agencias de viajes te ayudará a orientar tu trabajo a la hora de acoger estudiantes internacionales.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Hoy en día, los estudiantes extranjeros pueden encontrar muchas soluciones de banca en línea sin costes adicionales de cambio o mantenimiento.

Se trata de soluciones seguras y reconocidas internacionalmente que permiten a los estudiantes mantener las cuentas de su país de origen conectadas a estos sistemas. No hay necesidad de documentación específica del país y esto puede gestionarse de antemano.

CONSEJO:

Una Guía de bienvenida es una herramienta importante para dar la bienvenida a los estudiantes. ¡Cree una! En ella puedes poner toda la información de interés sobre el país.

3.3.1 – Agencias nacionales

Una buena relación con las Agencias del Programa a nivel nacional es crucial para el éxito de la implementación de los Programas de Movilidad en el Campus Universitario y hay varias razones para ello:

- actualización permanente de las normas y procedimientos del programa
- gestión de la ejecución de los programas
- puesta en común de los retos y limitaciones para la ejecución de los programas
- intercambio de buenas prácticas
- proximidad en la gestión de crisis
- proximidad y apertura en la gestión de las dificultades

CONSEJO:

Consulte en este enlace los contactos de todas las Agencias Nacionales que gestionan el programa en los países del programa: <https://erasmus-plus.com/content/national-agencies>

HISTORIA

Universidad de Varsovia: Como parte de la cooperación entre los coordinadores de movilidad y la Oficina de Relaciones Internacionales, se invita a los diversos grupos a las especificidades nacionales o locales que influyeron en la prueba de esta acción, como eventos como días de movilidad, reuniones de orientación para estudiantes internacionales, eventos de difusión; reciben información sobre cualquier sesión informativa o taller que pueda ampliar sus conocimientos sobre los programas de movilidad, por ejemplo, organizados por la Agencia Nacional Erasmus+, la Agencia Nacional Polaca de Intercambio Académico o la Oficina de Relaciones Internacionales.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Cada país es un "mundo" en términos de estructura, cultura, procesos, procedimientos, leyes y reglamentos. Los estudiantes internacionales se ven directamente afectados, en particular, por las leyes y reglamentos inherentes a los procesos académicos. Más que la cultura -que dan por supuesta-, los aspectos legales pueden ser una limitación y un motivo de inquietud, estrés y ansiedad.

Los miembros del personal también se ven afectados por esta realidad, tanto en el proceso de aprendizaje de los aspectos jurídicos como en el proceso de acompañamiento de los estudiantes.

Por lo tanto, es importante invertir seriamente en la preparación de materiales de apoyo a la comunicación de estos requisitos para que sean claros para todos y, preferiblemente, fácilmente comprensibles.

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Las Agencias Nacionales deben comunicarse y colaborar con las oficinas de relaciones internacionales, ayudándolas en la ejecución de los programas Erasmus+. También deben proporcionar toda la información útil sobre Erasmus+, así como mantener el contacto con las autoridades locales y las delegaciones de la UE.

3.3.2 – Ministerio de Asuntos Exteriores

La relación entre los estudiantes extranjeros y el Ministerio de Asuntos Exteriores suele ser la más intensa y necesaria a nivel de instituciones nacionales. También es la que suele generar más problemas. Por lo tanto, facilitar los contactos de los estudiantes con el Ministerio de Asuntos Exteriores enriquecerá y mejorará enormemente su experiencia. La relación con el Ministerio de Asuntos Exteriores es necesariamente formal. Sin embargo, es esencial y debe establecerse y cuidarse con regularidad, ya que es fundamental:

- visados de entrada para estudiantes
- seguimiento de los estudiantes salientes mediante representaciones oficiales;
- gestión de crisis:
- salud pública
- catástrofes naturales
- situaciones de conflicto

CONSEJO:

- animar a los estudiantes salientes a notificar su salida al Ministerio de Asuntos Exteriores (esto es crucial en años electorales)
- informar a los estudiantes entrantes sobre el sitio web del Ministerio de Asuntos Exteriores
- cree una lista de los Servicios Sanitarios de la ciudad
- crear protocolos con entidades privadas
- añada a la información para los estudiantes datos básicos sobre el acceso a la atención sanitaria en el país y en la ciudad

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Nos aseguramos de que nuestros estudiantes que viajan al extranjero obtengan toda la información y los trámites que necesitan del Ministerio de Asuntos Exteriores a través de la universidad de acogida. Se trata de un proceso de comunicación entre instituciones, aunque en la mayoría de los casos son las propias universidades de acogida las que inician el proceso directamente.

