

---

# Elaboració d'una Guia per a l'avaluació d'un servei d'internacionalització de les institucions d'educació superior

---

TREBALL FINAL DE MÀSTER

Informe



**Autor:** Marc Roca Puigros

**Tutora:** Esther Huertas Hidalgo

**Professor responsable de l'assignatura:** Marcelo Fabián Maina

**Programa:** Màster en Avaluació i Gestió de la Qualitat en l'Educació Superior

**Data:** 21/06/2018

## Resum Executiu

---

Si hi ha dos conceptes que clarament es troben en alça dins el món de la educació superior, aquests són en primer lloc tot allò que té a veure amb la internacionalització i en segon lloc allò relacionat amb la qualitat.

Cada cop es més gran la mobilitat entre institucions d'educació superior no només d'estudiants sinó també de personal docent i investigador i del personal d'administració i servei. D'altra banda, cada cop hi ha una demanda més gran de a societat respecte la transparència i la rendició de compte per part dels organismes públics. En aquest sentit, els centres d'educació superior no es podien quedar al marge.

En el present TFM es desenvolupa una guia per a l'avaluació dels serveis d'internacionalització dels centres d'educació superior on s'exposa els principals ítems a avaluar tant per el propi servei com per un comitè d'avaluador extern. A la vegada també s'exposa com i en quines fases es durà a terme el procés d'avaluació del servei d'internacionalització.

## Paraules Clau

---

Treball Final de Màster, Màster Qualitat Educació Superior, Servei d'Internacionalització, Guia d'avaluació, Avaluació Externa

## Índex

---

–		
1.	<b>Introducció</b> .....	4
2.	<b>Fonamentació Teòrica Conceptual</b> .....	6
3.	<b>Contextualització i Justificació</b> .....	7
4.	<b>Objectius generals i específics</b> .....	9
5.	<b>Disseny Metodològic</b> .....	10
6.	<b>Aspectes Ètics</b> .....	13
7.	<b>Elaboració de la guia</b> .....	14
	<b>1. Presentació de la guia</b> .....	<b>16</b>
	<b>2. Objectius de la guia d’avaluació</b> .....	<b>18</b>
	<b>3. Abast</b> .....	<b>18</b>
	<b>4. Procés d’avaluació</b> .....	<b>19</b>
	A) Avaluació Interna.....	20
	B) Avaluació Externa .....	21
	<b>5. Dimensions a avaluar</b> .....	<b>22</b>
	Dimensió 1 – Adequació dels servei d’internacionalització amb l’estratègia i objectius estratègics de la instiució d’educació superior. ....	22
	Dimensió 2 – Recursos dels quals disposa el servei per tal de dur a terme les seves accions.....	26
	Dimensió 3 – Estudiants .....	28
	Dimensió 4 – Personal docent i investigador (PDI) i personal d’administració i servei (PAS) .....	34
	Dimensió 5 – El servei té dissenyats i implantats uns processos de qualitat i mecanismes de recollida d’informació i ho revisa periòdicament .....	39
	Dimensió 6 – Informació pública.....	44
	Dimensió 7 – Activitat acadèmica .....	46

6. Resultats del procés d'avaluació.....	50
7. Millora Continua.....	51
7. Conclusions del TFM.....	52
8. Bibliografia.....	54
9. Annexos.....	56

## 1. Introducció

---

Actualment si hi ha dos conceptes que clarament es troben en alça dins el món de la educació superior, aquests són en primer lloc tot allò que té a veure amb la internacionalització i en segon lloc allò relacionat amb la qualitat.

En les darreres dècades hem estat testimonis de la quasi desaparició de fronteres dins Europa, si més no pel que fa a la mobilitat de persones dins l'espai Schengen. Això òbviament, i com no podia ser d'una altra manera, ha tingut un gran impacte en la universitat d'avui en dia. I es que tal i com podem veure en l'informe "Erasmus: Facts, Figures and Trends"<sup>1</sup>, el nombre d'estudiants d'institucions d'educació superior europees que han escollit fer una estada a un centre d'educació superior estranger no ha parat de créixer en les darreres dècades. No només es produeix una mobilitat d'estudiants de diferents països, sinó que, cada cop és més freqüent que el personal i el personal d'administració i servei, realitzi estades en altres centres d'educació superior ja sigui per adquirir nou coneixement o bé per intercanviar mètodes i maneres de treballar.

Pel que fa a la qualitat i al seu assegurament i millora, podem afirmar que és la pròpia institució d'educació superior l'òrgan encarregat d'assegurar uns mínims de qualitat amb tot allò que té a veure amb la internacionalització.

El concepte "Internacionalització" no és un concepte fàcil de definir, doncs no hi ha una única definició vàlida. Jane Knight el defineix com "*El procés d'integrar un enfocament internacional i intercultural en el pla estratègic i objectius estratègics dels centres d'educació superior*"<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> European Commission. *Fact, Figures and Trends* (2015). Bruselas (Bélgica)

<sup>2</sup> Knight Jane (2004). *Internationalization Remodeled: Definition, Approaches, and Rationales*. Journal of Studies in International Education, Vol. 8 No. 1, Spring 5-31

Per la seva banda, Barbara M. Kehm defineix el concepte d'internacionalització com *“un terme de caràcter general i que engloba una àmplia gamma d'activitats del sector de l'ensenyament i la investigació i que es realitza tant a nivell internacional com a nivell local”*<sup>3</sup>.

Si la definició que fa Knight d'internacionalització no és pot considerar com a única, si que es pot extreure la idea que cada cop esdevé més important que les institucions d'educació superior incloguin dins els seus plans estratègics elements que permetin un assegurament dels objectius de qualitat en vers els seus objectius d'internacionalització.

### **Internacionalització avui en dia**

Promoure la mobilitat entre els estudiants, investigadors, personal docent i el personal d'administració i serveis, ha estat des d'un inici un dels objectius principals del Procés de Bolonya.

En la Conferència Europea de Ministres d'Educació de Leuven celebrada l'any 2009, es va acordar que de cara l'any 2020, com a mínim un 20% dels estudiants graduats hauria d'haver realitzat una estada a una institució d'educació superior estrangera<sup>4</sup>. Les actuals dinàmiques internacionals i l'increment de la globalització en general fan preveure que en els propers anys el percentatge d'alumnes i altres membres de la comunitat universitària que realitzin una estada a un centre d'educació superior estranger s'incrementarà. La institució d'educació superior és la principal responsable de l'oferiment del servei, i en aquesta línia, és altament recomanable que es dugi un procés d'avaluació del servei.

En aquest sentit, les oficines de mobilitat internacional i/o el servei d'internacionalització dels centres d'educació superior, juguen un rol molt important doncs són les encarregades de gestionar tant la rebuda com l'enviament d'estudiants, investigadors, professorat o personal d'administració i serveis a altres centres d'educació superior internacionals.

Actualment s'ha detectat la problemàtica que no existeix una guia que orienti com avaluar o analitzar el funcionament dels serveis d'internacionalització dels centres d'educació superior, element indispensable si es vol assegurar un mínim de qualitat del propi servei.

L'objectiu final del TFM és l'elaboració d'una guia que orienti als serveis d'internacionalització dels centres universitaris a l'hora de demostrar que el servei que ofereixen compleix uns mínims

---

<sup>3</sup> Kehm Barbara M. (2011). *Research on Internationalisation in Higher Education. International Centre for Higher Education Research (INCHER)*. University of Kassel, Kassel, Germany. Pàgina 232.

<sup>4</sup> Conferència de Ministres de Leuven (2009). *The Bologna Process 2020 -The European Higher Education Area in the new decade*. Leuven

de qualitat. A la vegada, es pretén que amb l'ajuda del guia, el propi servei d'internacionalització sigui capaç detectar aquells aspectes de funcionament susceptibles de millora per tal de poder traçar un pla que tingui com a objectiu superar les esmentades debilitats.

Per tal de realitzar el TFM, primer de tot s'ha dut a terme una recerca en diferents agències de qualitat tant estatals com europees, sobre si tenen guies d'avaluació del servei d'internacionalització dels centres d'educació superior sota el seu abast. A la vegada també s'ha analitzat guies d'avaluació d'altres serveis com per exemple el servei de biblioteca, i la manera en que altre institucions d'educació superior han avaluat el seu servei d'internacionalització. A partir d'aquest anàlisi, conjuntament amb la lectura de diferents autors d'interès s'ha confeccionat la guia d'avaluació del servei on s'explica quins són els elements que han d'avaluar els serveis d'internacionalització i quins són els possible resultats que poden sorgir a partir de l'avaluació.

## 2. Fonamentació Teòrica Conceptual

---

Cada cop més les diferents agències de qualitat dels centres d'educació superior estan donant més importància a la qualitat en l'espai de l'educació superior. A Europa, per exemple, les diferents agències de cada estat ja realitzen un assegurament de la qualitat de les titulacions. Cada una té el seu mètode i cada una té la llibertat d'analitzar el que cregui més convenient sempre i quan s'analitzi un mínims marcats per la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Assegurar el bon funcionament de les titulacions, i que aquestes compleixin un mínim de qualitat és, òbviament, un element necessari i imprescindible per tal de que l'estància dels alumnes als centres d'educació superior sigui totalment satisfactòria. No obstant, per tal d'assegurar que les institucions d'educació superior donen un servei de la màxima qualitat en tots els sentits és essencial aconseguir també l'assegurament de la qualitat de tots els serveis que confeccionen el centre d'educació superior.

Un dels serveis que cada cop guanya més importància, és el servei d'internacionalització, i és que cada cop són més els alumnes, personal docent o personal d'administració i serveis que decideixen realitzar una estada a una institució d'educació superior estrangera. Les institucions d'educació superior han d'assegurar que qualsevol membre de la comunitat universitària que ho desitgi pugui realitzar un estada a l'estranger amb les màximes garanties, així com també ha d'assegurar que qualsevol persona (estudiants, Personal Docent i Investigador (PDI) o Personal

d'Administració i Servei (PAS) d'altres institucions d'educació superior que vulguin realitzar una estada a la pròpia universitat ho podrà fer.

Fins ara, algunes agències europees han confeccionat guies per avaluar el servei d'internacionalització de les institucions d'educació superior, servei que s'encarrega en gran mesura d'organitzar l'intercanvi d'estudiants, PDI i PAS amb altres centres així com millorar la projecció internacional del centre d'educació superior.

Aquest no és el cas d'Espanya ni de Catalunya. Sí que és cert que algunes institucions d'educació superior han avaluat el seu servei d'internacionalització, i inclús han passat una avaluació externa, però fins ara no s'ha confeccionat cap guia que orienti als serveis d'internacionalització a que analitzin el seu funcionament.

L'objectiu del present Treball Final de Màster (TFM) és precisament l'elaboració d'una guia d'avaluació del servei d'internacionalització d'una institució d'educació superior dins del marc universitària català.

A la vegada també s'ha fet un anàlisi inicial dels serveis d'internacionalització de diferents centres universitaris catalans per tal de veure tant els serveis que ofereixen com el seu funcionament.

Finalment, també s'ha analitzat quins són els plans estratègics d'algunes institucions d'educació superior catalanes, com per exemple de la Pompeu Fabra, per tal de veure quina és la relació entre el servei d'internacionalització i les accions que realitzen, i l'estratègia i els objectius estratègics de les pròpies institucions d'educació superior.

### 3. Contextualització i Justificació

---

En un món cada vegada més globalitzat, cada cop és més necessari la interrelació i l'intercanvi de coneixement entre entitats. Amb l'aplicació del Pla Bolonya, es pretén anivellar els diferents sistemes universitaris europeus i a la vegada afavorir la mobilitat entre estudiants, investigadors, professorat i personal d'administració i servei dels centres d'educació superior. És per aquesta raó que les oficines o serveis d'internacionalització dels diferents centres d'educació superior cobren cada vegada més importància.