3.3.3 – Ministerio de Salud

Es importante el contacto directo con el Ministerio de Sanidad. Los estudiantes que llegan a menudo necesitan apoyo adicional en este ámbito y no siempre es sencillo guiar a los estudiantes a través de estos procesos. Un apoyo oficial es siempre un valor añadido.

Los estudiantes extranjeros suelen necesitar asesoramiento en materia de asistencia sanitaria. Conocer las políticas básicas relacionadas con la obtención del seguro o cualquier otra cuestión relacionada con la salud es crucial para su trabajo. Lo más importante es saber dónde encontrar información en inglés o en otros idiomas, dónde encontrar la normativa más reciente y las políticas a seguir.

CONSEJO:

- preparar una lista de las instituciones sanitarias de la ciudad
- prepare un documento con los procedimientos de acceso necesarios
- facilite a sus alumnos un contacto de emergencia para que puedan recibir ayuda en caso de necesidad y urgencia
- crea tu propia red de contactos en la zona para tener apoyo en caso de necesidad

OTRA CONTRIBUCIÓN:

Una buena práctica en este sentido es incluir en los formularios de solicitud una Declaración Médica emitida por su médico en su país de origen, que los estudiantes traen consigo cuando llegan. Esta Declaración puede ser fundamental en varios casos, desde cosas sencillas como la práctica de algún deporte hasta situaciones más complejas como problemas de salud.

3.3.4 – Agencias de viaje

Actualmente, en todos los países existen asociaciones/instituciones dedicadas a los estudiantes extranjeros, que prestan servicios especializados de acogida e integración. Este proceso ha sido y es un importante apoyo para las Instituciones Educativas en la implementación no sólo de los Programas de Movilidad - ya que proporcionan apoyo a los estudiantes entrantes y salientes, sino también en la acogida de estudiantes extranjeros para un programa completo. Muchas de estas instituciones también ofrecen paquetes especiales de viaje.

Sin embargo, en la medida de lo posible, las IES deberían contar con una agencia con la que trabajar de forma regular y que ofrezca condiciones especiales a sus estudiantes. Es una seguridad adicional en cuanto a la organización del viaje.

La cooperación con las agencias de viajes reporta muchos beneficios. Como profesionales en este campo, siempre pueden ayudar con consejos y recomendaciones, conexiones, documentos necesarios o seguros. Sus estudiantes extranjeros pueden necesitar este tipo de apoyo, por lo que incluso si usted no necesita los servicios de las agencias de viajes para su propio trabajo, tal vez necesite una para recomendar a sus estudiantes.

CONSEJO:

Busque las agencias de viajes mejor valoradas de su país y comparta la información con los estudiantes, si es necesario.

CAPÍTULO 4

Qué hacer y qué no hacer

INDICE DE CONTENIDOS

- 4.1 COLABORACIÓN CON LOS ESTUDIANTES
- 4.2 COLABORACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS
- 4.3 COLABORACIÓN CON SOCIOS ESTRATÉGICOS EXTERNOS

4.1 COLABORACIÓN CON LOS ESTUDIANTES

Todos los estudiantes entrantes y salientes buscan un punto de referencia sólido que pueda apoyarles en las actividades educativas y sociales, así como atender a su bienestar general en un nuevo entorno académico. Como individuos lejos de casa, los estudiantes entrantes acudirán a los miembros del personal de la oficina internacional en busca de consejo, apoyo e inspiración para obtener los máximos beneficios de su movilidad en términos académicos, culturales y de experiencias vitales.

Para los estudiantes salientes que deseen realizar una movilidad en el extranjero, es importante proporcionarles toda la información que necesiten sobre la disponibilidad de programas educativos en diferentes países y entornos culturales, lo que les ayudará a tomar una decisión informada que les permita avanzar en sus objetivos profesionales, así como en sus intereses personales. Además, es importante ayudar a los estudiantes salientes en el proceso de preparación de la movilidad, que incluye aspectos académicos como la selección de los cursos a los que asistir y la comunicación con los educadores para garantizar el reconocimiento de los puntos ECTS a su regreso, así como aspectos prácticos de la vida cotidiana, como encontrar alojamiento, informarse de las opciones de trabajo para obtener apoyo financiero, familiarizarse con los servicios de atención sanitaria con antelación, conocer los aspectos de seguridad, establecer contactos con asociaciones de estudiantes antes de la movilidad, etc.