De la mateixa manera que actualment existeix dins del marc universitari català una guia que serveix com a referència per dur a terme l'acreditació dels títols (grau, màster i doctorat), s'ha

detectat que actualment no existeix una guia que serveixi i/o orienti als centres i/o als serveis d'internacionalització dels centres per tal d'avaluar la qualitat dels seu servei.

El TFM plantejat, consisteix en l'elaboració d'una guia d'avaluació del servei d'internacionalització, i té un doble objectiu. Per una banda assegurar un mínim de qualitat del servei i per altre banda detectar possibles àrees de millora amb l'objectiu de millorar-los.

Així doncs el resultat esperat del TFM és l'elaboració d'una guia d'avaluació del servei d'internacionalització.



## 4. Objectius generals i específics

---

El present Treball Final de Màster té com a objectiu principal la realització d'una guia que serveixi de referència als serveis d'internacionalització de les institucions d'educació superior a l'hora d'analitzar el seu funcionament intern.

La guia d'avaluació del servei d'internacionalització, s'ha elaborat a partir de la recerca i comparació d'altres guies existents d'altres agències de qualitat universitàries europees i d'exemples d'altres institucions que prèviament han dut a terme un anàlisi del seu servei d'internacionalització.

Tal i com s'ha especificat, l'objectiu principal del TFM és la realització de la guia d'avaluació del servei d'internacionalització. No obstant, a la vegada podem trobar dos objectius específics. Per una banda, amb la realització del present TFM, es pretén que els serveis d'internacionalització de les institucions d'educació superior siguin capaces de demostrar que compleixen uns mínims de qualitat.

Per altre banda amb aquest TFM es pretén que mitjançant l'anàlisi del funcionament del servei d'internacionalització, es detectin possibles elements de millora, per a partir d'aquest punt, traçar un full de ruta que tingui com objectiu solucionar els possibles aspectes susceptibles de millora. És a dir no només es busca l'assegurament d'un mínim de qualitat, sinó que també es busca la millora contínua del servei d'internacionalització.

## 5. Disseny Metodològic

---

Per tal d'elaborar el present TFM, s'ha triat com a model de qualitat de referència el model d'acreditació. L'Associació Europea d'Universitats (EAU), defineix el model de qualitat d'acreditació com “una declaració formal publicada sobre la qualitat d'una institució o programa, seguint un cicle d'avaluació basat en estàndards acordats”<sup>5</sup>. El motiu per el qual s'ha triat aquest model, és per què és a través d'aquest model que una institució o bé un servei d'una institució d'educació superior pot justificar millor que compleix amb un mínims de qualitat a l'hora d'oferir els seus serveis als diferents membre de la comunitat universitària.

No obstant, i tal com s'ha especificat en l'apartat anterior, un dels objectius que es pretén aconseguir amb l'avaluació del serveis d'internacionalització, es que aquests siguin capaços de detectar les seves necessitats de millora. És a dir, tot i que el model de referència serà el model d'acreditació, a la vegada, també conté elements propis d'un model de qualitat basat en la millora contínua.

Tal i com remarca Rodríguez<sup>6</sup>, els principals objectius del model qualitat basat en la millora contínua, són proporcionar informació als responsables d'un servei per a la presa de decisions, establir objectius per al futur i assegurar que les decisions es basen en informació veraç i determinar l'efectivitat del programa i considerar possibles millores.

Un cop s'ha tingut clar el model de qualitat amb el qual es basarà l'elaboració del TFM, s'ha realitzat una recerca bibliogràfica del diferent material susceptible a ser utilitzat. Per a l'elaboració de la guia, s'ha utilitzat referents tan nacionals com internacionals.

Pel que fa als referents nacionals, s'ha utilitzat com a base d'elaboració de la guia d'avaluació del servei d'internacionalització la “Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster<sup>7</sup>” de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari Català (AQU). No obstant, no ha estat l'únic referent nacional utilitzat, sinó que a la vegada s'ha tingut altres referents en compte com ara la “*Guide to the External Quality assurance of the study abroad programme*”<sup>8</sup>, també

---

<sup>5</sup> Basart Albert (2016). Els models d'avaluació de la qualitat en l'educació superior. Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona. Pàgina 15

<sup>6</sup> Rodríguez Espinar, S. (2013). La evaluación de la calidad en la educación superior. Madrid: Síntesis («Biblioteca d'Educació», 21)

<sup>7</sup> Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2016). *Guia per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster* (4rt Edició). Barcelona.

<sup>8</sup> Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2012). *Guide to the External Quality assurance of the study abroad programme – Pilot Project*. Universitat Autònoma de Barcelona

d'AQU o bé l'informe d'avaluació final del servei de relacions internacional de La universitat Autònoma de Barcelona (UAB)<sup>9</sup>.

Pel que fa als referents internacionals utilitzats, un dels elements als quals s'ha tingut en compte per tal de dur a terme la guia, ha estat els Estàndards i Directius per a l'Assegurament de la Qualitat en l'espai Europeu d'Educació Superior<sup>10</sup>. Document que ha servit de base per tal de confeccionar les directius relacionades amb l'assegurament d'element de qualitat. També s'ha analitzat documents d'altres institucions d'educació superior europees que han dut a terme l'avaluació del seu servei d'internacionalització, com per exemple el cas de la universitat de Graz al 2013<sup>11</sup>.

A la vegada, també s'ha dut a terme un anàlisi dels propis serveis d'internacionalització existents. En aquest cas s'ha agafat com a referència els serveis d'internacionalització dels centres universitaris catalans, doncs l'àmbit d'aplicació de la guia està pensada per aplicar-se dins el marc universitari català.

Finalment, també s'ha analitzat diversos articles i publicacions d'interès d'on s'han extret idees i conceptes que han estat d'ajuda per a l'elaboració de la guia d'avaluació del servei d'internacionalització.

### **Validació de la Guia d'avaluació del servei d'internacionalització**

Un cop confeccionada la guia d'avaluació del servei d'internacionalització, l'últim pas és la seva validació per part d'un grup d'experts.

Per tal de que el grup d'experts pugui dur a terme la valoració de la guia d'avaluació del servei d'internacionalització, se'ls farà arribar una enquesta de valoració per tal de que puguin valorar diferents aspectes d'avaluació, com per exemple la idoneïtat de les dimensions i estàndards a valorar, el nivell d'adequació de les evidències i indicadors mínims que es demanen o bé si les rúbriques que es fan servir són adequades per tal d'avaluar els diferents estàndards. A la vegada també es demana que els experts aportin qualsevol aspecte de millora que detectin en el transcurs de validació de la guia (veure annex 1).

---

<sup>9</sup> *International relations assessment Universidad Autonomy de Barcelona - External evaluation committee report.* (2009). Barcelona

<sup>10</sup> *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG).* (2015). Brussels, Belgium

<sup>11</sup> Haakstad Jon, Frederiks Mark, Keränen Hannele, Lanarès Jacques, Levä Kirsi, Prisăcariu Anca i Hiltunen Kirsi (2013). *Audit of the University of Graz 2013.* Helsinki.

L'avaluació de la guia del servei d'internacionalització està programada perquè es realitzi per primera vegada un any abans de la seva entrada en vigor per així poder recollir totes les necessitats de millora proposades per el grup d'experts. Addicionalment, cada quatre anys es demanarà de nou a un grup d'experts que faci una valoració i revisió del contingut de la guia d'avaluació i del procés d'avaluació en general. El resultat de la valoració del grup d'experts serà analitzada per per una comissió de treball dissenyada específicament per aquest motiu, i que té com a objectiu valorar la idoneïtat de incloure o no els canvis proposats per el grup d'experts.

L'objectiu, és detectar aquells elements que són susceptibles de millora i així poder dur a terme un procés de millora continua. De nou, per tal de dur a terme el procés d'avaluació cada quatre anys, es farà servir el mateix sistema que en l'avaluació inicial, és dir, es demanarà als experts avaluadors que omplin una enquesta de valoració i que a la vegada indiquin qualsevol aspecte de millora detectat al llarg del procés.

Addicionalment, i un cop el grup d'experts hagi aportat les seves valoracions, es llançarà una prova pilot d'avaluació del servei d'internacionalització d'un centre d'educació superior. L'objectiu es poder detectar mitjançant un simulacre real aquells aspectes que són susceptibles de millora. Al finalitzar la prova pilot, es demanarà tant al servei d'internacionalització avaluat com al CAE encarregat de fer l'avaluació externa, que facin arribar les seves valoracions sobre el procés d'avaluació i quins aspectes segons la seva opinió són millorables. Tota la informació recollida al finalitzar la prova pilot s'analitzarà per el grup de treball que ha elaborat la guia d'avaluació que seran els encarregats de validar si incorporen o no els comentaris aportats.

Pel present treball final del màster estava programat que un grup d'experts dugués a terme la validació de la guia tal i com s'ha exposat en les línies anterior. No obstant, finalment, tot i estar planificat, no s'ha pogut aconseguir un panell d'experts que dugués a terme la present tasca.

## 6. Aspectes Ètics

---

Per tal de realitzar el Treball Final de Màster, s'ha realitzat una recerca intensiva de documentació tant d'altres institucions d'educació superior, com d'agències de qualitat estatals, europees o internacionals com altres documents que poden ser d'interès. Cada concepte o idea que es tregui d'un document ja existent es referenciarà degudament per tal de respectar la seva autoria.

Un cop elaborada la Guia d'Avaluació del Servei d'Internacionalització, es tenia planificat que un grup d'experts en validis el resultat i aportes aquelles necessitats de millora que detectin. No obstant, finalment no ha estat possible dur a terme aquesta tasca.

**GUIA PER A L'AVAUACIÓ DEL SERVEI**  
**D'INTERNACIONALITZACIÓ DE LES**  
**INSTITUCIONS D'EDUCACIÓ SUPERIOR**

**Juny del 2018**

## **Índex**

1. Presentació de la Guia d'Avaluació.....	14
2. Objectius de la Guia d'Avaluació.....	16
3. Abast de la Guia d'avaluació.....	16
4. Procés d'avaluació.....	17
a) Avaluació Interna.....	18
b) Avaluació Externa.....	19
5. Dimensions a avaluar.....	20
a) Dimensió 1 – Adequació dels serveis d'internacionalització amb l'estratègia i objectius de la institució d'educació superior.....	20
b) Dimensió 2 - Recursos dels quals disposa el servei d'internacionalització per tal de dur a terme les seves accions.....	24
c) Dimensió 3 – Estudiants.....	26
d) Dimensió 4 – Personal docent i investigador (PDI) i personal d'administració i servei (pas) .....	32
e) Dimensió 5 – El servei té dissenyats i implantats uns processos de qualitat i mecanismes de recollida d'informació i ho revisa periòdicament .....	37
f) Dimensió 6 – Informació pública .....	42
g) Dimensió 7 – Activitat acadèmica .....	46
6. Resultats del procés d'avaluació .....	50
7. Millora Contínua .....	49

## 1. Presentació de la guia

La mobilitat dels diferents membres que conformen la comunitat dels centres d'educació superior es troba actualment en una tendència clarament a l'alça. I és que observant les estadístiques oficials, es pot observar com cada cop són més els estudiants de les institucions d'educació superior, Personal Docent i Investigador (PDI), i Personal d'Administració i Serveis (PAS) que decideixen fer estades temporals en altres centres d'educació superior.

Amb la implantació del procés de Bolonya, els estats europeus van buscar precisament afavorir la mobilitat del membres del centres d'educació superior, fet que va quedar confirmat després de la conferència de ministres d'educació celebrada a Leuven l'any 2009<sup>12</sup>. En l'esmentada conferència, es va acordar que, de cara l'any 2020, com a mínim el 20% dels estudiants d'institucions d'educació superior haurien d'haver realitzat una estada a un centre d'educació superior estranger durant la seva etapa en la institució d'educació superior.

A la vegada la cooperació entre centres d'educació superior, ja sigui entre institucions d'educació superior del mateix país, o entre institucions d'educació superior de diferents països, no ha parat d'augmentar en els darrers anys, fet que ha provocat que, a la hora de confeccionar el seu pla estratègic i objectius estratègics de cara els pròxims anys els centres d'educació superior incloguin com un objectiu propi elements relacionats amb la internacionalització.

L'augment tant de la mobilitat dels estudiants, PDI i PAS, i l'augment de la cooperació entre institucions d'educació superior, ha provocat que els serveis d'internacionalització dels centres d'educació superior tinguin la necessitat de fer una valoració interna del seu funcionament. Tot i que és la pròpia institució d'educació superior, amb el rector al capdavant, i el propi servei d'internacionalització els màxims responsables del bon funcionament del servei<sup>13</sup> és essencial, la presència d'un Comitè Extern d'Avaluació (CAE) que complementi l'anàlisi intern realitzat pel propi servei d'internacionalització.

L'objectiu de la present guia, és l'elaboració d'unes pautes i unes rúbriques d'avaluació que puguin ser d'ús tant pel propi servei d'internacionalització com pel CAE que ha de dur a terme l'avaluació.

---

<sup>12</sup> Conferència de Ministres de Leuven (2009). *The Bologna Process 2020 -The European Higher Education Area in the new decade*. Leuven

<sup>13</sup> Haakstad Jon, Frederiks Mark, Keränen Hannele, Lanarès Jacques, Levä Kirsi, Prisăcariu Anca i Hiltunen Kirsi (2013). *Audit of the University of Graz 2013*. Helsinki. Pàgina 62



El gruix central de la guia de valoració del servei d'internacionalització és la presentació de les dimensions a avaluar. En total, es presenten set dimensions a avaluar cada una dividida amb una sèrie d'estàndards que permeten tant al servei d'internacionalització com al CAE realitzar sota uns mateixos paràmetres d'avaluació l'anàlisi del servei d'internacionalització.

En la primera dimensió, es demana que es faci un anàlisi de l'adequació dels objectius dels servei d'internacionalització amb el pla estratègic de la institució d'educació superior. En la segona dimensió el servei d'internacionalització ha d'analitzar els recursos dels quals disposa per tal d'aconseguir els seus objectius. La tercera i la quarta dimensió són les més importants doncs es demana que el servei d'internacionalització reflexioni sobre com afavoreix la mobilitat dels estudiants, i dels membres del PDI i del PAS respectivament. En la cinquena dimensió es demana que el centre analitzi el funcionament dels processos que té implantats i els diferents mecanismes que disposa de recollida d'informació. En la sisena dimensió el servei ha d'analitzar si la informació pública a la seva web és adient, i finalment en la darrera dimensió, es demana que el servei reflexioni sobre com ajuda als centres a assolir els seus objectius d'internacionalització.

Un cop realitzat tant l'anàlisi intern per el propi servei com l'anàlisi extern per part d'un CAE, aquest procedirà a realitzar la valoració del servei d'internacionalització. L'objectiu de tot el procés d'avaluació no és només que el servei d'internacionalització acrediti un bon funcionament, sinó que es busca que a través de l'anàlisi intern, el servei d'internacionalització sigui capaç de detectar quins són aquells elements que són susceptibles de millora. És a dir, es pretén que el servei d'internacionalització entri en la dinàmica de la millora contínua.

## 2. Objectius de la guia d'avaluació

L'objectiu de la present guia de valoració del servei d'internacionalització és oferir unes pautes a partir de les quals tant el propi servei d'internacionalització com un CAE format per experts puguin fer una valoració del servei partint d'uns mateixos estàndards de referència.

A través de la realització de la valoració del servei d'internacionalització, el centre d'educació superior s'assegura que s'ofereix un servei de qualitat als estudiants, membres del PDI i del PAS i als altres membres dels grups d'interès que tenen algun tipus d'interacció ja sigui directe o indirecte amb el propi servei.

L'objectiu de la guia i de tot el procés en general no és només valorar el servei d'internacionalització de les institucions d'educació superior, sinó que també es pretén que, a partir de la reflexió interna que ha de fer el propi servei es pugui detectar aquells punts o elements que són susceptibles de funcionar millor. És a dir, es busca que el servei d'internacionalització adopti la filosofia de la millora continua per buscar en tot moment oferir un servei de qualitat als diferents membres dels grups d'interès.

## 3. Abast

La present guia ha estat dissenyada per a poder ser implantada dins el marc d'educació superior català com a eina de suport tant per al servei d'internacionalització com per als membres del CAE, a l'hora de fer una valoració del propi servei d'internacionalització.

Com indica el nom, la guia està pensada únicament per els serveis d'internacionalització, doncs recull en la seva elaboració molts elements que són únics d'aquest servei. Finalment, és important apuntar que tot el procés d'elaboració agafarà com a punt de referència el propi servei d'internacionalització.

## 4. Procés d'avaluació

El procés d'avaluació del servei d'internacionalització consisteix en dues parts clarament diferenciades. En una primera part, és el propi servei qui ha de fer una autovaloració del seu funcionament. Mitjançant l'anàlisi de diferents paràmetres (exposats en les següents pàgines de la guia), el servei d'internacionalització del centre ha de valorar quin és el grau de compliment en relació al subestàndard analitzat i si hi ha aspectes susceptibles de millora. La segona part de l'avaluació del servei d'internacionalització la realitza un CAE, en que hi participen de 3 a 4 avaluadors, cada un amb una funció diferent. En aquesta segona part el CAE realitzarà una visita al servei i s'entrevistarà amb els diferents grups d'interès.

### **Grups d'interès**

Al llarg del procés d'avaluació del servei d'internacionalització hi participen diferents col·lectius, que ja sigui de manera activa o passiva tenen un rol important en el procés d'avaluació. Són els anomenats grups d'interès.

Els principals grups d'interès implicats en el procés d'acreditació, són els següents:

- Estudiants: és el principal grup d'interès, doncs un centre d'educació superior té com a funció primordial la formació d'aquest col·lectiu. Bona part de les accions que fan els diferents serveis de la institució d'educació superior, i entre ells el servei d'internacionalització, té un enfocament clar cap als estudiants
- Personal Docent Investigador (PDI): un altre col·lectiu de gran importància dins de la universitat. La mobilitat del personal docent es troba en augment, i és per això que cal que el servei d'internacionalització tingui ben present en tot moment els seus requeriments.
- Personal d'Administració i Servei (PAS): sense arribar al nivell de la mobilitat d'estudiants i personal docent, cada cop hi ha més membres del PAS que opten per fer estades a altres centres d'educació estrangers. És per aquest motiu, que el servei d'internacionalització ha de tenir present les necessitats d'aquest col·lectiu.

## A) Avaluació Interna

L'avaluació interna del servei d'internacionalització, consisteix en una autoavaluació que ha de dur a terme el propi servei per veure el grau de compliment de les dimensions. Es demana que el servei d'internacionalització presenti un informe valoratiu que doni resposta a les diferents dimensions i estàndards plantejats al llarg de la guia. Conjuntament amb l'informe el servei d'internacionalització haurà de presentar tota una sèrie d'evidències que donin suport a l'anàlisi intern realitzat.

El servei d'internacionalització ha de reflexionar també sobre aquells aspectes que cregui que són susceptibles de millora i proposar una sèrie d'accions per solucionar-les. Totes les propostes de millora es recolliran en un Pla de Millora que ha de servir com a marc de referència per al servei en els propers anys.

Per a la realització de l'autoinforme i de les evidències, el servei d'internacionalització, ha de configurar un Comitè d'Avaluació Intern (CAI). És responsabilitat de la institució la composició del CAI, tot i que es demana que hi hagi representats dels diferents grups d'interès.

Un cop configurat l'autoinforme, i compilat les evidències, el servei d'internacionalització l'ha de posar en exposició pública per si qualsevol persona vinculada a un dels grups d'interès considera oportú realitzar qualsevol tipus d'aportació.

Finalment, un cop hagi acabat el període d'exposició pública de l'autoinforme, el CAI haurà de valorar la idoneïtat de incloure o no les noves aportacions per a continuació presentar l'autoinforme a la Comissió de Qualitat (o similar) de la institució que serà l'òrgan encarregat d'aprovar-lo.

### Estructura de l'autoinforme:

L'autoinforme ha de donar resposta a les dimensions i estàndards adjunts a la guia i ha de tenir en tot moment un caràcter valoratiu. Les parts que ha de contenir l'autoinforme són les següents:

- Presentació del servei d'internacionalització: El servei ha de fer una presentació breu i introductòria que permeti a l'avaluador conèixer els principals trets característics del servei.
- Elaboració de l'autoinforme: el servei d'internacionalització ha d'explicar, reflexionar i valorar com s'ha desenvolupat el procés d'anàlisi intern. En aquest apartat ha de també explicar les dificultats que ha trobat i exposar possibles solucions.

- Anàlisi de les dimensions i estàndards: és la part central de l'autoinforme i és on el servei d'internacionalització ha de donar resposta a les dimensions i estàndards que permetin desenvolupar l'anàlisi interna de la titulació.
- Pla de millora: finalment, el servei d'internacionalització ha d'establir un pla de millora que reculli totes les necessitats de millora detectades durant el procés d'anàlisi interna. Aquest és un punt essencial, ja que és on es recullen les àrees de millora detectades pel CAI. En el Pla de Millora, s'especificarà les accions que es duran a terme per superar les necessitats de millora, el responsable de l'acció de millora, el termini, la prioritat... (veure Annex 2 – Pla de Millora).

## B) Avaluació Externa

La segona part de l'avaluació del servei d'internacionalització, la du a terme un Comitè d'Avaluació Extern (CAE). La funció del CAE consisteix en fer una valoració del funcionament del servei d'internacionalització basant-se en primer lloc amb l'autoinforme d'autovaloració realitzat per el CAI i les evidències presentades per el servei d'internacionalització i en segon lloc en una visita a la institució d'educació superior.

El CAE estarà format per el següent personal:

- Un/a president/a
- Un/a tècnic expert/a en internacionalització
- Un/a membre del PDI o del PAS que hagi participat en programes de mobilitat
- Un/a estudiant que hagi participat en programes de mobilitat

Un cop rebí l'autoinforme, el CAE disposarà d'un termini de dos mesos per analitzar-lo. En cas de ser necessari, el CAE pot demanar al CAI que presenti alguna evidència addicional que reforci el contingut de l'autoinforme.

Al cap dels dos mesos el CAE realitzarà la visita a la institució d'educació superior amb l'objectiu de conèixer amb més detall el funcionament del servei d'internacionalització de la institució en qüestió (veure annex 3 "Calenderització de l'avaluació externa"). Durant el dia de la visita externa, el CAE s'entrevistarà amb els diversos col·lectius dels grups d'interès i realitzarà una visita a les instal·lacions de la institució (veure annex 4 "Programa visita externa").

## 5. Dimensions a avaluar

### Dimensió 1 – Adequació dels servei d'internacionalització amb l'estratègia i objectius estratègics de la institució d'educació superior.

Cada cop més la internacionalització dels centres d'educació superior va guanyant en importància, i és que el ritme frenètic en el qual vivim i l'increment cada cop major de la globalització, fa necessari que les institucions d'educació superior, com elements representatius de la societat, incorporin dins dels seus objectius estratègics elements relacionats sobre com es projectaran internacionalment.