Para los estudiantes entrantes de otros países que pretendan asistir a cursos en su universidad, prepárese para ayudar a su llegada, ya que usted será la primera línea de contacto. Los estudiantes acudirán a usted para que les ayude a integrarse en el entorno educativo proporcionándoles información práctica sobre cómo llegar al departamento de su elección, ponerse en contacto con redes de estudiantes y grupos de interés con fines de socialización y apoyo, conocer los puntos de interés de su zona, encontrar alojamiento y posiblemente trabajo, familiarizarse con la cultura, etc. Muéstrate abierto a la diversidad cultural de los estudiantes. Comuníquese con claridad y no dé por sentada ninguna información de utilidad, que puede no ser evidente para los estudiantes entrantes como lo es para los autóctonos. Sea tolerante y paciente, ya que los estudiantes pueden necesitar apoyo adicional para adaptarse a un entorno desconocido, y anime a sus alumnos a tener una mentalidad igualmente abierta a otras culturas. Sea consciente de que los estudiantes pueden tener dificultades lingüísticas e intente comunicarlas en un idioma que entiendan.

En todos los casos, esté preparado para afrontar una crisis y apoyar a los estudiantes a superarla. Puede tratarse de problemas de salud, seguridad o de otro tipo, para los que es una buena práctica haber establecido de antemano una red de contactos a la que pueda recurrir para dar una respuesta rápida. También puede tratarse de injusticias, ante las que hay que mostrar empatía, orientar y asesorar para promover un entorno multicultural seguro.

“Qué hacer”:

- Siéntase orgulloso de sus alumnos, tanto entrantes como salientes
- Tenga una actitud tolerante
- Tenga una mentalidad abierta
- Comuníquese con claridad
- Promueva un entorno multicultural seguro
- Acomode todas las susceptibilidades
- Enviar todo el material disponible a los estudiantes
- Organizar actos comunitarios y de orientación
- Denuncia y da la cara en situaciones de injusticia de las que puedas ser testigo
- Sé proactivo
- Mostrar información útil
- Construye y promueve una red de estudiantes internacionales
- Ten paciencia con los estudiantes internacionales, a veces se sienten un poco perdidos.
- Anime a los estudiantes a perseguir sus intereses
- Supervisar y evaluar la experiencia de los estudiantes para mejorar la actividad de la Oficina Internacional.

“Qué no hacer”:

- No te burles de los aspectos culturales
- No proporcione información falsa
- No utilice estereotipos ni generalizaciones
- No trates a nadie de forma diferente por su religión, etnia o procedencia
- No imponga sus propios valores a los demás
- No tengas prisa cuando te reúnas con estudiantes
- Nunca digas que sí sin dar explicaciones
- Nunca digas no sin justificarte
- Nunca digas que no sin buscar una solución

- ❑ Nunca mires el reloj cuando estés contestando a alguien
- ❑ Procura no comunicarte en un idioma que no sea accesible para los alumnos
- ❑ No bloques ni ralentes los procesos administrativos de los alumnos; al contrario, dinamízalos
- ❑ No mantengas lo que debería ser una conversación privada delante de otros alumnos

4.2 COLABORACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS

Apoyar la movilidad de los estudiantes es un esfuerzo de colaboración. Es probable que la oficina de estudiantes internacionales sea la primera universidad con la que se relacionen los estudiantes. Sin embargo, tras esta acogida inicial, los estudiantes pasarán a formar parte del alumnado en general y estarán en contacto con todos los servicios universitarios. Esto puede incluir la secretaría de su departamento, los profesores de su departamento, la biblioteca universitaria, la oficina de carreras universitarias, las asociaciones de estudiantes, los servicios sanitarios universitarios, las asociaciones deportivas universitarias, etc. La mayoría de los servicios universitarios ya tendrán cierta experiencia en el trabajo con estudiantes internacionales a través de anteriores iniciativas de movilidad. Sin embargo, es probable que no tengan la experiencia desarrollada en una oficina de estudiantes internacionales en lo que se refiere a atender las necesidades de un alumnado multicultural, ya que su contacto con los estudiantes no es tan frecuente.

Para enriquecer las experiencias de los estudiantes en un nuevo entorno académico, es posible que usted, como representante de una oficina de estudiantes internacionales, tenga que apoyar también a otros miembros del personal u oficinas de la universidad en los servicios que prestan. Puede lograrlo formalmente, mediante actos de concienciación y desarrollo de habilidades dirigidos al personal universitario, o informalmente, mediante actividades más relajadas en las que el personal se sienta cómodo para compartir ideas y experiencias y buscar el consejo de los compañeros de trabajo para abordar los retos y necesidades comunes de los estudiantes, así como para estar preparados para mitigar eficazmente una crisis.