Si bé les institucions d'educació superior poden tenir patrons de conducta similars, és cert que cada una d'elles té les seves pròpies particularitats. Aquest fet provoca, que l'adopció de certes estratègies de projecció internacional no sempre siguin adients per a tots els centres d'educació superior. És a dir, no hi ha una única manera de projectar-se internacionalment, sinó que cada institució d'educació superior sap quina és la millor manera que pot fer-ho.

Les institucions d'educació superior han de definir dins del seu Pla Estratègic com es projectaran internacionalment i quins objectius es marquen per assolir l'estratègia. El servei d'internacionalització és l'element clau per aconseguir l'assoliment dels objectius estratègics de la institució d'educació superior que fan referència a la internacionalització i, si bé el propi servei es pot marcar els seus propis objectius, aquests no es poden entendre sense estar relacionats amb els objectius estratègics de la institució d'educació superior. El servei d'internacionalització del centre d'educació superior no es pot entendre mai com un servei que funciona per lliure sense estar englobat dins d'una estratègia marcada per la pròpia institució d'educació superior<sup>14</sup>.

Com s'ha dit, no existeix un única manera de projectar-se internacionalment sinó que les institucions d'educació superior poden marcar la seva pròpia estratègia per aconseguir els seus objectius estratègics. No obstant, sí que és important que aquesta reculli elements relacionats com a mínim amb tres elements: mobilitat per als estudiants, el PDI i el PAS, la internacionalització a casa i finalment la col·laboració internacional<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Haakstad Jon, Frederiks Mark, Keränen Hannele, Lanarès Jacques, Levä Kirsi, Prisăcariu Anca i Hiltunen Kirsi (2013). *Audit of the University of Graz 2013*. Helsinki. Pàgina 57.

<sup>15</sup> International relations assessment Universitat Autònoma de Barcelona - *External evaluation committee report*. (2009). Barcelona. Pàgina 3.

La intenció d'aquesta primera dimensió és veure com el servei d'internacionalització ajuda a complir i assolir els objectius estratègics que la institució d'educació superior inclou en el seu Pla Estratègic referents a la internacionalització.

La dimensió 1 s'ha dividit en dos estàndards, un primer en que s'analitza la relació existent entre els objectius d'internacionalització del propi servei d'internacionalització i l'estratègia de la institució d'educació superior, i un segon estàndard en que s'analitza com el servei d'internacionalització ajuda al centre d'educació superior a projectar-se internacionalment.

**El servei d'internacionalització disposa del seus propis objectius i estan alienats amb el Pla Estratègic de la institució d'educació superior.**

### **Estàndard 1 – Relació dels objectius d'internacionalització amb l'estratègia de la institució d'educació superior**

L'objectiu del primer estàndard és valorar i analitzar com s'adeqüen els objectius que el propi servei d'internacionalització es marca internament amb l'estratègia i els objectius marcats en el Pla Estratègic del centre d'educació superior. Es tracta d'analitzar de quina manera, les accions que du a terme el servei d'internacionalització en el seu dia a dia ajuden a aconseguir els objectius estratègics de la institució d'educació superior.

En aquest estàndard es demana al servei d'internacionalització que analitzi si els objectius que es marca el propi servei d'internacionalització s'adeqüen amb el Pla Estratègic de la Institució.

#### Evidències mínimes a aportar:

- Pla Estratègic del centre d'educació superior.
- Documentació lligada als objectius a assolir per part del servei d'internacionalització

#### Indicadors mínims a analitzar:

- Grau de consecució dels objectius d'internacionalització inclosos en el Pla Estratègic

#### Valoració:

- Per a la valoració d'aquest estàndard s'analitzarà la manera en que els objectius dels servei d'internacionalització s'adeqüen amb l'estratègia i els objectius estratègics del centre d'educació superior.

#### Rúbriques d'avaluació de l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	Els objectius del servei d'internacionalització s'adeqüen totalment amb els objectius plantejats pel centre d'educació superior i es troben inclosos dins el Pla Estratègic.
<b>S'assoleix parcialment</b>	Els objectius del servei d'internacionalització s'adeqüen parcialment amb els objectius plantejats pel centre d'educació superior i es troben inclosos dins el Pla Estratègic.
<b>No s'assoleix</b>	No es pot determinar que els objectius del servei d'internacionalització guardin relació amb els objectius plantejats pel centre d'educació superior i que aquest estiguin inclosos dins el Pla Estratègic.

## **Estàndard 2 – Com el servei contribueix a la projecció internacional de la institució d'educació superior**

Si en el primer estàndard l'objectiu és realitzar un anàlisi sobre si la manera de treballar del servei d'internacionalització s'adequa als objectius estratègics de la institució d'educació superior, en aquest segon estàndard es pretén analitzar la manera en que el servei d'internacionalització ajuda al centre d'educació superior a projectar-se internacionalment.

Una de les funcions principals del servei d'internacionalització és ajudar a la institució d'educació superior a augmentar la seva projecció internacional. Per tal d'aconseguir-ho, el servei realitza convenis de col·laboració amb altres centres d'educació superior, acords bilaterals de treball, s'adscriu en xarxes d'educació superior internacionals...

En aquests estàndard es demana que el servei d'internacionalització valori com ha ajuda a la institució d'educació superior a projectar-se internacionalment i quina ha estat la utilitat dels convenis i acords aconseguits.

### Evidències mínimes a aportar:

- Documentació que demostrï que la institució d'educació superior està adscrita dins de xarxes d'educació superior internacionals
- Documentació que demostrï l'existència de convenis de col·laboració i/o acords bilaterals amb altres centres d'educació superior

### Indicadors mínims a analitzar:

- Número de convenis signats amb altres institucions d'educació superior
- Número d'acords signats amb altres institucions d'educació superior
- Número de xarxes a les quals pertany la institució d'educació superior



Valoració:

- Per a la valoració d'aquest estàndard s'analitzarà el nombre de convenis i acords que la institució d'educació superior té signats amb altres centres d'educació superior i el nombre de xarxes d'educació superior a les quals pertany.
- De la mateixa manera, també es pretén analitzar si els acords i convenis adscrits amb altres centres d'educació superior s'adeqüen a l'estratègia de la pròpia centre. És a dir, a dir es valorarà la qualitat dels acords i convenis signats.

Rúbriques d'avaluació de l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	La institució d'educació superior té convenis i acords amb altres centres d'educació superior d'educació superior amb un nombre elevat com per poder projectar-se internacionalment.
<b>S'assoleix parcialment</b>	La institució d'educació superior té convenis i acords amb altres centres d'educació superior amb un nombre suficient com per poder projectar-se internacionalment.
<b>No s'assoleix</b>	La institució d'educació superior no presenta convenis i acords amb altres centres d'educació superior o bé en presenta amb un nombre insuficient com per poder projectar-se internacionalment.

## Dimensió 2 – Recursos dels quals disposa el servei per tal de dur a terme les seves accions.

Un cop analitzat com el servei d'internacionalització ajuda al centre d'educació superior a aconseguir els seus objectius estratègics i com aquests s'adeqüen al pla estratègic del propi centre, és important analitzar quins recursos disposa el servei d'internacionalització i si aquests són suficients tant quantitativament com qualitativament.

Per recurs entenem allò que el servei utilitza i/o necessita per tal d'implantar els seus propis objectius estratègics. Els recursos poden ser recursos materials, ve a ser infraestructura física o informàtica per exemple, o bé recursos personal, és a dir la plantilla de treballadors.

A la vegada, en aquesta segona dimensió, es demana que s'analitzi si la manera en que està organitzat el servei d'internacionalització es la més adequada.

**El servei d'internacionalització disposa dels recursos, tant materials com humans, suficients per assolir els seus objectius estratègics.**

### **Estàndard 1 – Organització i recursos que té el servei per aconseguir el desplegament dels objectius estratègics**

Aquesta dimensió només compte amb un estàndard de valoració. En aquest estàndard es demana que s'analitzi i valori la manera en que el servei d'internacionalització està organitzat i si el servei compte amb un número adequat de recursos, tant materials com humans, per dur a terme les seves tasques i assolir els seus objectius.

#### Evidències mínimes a aportar:

- Organigrama del servei d'internacionalització
- Documentació on es reculli els recursos dels quals disposa el servei

#### Indicadors mínims a analitzar:

- Relació del personal que treballa en el servei
- Nivell de satisfacció dels treballadors amb relació al seu lloc de treball

Valoració:

- Per a la valoració d'aquest estàndard, es valorarà si el servei té una bona organització interna i si disposa dels recursos tant materials com de personal suficients per dur a terme les seves tasques i assolir els seus objectius.

Rúbriques d'avaluació de l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	<p>El servei d'internacionalització compta amb una plantilla de treballadors àmplia per assolir els seus objectius.</p> <p>Els recursos materials amb els que compta el servei d'internacionalització són excel·lents per assolir els seus objectius.</p> <p>Els membres del PAS que treballen al servei d'internacionalització estan altament satisfets amb el seu lloc de treball.</p>
<b>S'assoleix parcialment</b>	<p>El servei d'internacionalització compta amb una plantilla de treballadors suficient per assolir els seus objectius.</p> <p>Els recursos materials amb els que compta el servei d'internacionalització són suficients per assolir els seus objectius.</p> <p>Els membres del PAS que treballen al servei d'internacionalització estan parcialment satisfets amb el seu lloc de treball.</p>
<b>No s'assoleix</b>	<p>El servei d'internacionalització compta amb una plantilla de treballadors insuficient per assolir els seus objectius.</p> <p>Els recursos materials amb els que compta el servei d'internacionalització són insuficients per assolir els seus objectius.</p> <p>Els membres del PAS que treballen al servei d'internacionalització estan majoritàriament insatisfets amb el seu lloc de treball.</p>

### Dimensió 3 – Estudiants

Els estudiants decideixen fer una estada a un centre d'educació superior estranger principalment per viure una experiència a una altre país o institució d'educació superior, per millorar el domini d'una llengua estrangera oi simplement per conèixer noves cultures i altres estudiants<sup>16</sup>.

Una de les funcions que tenen els centres d'educació superior és oferir als estudiants poder satisfer les seves necessitats en el moment en que decideixen realitzar una estada a l'estranger. Així doncs, en la tercera dimensió de la guia d'avaluació del servei d'internacionalització, es procedeix a analitzar la relació que té el servei d'internacionalització amb els estudiants, tant els estudiants de la institució d'educació superior que marxen a fer una estada a una altr centre (estudiants "outgoing") com els estudiants d'altres institucions d'educació superior que venen a fer una estada al centre d'educació superior (estudiants "incoming").

El col·lectiu d'estudiants és el col·lectiu més important de la institució d'educació superior, doncs el principal objectiu que té un centre d'educació superior és dotar d'unes competències i coneixements als seus estudiants. En les darreres dècades, i sobretot en els darrers anys, el número d'estudiants que decideix fer una estada a una institució d'educació superior estrangera ha incrementat considerablement. Aquest tendència es veu reforçada a partir de la Conferència Europea de Ministres d'Educació de Leuven celebrada al 2009, on es va acordar que de cara l'any 2020, com a mínim un 20% dels estudiants graduats hauria d'haver realitzat una estada a una institució d'educació superior estrangera<sup>17</sup>.

Aquest increment de la mobilitat suposa un gran repte per a les institucions d'educació superior, doncs tenen la responsabilitat d'oferir un servei de qualitat als seus estudiants i orientar-los en tot moment des de que s'interessen a fer una estada a l'estranger fins que en retornen.

Adicionalment, el servei d'internacionalització també té la funció d'orientar i donar suport, conjuntament amb els centres on s'imparteixen les titulacions, als estudiants que provenen d'institucions d'educació superior estrangeres i decideixen realitzar una estada al centre d'educació superior.

---

<sup>16</sup> International relations assessment Universitat Autònoma de Barcelona - *External evaluation committee report*. (2009). Barcelona. Pàgina 17.

<sup>17</sup> Conferència de Ministres de Leuven (2009). *The Bologna Process 2020 -The European Higher Education Area in the new decade*. Leuven

La dimensió 3 s'ha dividit en dos estàndards, un primer en que es demana que s'analitzi la capacitat i els recursos que té la institució d'educació superior per fomentar i incrementar la mobilitat dels estudiants de la institució d'educació superior que marxen a estudiar fora i un segon estàndard en que s'analitza la capacitat i els recursos de la institució d'educació superior per captar i millorar l'acollida d'estudiants estrangers.

**El servei d'internacionalització fomenta la mobilitat dels estudiants, "incoming" i "outgoing", i els orienta sempre que sigui necessari.**

### **Estàndard 1 – El centre d'educació superior té la capacitat de fomentar i incrementar la mobilitat dels estudiants "outgoing"**

En aquest primer estàndard es demana que el servei d'internacionalització analitzi la capacitat que té la institució d'educació superior per enviar estudiants del propi centre d'educació superior a fer una estada a una altra institució d'educació superior. Els estudiants esperen rebre per part del servei d'internacionalització suport en temes tant diversos com ara quin centre d'educació superior triar, ajuda en temes burocràtics o temes de caràcter personal entre altres<sup>18</sup>.

D'altra banda, la institució d'educació superior ha d'analitzar també de quins mecanismes disposa per fomentar que els estudiants realitzin estades a altres centres d'educació superior i sobre l'estratègia que segueix per tal d'incrementar la mobilitat dels estudiants de la pròpia institució d'educació superior.

Un element clau per poder realitzar l'anàlisi sobre la mobilitat dels estudiants és saber quina és l'opinió que tenen els estudiants que han realitzat una estada a l'estranger, és per aquest motiu essencial que el servei disposi d'enquestes de satisfacció i altres elements que recullin l'opinió dels estudiants que han realitzat estades a l'estranger. Un cop analitzada la informació i detectades les necessitats de millora, el servei d'internacionalització informará als estudiants tant dels resultats de les enquestes de satisfacció com de les accions que es duran a terme per tal de superar les debilitats detectades.

#### Evidències mínimes a aportar:

- Procés de com la institució d'educació superior ajuda als estudiants a realitzar estades a altres centres d'educació superior.

---

<sup>18</sup> International relations assessment Universitat Autònoma de Barcelona - *External evaluation committee report*. (2009). Barcelona. Pàgina 17.

- Pla de foment per augmentar la mobilitat dels estudiants.
- Ajuts econòmics que ofereix la institució d'educació superior per fomentar la mobilitat dels estudiants outgoing.
- Llistat d'institucions d'educació superior amb les quals es té signats convenis de col·laboració
- Llistat de Programes Erasmus Mundus als quals està inscrit la institució d'educació superior

Indicadors mínims a analitzar:

- Número d'estudiants de la institució que han realitzat una estada a una altre institució d'educació superior.
- Percentatge d'estudiants de la institució que han realitzat una estada a una altre centre d'educació superior.
- Grau de satisfacció general dels estudiants de la institució que han realitzat una estada a una altre centre d'educació superior.
- Grau de satisfacció dels estudiants de la institució d'educació superior amb l'ajuda rebuda del servei d'internacionalització.

Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà la capacitat que té la institució d'educació superior per enviar alumnes a realitzar estades a altres centres d'educació superior. Es valorarà també si el nombre d'alumnes que realitzen una estada a una altre centre d'educació superior és com a mínim el que inicialment s'havia previst i el grau de satisfacció dels alumnes que realitzen una estada a una altra institució d'educació superior.

Rúbriques d'avaluació de l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	<p>El servei d'internacionalització ha demostrat tenir una alta capacitat per fomentar i incrementar el nombre d'estudiants que realitza una estada a una altre institució d'educació superior.</p> <p>El nombre d'alumnes del centre d'educació superior que realitza una estada a una altra centre d'educació superior, és com a mínim al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els estudiants que realitzen una estada a una altra institució estan altament satisfets amb el servei rebut.</p>
-------------------	---

<p><b>S'assoleix parcialment</b></p>	<p>El servei d'internacionalització ha demostrat tenir capacitat suficient per fomentar i incrementar el nombre d'estudiants que realitza una estada a una altra institució d'educació superior.</p> <p>El nombre d'alumnes del centre d'educació superior que realitza una estada a una altre centre d'educació superior, és inferior al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els estudiants que realitzen una estada a una altra institució d'educació superior estan parcialment satisfets amb el servei rebut.</p>
<p><b>No s'assoleix</b></p>	<p>El servei d'internacionalització no té capacitat per fomentar i incrementar el nombre d'estudiants que realitza una estada a una altre institució d'educació superior.</p> <p>El nombre d'alumnes del centre d'educació superior que realitza una estada a una altra centre d'educació superior, és molt inferior al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els estudiants que realitzen una estada a una altra institució d'educació superior estan majoritàriament insatisfets amb el servei rebut.</p>

## **Estàndard 2 – La institució d'educació superior té els recursos, i els mecanismes per captar i millorar l'acollida i el suport dels estudiants incoming**

Si en el primer estàndard de la dimensió 3 s'ha analitzat com la institució ajuda als estudiants a realitzar estades a altres institucions d'educació superior, en aquest segon estàndard es demana que el servei d'internacionalització analitzi mecanismes per captar i millorar l'acollida dels estudiants que provenen d'institucions d'educació superior estrangeres.

Els estudiants d'altres institucions que venen a realitzar estades a la institució d'educació superior esperen rebre en tot moment el suport de la institució d'educació superior en temes tant diversos com l'acollida al centre i a la ciutat o bé que els puguin orientar en temes burocràtics.

Igual que en l'anterior estàndard, un element clau per analitzar aquest estàndard, es conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels estudiants que venen d'altres institucions d'educació superior durant la seva estada al centre.

### Evidències mínimes a aportar:

- Pla d'acollida de la institució d'educació superior als estudiants d'altres centres.
- Activitats que organitza el servei i/o la institució d'educació superior per captar i millorar l'acollida d'estudiants d'altres centres.

Indicadors mínims a analitzar:

- Número d'estudiants d'altres centres d'educació superior que han realitzat una estada a la institució d'educació superior.
- Percentatge d'estudiants d'altres centres d'educació superior que han realitzat una estada a la institució d'educació superior respecte els alumnes de la pròpia institució d'educació superior.
- Grau de satisfacció general dels estudiants d'altres centre d'educació superior que han realitzat una estada a la institució d'educació superior.
- Grau de satisfacció dels estudiants d'altres centres d'educació superior amb l'ajuda rebuda del servei d'internacionalització de la institució d'educació superior.

Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà la capacitat que té el centre d'educació superior per rebre alumnes d'altres centres d'educació superior que decideixen realitzar una estada a la institució d'educació superior. Es valorarà també si el nombre d'alumnes d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la institució és com a mínim el que inicialment s'havia previst i el grau de satisfacció dels alumnes d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la institució d'educació superior.

Rúbriques d'avaluació de l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	<p>El servei d'internacionalització ha demostrat tenir una alta capacitat per captar i millorar el nombre d'estudiants d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la universitat.</p> <p>El nombre d'alumnes d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la universitat, és com a mínim al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els estudiants d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la universitats estan altament satisfets amb el suport rebut per part del servei d'internacionalització.</p>
<b>S'assoleix parcialment</b>	<p>El servei d'internacionalització ha demostrat tenir capacitat suficient per captar i millorar el nombre d'estudiants d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la universitat.</p> <p>El nombre d'alumnes d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la universitat, és inferior al que inicialment es tenia previst.</p>



	<p>Els estudiants d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la universitats estan parcialment satisfets amb el suport rebut per part del servei d'internacionalització.</p>
<p><b>No s'assoleix</b></p>	<p>El servei d'internacionalització no té capacitat per captar i millorar el nombre d'estudiants d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la universitat.</p> <p>El nombre d'alumnes d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la universitat, és molt inferior al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els estudiants d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la universitats estan majoritàriament insatisfets amb el suport rebut per part del servei d'internacionalització.</p>

## Dimensió 4 – Personal docent i investigador (PDI) i personal d'administració i servei (PAS)

Si en la dimensió tres s'ha analitzat la relació entre els estudiants (outgoing i incoming) i el servei d'internacionalització, en la Dimensió 4 es procedirà a analitzar la relació que el servei té amb els personal docent i investigador (PDI) de la institució d'educació superior i el personal d'administració i servei (PAS).

Si els estudiants és el col·lectiu de la universitat més important, tal com s'ha dit anteriorment, el col·lectiu del PDI i del PAS ocupen el segon i tercer lloc en aquesta escala. La universitat no es pot entendre sense cap dels dos col·lectius. Els primers són els encarregats de transmetre el seu coneixement als alumnes, es a dir dotar-los de coneixement i competències, mentre que el PAS s'encarrega de totes les feines més de caràcter intern i administratiu però d'igual importància dins la universitat.

Es prou conegut que els estudiants és un col·lectiu que tendeix a realitzar estades a altres centres d'educació superior, no obstant, i tot i que no es tant freqüent cada cop són més els membres del PDI i del PAS que decideixen realitzar una estada a una altre institució d'educació superior<sup>19</sup>. En ambdós casos, l'estada, ja sigui una estada de dies, setmanes o mesos, serveix per adquirir i intercanviar uns coneixements i maneres de treballar que de ben segur que després es poden adaptar a la manera de treballar del propi centre d'educació superior<sup>20</sup>.

De nou, i igual que en el cas que amb la mobilitat amb els estudiants, la mobilitat del PDI i del PAS suposa un gran repte per a les institucions d'educació superior, i en especial per el servei d'internacionalització. És precisament el servei d'internacionalització qui té la responsabilitat d'oferir un servei de qualitat al PDI i al PAS, i orientar-los en tot moment des de que s'interessen a fer una estada a l'estranger fins que en retornen.

Adicionalment, el servei d'internacionalització també té la funció d'orientar i donar suport als membres del PDI i PAS d'altres centres d'educació superior que decideixen realitzar una estada a la institució d'educació superior.

La dimensió 4 s'ha dividit en dos estàndards, un primer en que es demana que s'analitzi la capacitat i els recursos que té la institució d'educació superior per fomentar i incrementar la mobilitat del PDI i del PAS del centre d'educació superior que marxien a realitzar una estada fora

---

<sup>19</sup> Utrecht Network. Celebrating 30 years of the Utrecht Network (2017). Utrecht. Pàgina 4

<sup>20</sup> International relations assessment Universitat Autònoma de Barcelona - *External evaluation committee report*. (2009). Barcelona. Pàgina 18.

i un segon estàndard en que s'analitza la capacitat i els recursos de la institució d'educació superior per captar i millorar l'acollida del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior.

**El servei d'internacionalització fomenta la mobilitat dels membres del PDI i del PAS, i els orientar sempre que sigui necessari.**

### **Estàndard 1 – El centre d'educació superior té la capacitat de fomentar i incrementar la mobilitat del PDI i PAS.**

En aquest primer estàndard es demana que el servei d'internacionalització analitzi la capacitat que té el centre d'educació superior per fomentar i incrementar la mobilitat dels membres del PDI i del PAS. És a dir analitzar els mecanisme presents per enviar membres del PDI i del PAS a fer estades a altres centres d'educació superior internacionals.