Siéntete orgulloso de tu trabajo y ejecútalo lo mejor que puedas con integridad. No te rindas en situaciones difíciles. Sé abierto de mente, lo que te ayudará a introducir soluciones a retos difíciles. Tus competencias son únicas y complementarias a las de tus compañeros. Juntos, formáis un equipo que fomenta la dimensión multicultural de su organización. Recuerde que su trabajo hace que las experiencias de movilidad sean positivas para los participantes, que desarrollan aptitudes, experiencias, mentalidades y recuerdos para toda la vida.

CONSEJO:

Sea proactivo y facilite con antelación toda la información pertinente, tanto académica como práctica, tanto a los estudiantes entrantes como a los salientes. Esto puede conseguirse, por ejemplo, a través de su portal de organización o mediante listas de correo electrónico.

CONSEJO:

No aumentes la carga del alumno, si hay algo que puedes hacer mejor que él y está a tu alcance, hazlo.

BUENAS PRÁCTICAS A TENER EN CUENTA:

Organizar una semana de orientación para los estudiantes entrantes, en la que tengan la oportunidad de conocer a profesores, personal, otros estudiantes entrantes y locales, y mentores. Durante la semana, facilite toda la información necesaria, como la disponibilidad o las restricciones de los cursos, la inscripción en los mismos, la recepción de mentores, la afiliación a clubes y organismos estudiantiles, el conocimiento de las autoridades y los servicios de apoyo locales, como la policía, los bancos, los proveedores de asistencia sanitaria y otros, la garantía de un equilibrio entre el trabajo académico, la socialización y las experiencias culturales, y mucho más. También puede preparar una semana de orientación similar para los estudiantes salientes, proporcionándoles consejos e indicaciones para integrarse en su entorno académico en el extranjero.

“Qué hacer”:

- Mostrar honradez, integridad y perseverancia
- Invierta en la formación del personal
- Cree un sentimiento de concienciación en su lugar de trabajo
- Elogie a sus colegas en todos los servicios
- Establezca relaciones sólidas y de confianza con sus colegas
- Acude a tantas formaciones como puedas ser innovador
- Sé feliz. Valora tu trabajo para hacer del mundo un lugar mejor.
- Haz todos los viajes que puedas para ver mundo

“Qué no hacer”:

- ❑ Nunca pienses "no puedo hacerlo".
- ❑ Nunca te rindas
- ❑ No incumplas objetivos ni plazos
- ❑ No copies a otros profesores o miembros del personal

CONSEJO:

Desarrolle y fomente buenas relaciones de trabajo con sus colegas de todos los departamentos y servicios universitarios. La confianza y la comunicación efectiva pueden ayudar mucho a abordar situaciones difíciles en beneficio de los estudiantes.

BUENAS PRÁCTICAS A TENER EN CUENTA:

Organizar actividades de formación para los miembros del personal universitario de todos los departamentos y servicios. Es mejor no percibir que los colegas conocen todos los aspectos del apoyo a los estudiantes internacionales y no dar por sentada su familiaridad con el trabajo en un entorno multicultural. Las actividades de formación pueden incluir asesoramiento e información sobre buenas prácticas para implicar a los estudiantes internacionales y convertirlos en miembros activos de las actividades de aprendizaje, culturales y sociales de la comunidad académica. Una formación eficaz puede no ser una actividad puntual; una preparación eficaz del personal puede requerir actos recurrentes, en los que el personal universitario pueda reforzar conocimientos, compartir experiencias y apoyarse mutuamente para crear un entorno solidario e integrador.

4.3 COLABORACIÓN CON SOCIOS ESTRATÉGICOS EXTERNOS

Las universidades no son entornos aislados. Forman parte integrante del ecosistema más amplio de la comunidad circundante. Las experiencias de movilidad de los estudiantes no sólo están relacionadas con su vida en los campus, sino también con todos los aspectos de la vida cultural y cotidiana.

Para que las experiencias de los estudiantes sean más positivas, es aconsejable desarrollar una red profesional de socios en organizaciones con las que los estudiantes puedan relacionarse directa o indirectamente. Por ejemplo, los estudiantes pueden relacionarse directamente con bancos, proveedores de servicios sanitarios, autoridades de seguridad, empleadores o agencias de viajes. Por otra parte, usted, como miembro de la oficina de estudiantes internacionales, puede tener que colaborar con otras organizaciones que no son partes interesadas directas en la movilidad de los estudiantes, pero que apoyan indirectamente el bienestar de los estudiantes, como el Ministerio de Asuntos Exteriores, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Sanidad, las Agencias Nacionales Erasmus+, y otras.

Todas estas organizaciones son socios estratégicos en la movilidad. Un socio estratégico, tanto local como internacional, puede ofrecer servicios que su organización no puede, puede ampliar su alcance organizativo, puede enriquecer los recursos compartidos y puede ayudar a abordar los riesgos compartidos.

Siempre es mejor haber establecido de antemano una red profesional y unas relaciones de trabajo eficaces a la hora de abordar un reto estudiantil concreto. Los canales de comunicación desarrollados pueden ayudar en la empatía, la comprensión y la introducción de soluciones sobre aspectos amplios. Siéntase orgulloso de su organización y demuestre una gran ética de trabajo que desarrolle la confianza y, por tanto, la voluntad de los profesionales de otras organizaciones de trabajar juntos por el bienestar de los estudiantes.

Desarrollar relaciones profesionales lleva tiempo. Asegúrate de poner a trabajar tus contactos y relaciones profesionales dentro de tu universidad para construir una red más allá de tu organización. También puedes organizar actos y reuniones de trabajo en los que refuerces la comunicación, compartas conocimientos, crees sinergias y comprendas las perspectivas de los demás sobre la movilidad y sus beneficios.

“Qué hacer”:

- Siéntase orgulloso de su institución
- Siéntete orgulloso de tu trabajo y mantén una elevada ética laboral
- Siéntete orgulloso de tu país
- Establezca relaciones sólidas y de confianza con socios estratégicos
- Sea digno de confianza y demuéstrello

- ❑ Haga siempre un seguimiento de las tareas acordadas
- ❑ Mantenga abiertos los canales de comunicación y esfuércese por fomentar continuamente las relaciones de trabajo.
- ❑ Comprenda que los socios estratégicos pueden tener puntos de vista complementarios sobre la movilidad e intente encontrar intereses comunes.
- ❑ Utilice sus contactos organizativos para desarrollar una red más allá de su universidad.
- ❑ Establezca sinergias en materia de movilidad con partes externas
- ❑ Cumpla los acuerdos y fomente las relaciones
- ❑ Establezca objetivos comunes claros

“Qué no hacer”:

- ❑ No descuides las tareas
- ❑ No incumpla promesas de trabajo
- ❑ No realice acciones que puedan perjudicar una relación estratégica duradera.

CONSEJO:

Investigue antes de ponerse en contacto con un socio estratégico. Comprenda sus motivaciones, intereses y necesidades en relación con el apoyo a la movilidad. Asegúrese de que la colaboración estratégica sea beneficiosa para ambas partes. De este modo, el socio estratégico estará más dispuesto a colaborar para crear un entorno integrador para los estudiantes.

BUENAS PRÁCTICAS A TENER EN CUENTA:

Considere la posibilidad de crear un memorando de entendimiento con cada socio estratégico, en el que se expongan los intereses y objetivos compartidos relacionados con la movilidad y, potencialmente, las condiciones de colaboración. Además de ser un buen punto de referencia que favorece las buenas relaciones de trabajo, un memorando de entendimiento también puede promover el compromiso de un socio estratégico, ya que normalmente lo firma una persona de alta responsabilidad que toma conciencia de los objetivos compartidos y los apoya. Asegúrese de cumplir el acuerdo y cuidar la relación.

Autores:

- **Lusófona University:** Elisabete Lourenço, Ana Cunha
- **WSEI University:** Magda Janiak, Marta Drygała
- **Fundación ETEA – Instituto de Desarrollo, Universidad Loyola Andalucía:** Pablo Simón Rodríguez, Diego González González
- **University of Thessaly:** Hariklia Tsalapatas, OlivierHeidmann, Christina Taka, Nadia Vlachoutsou, Konstantinos Katsimentes, Sotiris Evaggelou, Menelaos Kokaras, Eutixia Saiti, Konstantinos Mitrakopoulos
- **Proficio:** Biljana Mladenovska, Svetlana Trajkovska



<https://isaac.wsei.eu/es/>

Follow us on:



INTERNATIONAL STUDENTS' ACTION FOR ADAPTING CROSS-CULTURAL ACTIVITIES (ISAAC)

No. 2020-1-PL01-KA203-082267

ENTIDAD LÍDER DEL PROYECTO



ENTIDADES SOCIAS DEL PROYECTO



UNIVERSIDAD LOYOLA
Instituto de Desarrollo
Fundación ETEA

Follow us on:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with the support from the European Commission (project no: 2020-1-PL01-KA203-082267). This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.