Igual que els estudiants, els membres del PDI i del PAS esperen rebre per part de la institució d'educació superior i del servei d'internacionalització suport en el procediment per fer estades a altres centres d'educació superior, ajuda en temes burocràtics tant a al pròpia institució d'educació superior com a la institució d'educació superior de destí o bé ajuda en altres temes més de caràcter personal.

El servei d'internacionalització ha de fer una reflexió i anàlisi sobre el servei que ofereix i sobre els mecanismes que disposa per fomentar que els membres del PDI i del PAS realitzen estades a altres centres d'educació superior.

Per tal de fer aquest anàlisi, un element clau és saber quina és l'opinió que tenen els membres del PDI i del PAS que han realitzat una estada a una altre centre d'educació superior en referència al servei prestat per el servei d'internacionalització. És per aquest motiu que és essencial que el servei disposi d'enquestes de satisfacció i altres elements que recullin l'opinió dels membres del PDI i del PAS que han realitzat estades a altres centres d'educació superior. Un cop analitzada la informació i detectades les necessitats de millora, el servei d'internacionalització informará al col·lectiu PDI i PAS tant dels resultats de les enquestes de satisfacció com de les accions que es duran a terme per tal de superar les debilitats detectades.

#### Evidències mínimes a aportar:

- Procés de com la institució d'educació superior envia membres del PDI i del PAS a realitzar estades a altres centres d'educació superior.
- Pla de foment per augmentar la mobilitat dels membres del PDI i del PAS.

- Ajuts econòmics que ofereix la institució d'educació superior per fomentar la mobilitats dels membres del PDI i del PAS.

Indicadors mínims a analitzar:

- Número de membres del PDI i del PAS de la institució que han realitzat una estada a una altre centre d'educació superior.
- Percentatge de membres del PDI i del PAS de la institució d'educació superior que han realitzat una estada a una altre centre d'educació superior.
- Grau de satisfacció general dels membres del PDI i del PAS de la institució d'educació superior que han realitzat una estada a una altre centre d'educació superior.
- Grau de satisfacció dels membres del PDI i del PAS de la institució d'educació superior amb l'ajuda rebuda del servei d'internacionalització.

Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà la capacitat que té la institució d'educació superior per enviar membres del PDI i del PAS a realitzar estades a altres centres d'educació superior. Es valorarà també si el nombre de membres del PDI i del PAS que realitzen una estada a una altre institució d'educació superior és com a mínim el que inicialment s'havia previst i el grau de satisfacció dels membres del PDI i del PAS que realitzen una estada a una altre centre d'educació superior.

Rúbriques d'avaluació de l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	<p>El servei d'internacionalització ha demostrat tenir una alta capacitat per fomentar i incrementar la mobilitat del PDI i del PAS.</p> <p>El nombre de membres del PDI i del PAS de la institució d'educació superior que realitza una estada a una altra centre d'educació superior, és com a mínim al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els membres del PDI i del PAS que realitzen una estada a una altre centre d'educació superior estan altament satisfets amb el servei rebut.</p>
<b>S'assoleix parcialment</b>	<p>El servei d'internacionalització ha demostrat tenir capacitat suficient per fomentar i incrementar la mobilitat del PDI i del PAS.</p> <p>El nombre de membres del PDI i del PAS de la institució d'educació superior que realitza una estada a una altra centre d'educació superior, és inferior al que inicialment es tenia previst.</p>

	Els membres del PDI i del PAS que realitzen una estada a una altre centre d'educació superior estan parcialment satisfets amb el servei rebut.
<b>No s'assoleix</b>	<p>El servei d'internacionalització no té capacitat per fomentar i incrementar la mobilitat del PDI i del PAS.</p> <p>El nombre de membres del PDI i del PAS de la institució d'educació superior que realitza una estada a una altra centre d'educació superior, és molt inferior al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els membres del PDI i del PAS que realitzen una estada a una altre centre d'educació superior estan majoritàriament insatisfets amb el servei rebut.</p>

## **Estàndard 2 – La institució d'educació superior té els recursos, i els mecanismes per captar i millorar l'acollida de PDI i PAS provinent d'altres centres d'educació superior.**

En aquest segon estàndard de la dimensió quatre, es demana que el servei d'internacionalització analitzi els recursos i els mecanismes que té per captar i millorar l'acollida de membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior.

El PDI i el PAS d'altres centres d'educació superior que venen a realitzar una estada la institució d'educació superior esperen rebre en tot moment el suport de la institució d'educació superior en temes tant diversos com l'acollida a la institució d'educació superior i a la ciutat o bé que els puguin orientar en temes burocràtics.

Igual que en l'anterior estàndard, un element clau per analitzar aquest estàndard, es conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels membres del PDI i del PAS que venen d'altres centre d'educació superior respecte a l'acollida rebuda.

### Evidències mínimes a aportar:

- Pla d'acollida de la institució d'educació superior als membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior.
- Activitats que organitza el servei i/o la institució d'educació superior per captar i millorar l'acollida de PDI i PAS d'altres centres d'educació superior.
- Pàgina web del centre

### Indicadors mínims a analitzar:

- Número de membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que han realitzat una estada a la institució d'educació superior.
- Grau de satisfacció general dels membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior estrangers que han realitzat una estada a la institució d'educació superior d'acollida.
- Grau de satisfacció dels membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior estrangeres amb l'ajuda rebuda del servei d'internacionalització de la institució d'educació superior.

Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà la capacitat que té la institució d'educació superior per rebre membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que decideixen realitzar una estada a la institució d'educació superior. Es valorarà també si el nombre de membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la institució d'educació superior és com a mínim el que inicialment s'havia previst i el grau de satisfacció dels membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la institució d'educació superior.

Rúbriques d'avaluació de l'estàndard:

<p><b>S'assoleix</b></p>	<p>El servei d'internacionalització ha demostrat tenir una alta capacitat per captar i millorar el nombre de membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la institució d'educació superior.</p> <p>El nombre de membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la institució d'educació superior, és com a mínim al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la institució d'educació superior estan altament satisfets amb el servei rebut per part del servei d'internacionalització.</p>
<p><b>S'assoleix parcialment</b></p>	<p>El servei d'internacionalització ha demostrat tenir capacitat suficient per captar i millorar el nombre de membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la institució d'educació superior.</p>

	<p>El nombre de membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la institució d'educació superior, és inferior al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la institució d'educació superior estan parcialment satisfets amb el servei rebut per part del servei d'internacionalització.</p>
<p><b>No s'assoleix</b></p>	<p>El servei d'internacionalització no té capacitat per captar i millorar el nombre membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la institució d'educació superior.</p> <p>El nombre membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitza una estada a la institució d'educació superior, és molt inferior al que inicialment es tenia previst.</p> <p>Els membres del PDI i del PAS d'altres centres d'educació superior que realitzen una estada a la institució d'educació superior estan majoritàriament insatisfets amb el servei rebut per part del servei d'internacionalització.</p>

### Dimensió 5 – El servei té dissenyats i implantats uns processos de qualitat i mecanismes de recollida d'informació i ho revisa periòdicament

En el marc universitari català es demana que les institucions d'educació superior tinguin un sistema de garantia interna de la qualitat que, entre altres coses, generi informació per a la millora de la qualitat dels seus centres.

El servei d'internacionalització en si, no es necessari que tingui un sistema de garantia interna de la qualitat propi, no obstant sí que es demana que tinguin definits i implantats una sèrie de processos que garanteixin el compliment del objectiu que el propi centre s'ha fixat. El sistema de qualitat produeix informació per a la gestió de la qualitat de la internacionalització, i la informació s'utilitza per desenvolupar les operacions de la institució d'educació superior<sup>21</sup>.

Els processos han de definir el procediment de treball de les accions com ara per exemple com s'elaborarà la revisió dels objectius de qualitat que el propi servei es marca o bé quin es el procediment que ha de seguir el centre per millorar tant l'enviament d'estudiants a altres institucions d'educació superior com l'acollida d'estudiants d'altres centres d'educació superior.

<sup>21</sup> Haakstad Jon, Frederiks Mark, Keränen Hannele, Lanarès Jacques, Levä Kirsi, Prisăcariu Anca i Hiltunen Kirsi (2013). *Audit of the University of Graz 2013*. Helsinki. Pàgina 57

A la vegada també es demana que el servei compti amb tot una sèrie d'elements que permeti la recollida d'informació provinent dels diferents grups d'interès. Aquest elements, que poden ser per exemple enquestes de satisfacció, focus grups, disposició d'una bústia de queixes i suggeriments..., han de permetre que tant els estudiants, PDI, PAS i altres grups d'interès expressin la seva satisfacció i opinió. És important remarcar la necessitat que el servei es fixi mecanismes que li permetin revisar periòdicament si tant els processos implantats com els diferents mecanismes de recollida d'informació són els més adequats o bé si es necessaris actualitzar-los<sup>22</sup>.

La dimensió 5 s'ha dividit en tres estàndards diferents. En el primer, es demana que el servei d'internacionalització analitzi el funcionament dels processos que té implantats. En el segon estàndard es demana que el servei dugi a terme una reflexió sobre els diferents canals que té per obtenir informació sobre els grups d'interès. Finalment, en el darrer estàndard de la dimensió 5 es demana que el servei analitzi els mecanismes que té per analitzar si tant els processos que té implantats com els canals per obtenir informació dels grups d'interès li són útils i són els més adequats per assegurar el compliment dels seus objectius de qualitat.

**El servei té implantat un sèrie de garanteixen la realització de les seves activats. El servei disposa de mecanismes de recollida d'informació dels diferents grups d'interès.**

### **Estàndard 1 – El servei té establerts processos que assegurin el compliment dels seus objectius**

L'objectiu d'aquest primer estàndard es que el servei d'internacionalització valori el funcionament dels diferents processos que té implantats i si aquests li son útils i han estat ben dissenyats.

Els processos han de servir al centre per definir com es duren certes tasques com ara per exemple fomentar que els estudiants de la institució d'educació superior realitzin estades a altres centres d'educació superior estrangers. Per assegurar un bon funcionament, és imprescindible que els processos estiguin ben dissenyats i implantats. És per això que es demana que els processos que presenti el servei d'internacionalització tinguin com a mínim un diagrama on s'expliqui el procés en si i una fitxa del procés on s'especifiqui entre altres elements coma ara

---

<sup>22</sup> Haakstad Jon, Frederiks Mark, Keränen Hannele, Lanarès Jacques, Levä Kirsi, Prisăcariu Anca i Hiltunen Kirsi (2013). *Audit of the University of Graz 2013*. Helsinki. Pàgina 62.



una breu descripció del procés, qui és el responsable del funcionament del procés, quins indicadors es troben associats al procés...

Evidències mínimes a aportar:

- Processos que el servei d'internacionalització fa servir

Indicadors mínims a analitzar:

- Indicadors lligats als processos.

Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà si els processos implantats són els més adients per al servei d'internacionalització i si aquests estan ben dissenyats i són útils per el servei.

Rúbriques per avaluar l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	El servei d'internacionalització disposa de processos implantats que facilitin de forma òptima el funcionament del propi servei.
<b>S'assoleix parcialment</b>	El servei d'internacionalització disposa de processos parcialment implantats que facilitin el funcionament del propi servei.
<b>No s'assoleix</b>	El servei d'internacionalització no disposa de processos implantats.

**Estàndard 2 – El servei té capacitat per recollir informació, l'analitza i es millora el servei.**

En aquest segon estàndard de la dimensió cinc, es demana que el centre reflexioni i analitzi els diferents mecanismes que disposa per recollir la informació i satisfacció dels diferents grups d'interès.

L'opinió dels diferents grups d'interès és de vital importància per al servei d'internacionalització, doncs és a partir del comentaris que els diferents usuaris del servei que el propi servei d'internacionalització pot desenvolupar nous mecanismes d'actuació per tal de millorar el servei prestat.

És per això que es demana que el servei d'internacionalització disposi com a mínim d'enquestes de satisfacció a estudiants, i membres del PDI i del PAS referents al servei prestat quan aquests realitzen una estada a una altre centre d'educació superior. De la mateixa manera, el servei ha

de disposar d'enquestes de satisfacció que recullin el grau de satisfacció dels estudiants, i membres del PDI i PAS d'altres institucions d'educació superior que venen a realitzar una estada a la pròpia institució respecte el propi servei d'internacionalització.

També es demana que el servei d'internacionalització posi a l'abast dels diferents grups d'interès altres canals diferents a les enquestes per tal de que aquests puguin transmetre la seva opinió.

És important remarcar que en aquest estàndard no es demana que el servei d'internacionalització valori els resultats de les enquestes de satisfacció. Simplement es demana que el servei valori la idoneïtat d'aquestes enquestes i si aquestes són suficients.

#### Evidències mínimes a aportar:

- Enquestes de satisfacció als estudiants, PDI i PAS que realitzen una estada a una altre centre d'educació superior.
- Enquestes de satisfacció als estudiants, PDI i PAS d'altres centre d'educació superior que realitzen una estada a la institucions d'educació superior.
- Enquestes de satisfacció al PAS que treballa al servei d'internacionalització
- Enquestes de satisfacció als membres de la comunitat respecte al funcionament general del servei d'internacionalització.
- Gestió de queixes i suggeriments
- Focus Grups que hagi realitzats el servei d'internacionalització per recavar informació
- Altres elements dels quals disposa el servei d'internacionalització per recavar la informació dels grups d'interès

#### Indicadors mínims a analitzar:

- Nombre de queixes i suggeriments rebuts per part dels grups d'interès

#### Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà si els canals que disposa el servei d'internacionalització per recollir la satisfacció dels grups d'interès son suficients i estan ben dissenyats. En cap cas, es valorarà en el present estàndard els resultats de les enquestes de satisfacció.

#### Rúbriques per avaluar l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	El servei d'internacionalització disposa de mecanismes que facilitin de forma òptima la recollida i anàlisi d'informació per a la millora del servei.
-------------------	---

<b>S'assoleix parcialment</b>	El servei d'internacionalització disposa de mecanismes implantats parcialment que facilitin la recollida i anàlisi d'informació per a la millora del servei.
<b>No s'assoleix</b>	El servei d'internacionalització no disposa de mecanismes que permetin la recollida i anàlisi d'informació per a la millora del servei.

### **Estàndard 3 – Es fa una revisió periòdica dels mecanismes de recollida d'informació i del funcionament del servei.**

Finalment, en aquest tercer estàndard de la dimensió cinc, es demana al servei d'internacionalització que reflexioni sobre si el procés de revisió periòdica dels mecanismes de recollida d'informació i els processos implantats permeten al propi servei d'internacionalització assolir els seus objectius de qualitat.

La revisió tant dels processos com dels elements de recollida d'informació és un element clau pel bon funcionament del servei d'internacionalització, ja que permet conèixer al servei si la feina que estan duent a terme està molt allunyada o no dels objectius que s'havien marcat. És de vital importància que el servei d'internacionalització fixi en el propi procés de revisió la periodicitat en que es revisaran els processos i els mecanismes de recollida d'informació.

#### Evidències mínimes a aportar:

- Procés de revisió dels processos implantats
- Procés de revisió dels mecanismes d'informació
- Pla de Millora del Servei d'internacionalització
- Informe de revisió dels mecanismes de recollida d'informació

#### Indicadors mínims a analitzar:

- Número de millores proposades als processos de revisió tant del procés de revisió dels processos com del procés de revisió dels mecanismes d'informació.

#### Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà si els processos implantats són els més adients per al servei d'internacionalització i si aquests estan ben dissenyats i són útils per el servei.

#### Rúbriques per avaluar l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	El servei d'internacionalització disposa d'un procés que obliga a revisar de forma òptima els processos implantats i els mecanismes de recollida i anàlisi d'informació.
<b>S'assoleix parcialment</b>	El servei d'internacionalització disposa d'un procés que obliga a revisar els processos implantats i els mecanismes de recollida i anàlisi d'informació.
<b>No s'assoleix</b>	El servei d'internacionalització no disposa d'un procés que obliga a revisar els processos implantats i els mecanismes de recollida i anàlisi d'informació.

## **Dimensió 6 – Informació pública**

La transparència de les institucions d'educació superior i en conseqüència dels seus serveis, és un dels punts claus per generar confiança entre els diferents grups d'interès. En el punt 1.7 del Estàndards i Directrius per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior (ESG), es remarca la idea de que *"les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes i altres activitats"*<sup>23</sup>. Tot i que l'ESG està centrat bàsicament en la informació pública dels resultats de les titulacions, el concepte pot extrapolar fàcilment al servei d'internacionalització.

La dimensió sis, està composta només d'un estàndard on es demana que el servei d'internacionalització informi de manera adequada a tots els grups d'interès sobre les característiques dels seus serveis així com quins són els seus objectius estratègics i com desenvoluparà el servei el seu conjunt d'activitats per assolir-los . Finalment, es demana que el servei publiqui els resultats de les seves accions d'actuació.

**El servei aporta informació adequada sobre els diferents aspectes de la internacionalització i aquesta és accessible a tots als grups d'interès<sup>24</sup>.**

<sup>23</sup> Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium. Pàgina 23.

<sup>24</sup> International relations assessment Universitat Autònoma de Barcelona - *External evaluation committee report*. (2009). Barcelona. Pàgina 3.

## **Estàndard 1 - El servei publica la informació mínima necessària i aquesta és útil als diferents grups d'interès.**

EL servei d'internacionalització ha de dur a terme una reflexió interna sobre la informació pública i disponible als diferents grups d'interès. Es demana que el servei d'internacionalització valori la utilitat de la informació publicada en la seva pàgina web, així com reflexioni sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès respecte la utilitat de la pàgina web i de la informació pública.

### Evidències mínimes a aportar:

- Pàgina web del servei d'internacionalització. S'analitzarà com a mínim que hi aparegui la següent informació:
  - Relació de centres amb els quals la institució d'educació superior té convenis
  - Informació sobre els passos a seguir per realitzar estades a altres centres d'educació superior.
  - Pla d'acollida per a estudiants, PDI i PAS d'altres institucions d'educació superior.
  - Normativa sobre la realització d'estades altres centres d'educació superior.
  - Resultats d'actuació del servei d'internacionalització.

### Indicadors mínims a analitzar:

- Grau de satisfacció del grups d'interès respecte la pertinència de la informació pública.

### Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà si la informació pública disponible a la web del servei d'internacionalització compleix els mínims inclosos a la guia. Es valorarà també el grau de satisfacció dels grups d'interès.

### Rúbriques per avaluar l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	S'ofereix informació actualitzada, exhaustiva i pertinent sobre les característiques del servei d'internacionalització. Els grups d'interès estan altament satisfets amb la informació pública.
<b>S'assoleix parcialment</b>	S'ofereix informació parcial sobre les característiques del servei d'internacionalització. Els grups d'interès estan satisfets amb la informació pública.

<b>No s'assoleix</b>	<p>S'ofereix informació insuficient sobre les característiques del servei d'internacionalització.</p> <p>Els grups d'interès estan majoritàriament insatisfets amb la informació pública.</p>
----------------------	---

## Dimensió 7 – Activitat acadèmica

Tot i que el servei d'internacionalització de les institucions d'educació superior és qui fa el gran gruix de la promoció internacional de la institució d'educació superior, la seva feina va en moltes ocasions lligada al treball que fan els propis centres de la institució d'educació superior.

En aquesta darrera dimensió, es demana al servei d'internacionalització que reflexioni sobre com contribueix a ajudar als centres de la institució d'educació superior a assolir els seus propis objectius d'internacionalització. No només el servei d'internacionalització es marca objectius estratègics, sinó que tant els propis centres com les diferents titulacions es marquen els seus propis objectius estratègics d'internacionalització que sens dubte requereixen de l'ajuda del servei d'internacionalització per dur-los a terme.

A la vegada, en aquesta darrera dimensió es demana també els centres que reflexionin i valorin sobre de quina manera el servei fomenta i ajuda als estudiants i als membre del PAS i del PDI a formar-se en terceres llengües.

Aquesta darrera dimensió doncs, està formada per dos estàndards, un primer en que el servei d'internacionalització ha de valorar la relació que té amb els centre i com contribueix a que assolixin els seus objectius d'internacionalització, i una segona en que el centre ha de reflexionar sobre com fomenta i garanteix la docència de terceres llengües.

**El servei d'internacionalització ajuda als diferents centres de la institució d'educació superior a assolir els seus propis objectius relacionats amb la internacionalització.**

### **Estàndard 1 –El servei contribueix a l'estratègia d'internacionalització de les titulacions de grau, màster i doctorat (projecció internacional dels programes, Erasmus Mundus...)**

En aquest primer estàndard de la setena dimensió, es demana al centre que analitzi el grau de relació que té amb els centres de la institució d'educació superior i com contribueix a que les titulacions que s'imparteixen en aquell centre assolixin els seus objectius d'internacionalització.

El servei d'internacionalització ha d'ajudar als diferents centres i titulacions a promocionar-se internacionalment per tal de captar per una banda aquells alumnes d'altres centres d'educació superior que vulguin estudiar la titulació en qüestió i d'altre banda captar el millor PDI possible. Es tracta de realitzar un treball a tres bandes entre els responsables de la titulació, el centre al qual s'imparteix la titulació i el propi servei d'internacionalització.

Aquest estàndard compta amb dos punts claus. Per una banda la coordinació entre aquests tres actors esmentats i per l'altra la satisfacció dels propis centre i responsables de les titulacions amb el servei prestat per el servei d'internacionalització.

Evidències mínimes a aportar:

- Document on es presentin els objectius d'internacionalització del servei
- Document on s'expliqui la coordinació entre el servei d'internacionalització, els centres i els responsable de les titulacions.
- Enquestes de satisfacció sobre el servei prestat per el servei d'internacionalització.

Indicadors mínims a analitzar:

- Número d'estudiants que han realitzat una estada a una altre centre d'educació superior classificats per centre i per titulació.
- Número d'estudiants d'altres centres d'educació superior que han realitzat una estada a cada un dels centres.

Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es valorarà el grau de coordinació entre el servei d'internacionalització, els centres i els responsable de les titulacions i si el seu funcionament és el desitjat. Per altra banda, es valorarà també el grau de satisfacció dels centres i dels responsable de les titulacions respecte el servei prestat pel servei d'internacionalització.

Rúbriques per avaluar l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	Existeix una excel·lent coordinació entre el servei d'internacionalització, els centres i els responsable de les titulacions.  El servei d'internacionalització contribueix de manera molt notòria a assolir els objectius d'internacionalització dels centres i les titulacions.
-------------------	---

	Els responsables de les titulacions i els centres estan altament satisfets amb el servei prestat per el servei d'internacionalització.
<b>S'assoleix parcialment</b>	<p>Existeix una bona coordinació entre el servei d'internacionalització, els centres i els responsable de les titulacions.</p> <p>El servei d'internacionalització contribueix de manera notòria a assolir els objectius d'internacionalització dels centres i les titulacions.</p> <p>Els responsables de les titulacions i els centres estan satisfets amb el servei prestat per el servei d'internacionalització.</p>
<b>No s'assoleix</b>	<p>Existeix una pèssima coordinació entre el servei d'internacionalització, els centres i els responsable de les titulacions.</p> <p>El servei d'internacionalització contribueix de manera insatisfactòria a assolir els objectius d'internacionalització dels centres i les titulacions.</p> <p>Els responsables de les titulacions i els centres estan majoritàriament insatisfets amb el servei prestat per el servei d'internacionalització.</p>

## **Estàndard 2 – El servei d'internacionalització fomenta i garanteix la docència en terceres llengües.**

Segons la normativa actual es demana que els alumnes, un cop hagin acabat els seus estudis superiors acreditin un nivell suficient en una tercera llengua, generalment l'anglès. Tot i que no és competència directe del servei d'internacionalització formar obligatòriament als estudiants en una tercera llengua, sí que pot oferir ajuda.

En aquest segon estàndard de la dimensió set, es demana que el servei d'internacionalització reflexioni sobre com fomenta i garanteix la docència en una tercera llengua. De nou, igual que en l'anterior estàndard, el servei d'internacionalització haurà de treballar conjuntament amb els centres i amb el responsables de les titulacions. A la vegada es demana que el centre reflexioni també sobre el servei que ofereix als estudiants i membres del PDI i del PAS sobre la docència de terceres llengües.

### Evidències mínimes a aportar:

- Grau de satisfacció del estudiants i membres del PDI i del PAS respecte el servei ofert per el servei d'internacionalització en la docència de terceres llengües.



Indicadors mínims a analitzar:

- Nombre d'alumnes i membres del PDI i del PAS que participen en activitats formatives de terceres llengües promogudes per el servei d'internacionalització.

Valoració:

- Per valorar aquest estàndard, es tindrà en compte com el servei d'internacionalització fomenta i garanteix la docència de classes en una tercera llengua. També es tindrà en compte el grau de satisfacció del estudiants i membres del PDI i del PAS respecte el servei ofert per el servei d'internacionalització en la docència de terceres llengües.

Rúbriques per avaluar l'estàndard:

<b>S'assoleix</b>	El serveis d'internacionalització contribueix en la docència de classes en terceres llengües. Els alumnes i membres del PDI estan altament satisfets amb el servei d'internacionalització en l'oferta de cursos de terceres llengües.
<b>S'assoleix parcialment</b>	El serveis d'internacionalització contribueix mínimament en la docència de classes en terceres llengües. Els alumnes i membres del PDI estan satisfets amb el servei d'internacionalització en l'oferta de cursos de terceres llengües.
<b>No s'assoleix</b>	El serveis d'internacionalització no contribueix en la docència de classes en terceres llengües. Els alumnes i membres del PDI estan majoritàriament insatisfets amb el servei d'internacionalització en l'oferta de cursos de terceres llengües.

## 6. Resultats del procés d'avaluació

El Comitè Extern d'avaluació (CAE), un cop llegit l'informe preparat per el CAI, realitzada la visita al servei d'internacionalització i d'haver-se entrevistat amb els diferents representants dels grups d'interès, elaborarà un informe final.

En l'informe final, el CAE valorarà els diferents estàndards basant-se amb les rúbriques presents en la guia. A partir de la valoració del estàndards, el CAE farà una valoració de cada una de les dimensions i finalment una valoració global del servei d'internacionalització. Així doncs existeixen tres nivell de valoració:

- Estàndards: Cada estàndard, pot ser valorat per part del CAE amb tres valoracions diferents: s'assoleix, s'assoleix parcialment o no s'assoleix.
- Dimensions: igual que els estàndards una dimensió pot ser valorada amb un nivell de s'assoleix, s'assoleix parcialment o bé no s'assoleix
- Valoració global: finalment el CAE farà una valoració global del servei d'internacionalització. Aqueta valoració pot ser Excel·lent, Adequat o Nivell Insuficient.

Per tal de que la valoració global del servei d'internacionalització es pugui acreditar en excel·lència, les dimensions tres "Estudiants" i quatre "PDI i PAS" han de ser valorades en s'assoleix. Per altre banda, en cas de que aquestes dimensions siguin valorades en no s'assoleix, la valoració final del servei d'internacionalització passarà a ser automàticament de "nivell insuficient".

### Durada dels resultats:

La valoració final del servei d'internacionalització resultant de l'informe elaborat per el CAE, tindrà una validesa de sis anys. Al cap de sis, el servei d'internacionalització haurà de passar una altra avaluació externa del servei que ofereix.

### Al·legacions:

En cas de que el servei d'internacionalització no estigui d'acord amb les valoracions fetes per el CAE, té un termini d'un mes per presentar al·legacions a comptar a partir de la data de publicació de l'informe final elaborat per el CAE.

El servei d'internacionalització haurà de fer arribar les al·legacions pertinents a la comissió específica de la agència, que les valorarà i exposarà un resultat de favorable o no favorable en el termini d'un mes.

## 7. Millora Continua

Com s'ha comentat, un cop el servei d'internacionalització ha acabat la seva avaluació i aquesta té un resultat favorable no ha de tornar a passar un procés d'avaluació fins al cap de sis anys. No obstant es demana que el servei d'internacionalització dugi a terme al cap de tres anys d'haver passat l'avaluació externa un avaluació de caràcter intern.

En aquesta avaluació interna, anomenada "avaluació de seguiment", el servei d'internacionalització haurà de fer un anàlisi intern dels principals indicadors, posant especial èmfasis en aquelles necessitats de millora incloses en el Pla de Millora del procés d'avaluació.

Del procés d'avaluació de seguiment en sorgirà un informe, que el servei d'internacionalització haurà de presentar en el següent procés d'avaluació com a evidència de que s'ha dut a terme el seguiment.

L'informe d'avaluació del seguiment només serà avaluat en cas de que el servei d'internacionalització hagi obtingut una valoració final de "Nivell Insuficient" en el seu procés d'avaluació.

Per tal d'avaluar l'informe d'avaluació del seguiment, el servei d'internacionalització l'haurà de fer arribar conjuntament amb les evidències que permeten acreditar que el servei d'internacionalització assoleix les dimensions que en l'anterior avaluació havia obtingut una valoració de no s'assoleix a la comissió del seguiment de l'agència avaluadora. A diferència del procés d'avaluació, en aquesta ocasió no es produirà una visita al servei d'internacionalització.

Una valoració positiva de l'informe, permetrà al servei d'internacionalització acreditar durant els propers tres anys que ofereix un servei de qualitat.

## 7. Conclusions del TFM

---

El concepte d'internacionalització, es troba cada cop més present en la vida de la educació superior actual. Degut a l'increment de la globalització i sobretot, posteriorment a l'inici del procés de Bolonya, la mobilitat d'estudiants, PDI i PAS ha augmentat considerablement en els darrers anys. Per altra banda, les institucions d'educació superior tendeixen cada cop més a cooperar entre elles ja sigui bilateralment o bé a través de convenis multilaterals o xarxes de cooperació. Ambdós fets, entre altres, ha provocat que el servei d'internacionalització dels centres d'educació superior guanyi cada cop més importància convertint-se així un servei clau.

Fins ara, dins el marc universitari català s'han dut a terme proves pilots d'avaluació de l'esmentat servei, com és el cas de la Universitat Autònoma de Barcelona. No obstant, fins a dia d'avui no s'ha elaborat cap guia que pugui servir d'ajuda tant al propi servei d'internacionalització com als avaluadors externs a l'hora de dur a terme una avaluació del servei d'internacionalització.

L'objectiu del TFM ha estat crear un marc de referència, en aquest cas una guia, per tal que les institucions d'educació superior, puguin dur a terme una avaluació de la qualitat del seu servei d'internacionalització. El model de qualitat escollit per elaborar la guia ha estat el model d'acreditació, no obstant, l'objectiu del TFM no és únicament que les institucions acreditin un nivell de qualitat del seu servei d'internacionalització, sinó que també es pretén que mitjançant la present la guia, el servei d'internacionalització sigui capaç de detectar quines són les seves necessitats de millora. És a dir no només es busca un mínim de qualitat, sinó que addicionalment és pretén implantar un model de millora continua del servei.

El resultat ha estat la guia d'avaluació presentada en el TFM, on a través de set dimensions diferents, cada una dividida en un sèrie d'estàndards, es dona un marc de referència per tal de que es pugui analitzar des de totes les perspectives possibles el funcionament i els principals indicadors del servei d'internacionalització. El resultat de tot el procés d'avaluació pot ser de d'Excel·lent, Adequat o Nivell Insuficient. A la vegada, un dels elements claus del procés d'avaluació és el Pla de Millora, i es que al llarg del procés d'avaluació es demana que el servei d'internacionalització sigui capaç de detectar aquelles necessitats de millora que cregui més convenients i estableixi així un termini per solucionar-les.

Tal i com s'ha desenvolupat al llarg del TFM, els beneficis de dur a terme un procés d'avaluació del servei d'internacionalització són diversos. En primer lloc, a través de l'avaluació del servei, les institucions d'educació superior del marc universitari català, per primera vegada podran acreditar oficialment el bon funcionament del seu servei d'internacionalització. La principal

diferència respecte a les proves pilot que s'han dut a terme fins al dia d'avui, es que gràcies a la guia, els serveis d'internacionalització tindran un elements de referència (les dimensions i els estàndards) que els ajudaran a realitzar l'anàlisi intern elements que fins el dia d'avui no tenien.

El segon benefici derivat del procés d'avaluació del servei d'internacionalització, és que gràcies a l'anàlisi de les diferents dimensions, es podrà detectar quines són les necessitats de millora del servei d'internacionalització per, a partir del seu anàlisi, traçar un full de ruta per superar-les. La present guia dona una gran importància al procés de millora continua, fet que suposa una altra novetat respecte a les proves pilots dutes a terme fins al dia d'avui.

Malgrat a que el principal objectiu del TFM (elaboració de la guia d'avaluació del servei d'internacionalització), s'ha assolit, per motius externs no s'ha pogut aconseguir que aquesta sigui avaluada per un grup d'experts tal i com es tenia plantejat en un principi. L'avaluació i revisió de la pròpia guia, és un pas important de tot el procés d'elaboració de la guia ja que permet detectar aquells punts susceptibles de millorar. No obstant, malgrat que en aquesta ocasió no s'ha pogut aconseguir aquest darrer pas, en cas de que fos necessari sempre es podria dur a terme. A la vegada, es recomana que un cop la guia hagi estat avaluada per un grup d'experts en la matèria, s'implanti una prova pilot per tal de veure la idoneïtat de la guia davant un cas real.

Així doncs, i malgrat el darrer punt comentat en l'anterior paràgraf, es pot afirmar que el present TFM, compleix amb els objectius inicials plantejats on es busca a través de l'anàlisi tant d'agències nacionals com internacionals, i del funcionament de serveis d'internacionalització ja existents desenvolupar un marc de referència per tal de que el propi servei pugui dur a terme una avaluació del seu funcionament i així acreditar per una banda un nivell de qualitat i per altre banda que a través de l'esmentat anàlisi siguin capaços de detectar quines són les seves necessitats de millora.

La guia d'avaluació del servei d'internacionalització no es tracta simplement d'un procés on un comitè extern valora el funcionament del propi servei, sinó que l'element clau de tot el procés d'avaluació és precisament la capacitat que té el propi servei d'internacionalització de detectar les necessitats de millora.

## 8. Bibliografia

---

- Aerden Axel (2013). *A Guide to Assessing the Quality of Internationalisation*. European Consortium for Accreditation in higher education.  
[http://ecahe.eu/w/images/7/73/A\\_Guide\\_to\\_Assessing\\_the\\_Quality\\_of\\_Internationalisation.pdf](http://ecahe.eu/w/images/7/73/A_Guide_to_Assessing_the_Quality_of_Internationalisation.pdf)
- Aerden Axel, Weber Maria (2013). *Frameworks for the Assessment of Quality in Internationalisation*. European Consortium for Accreditation in higher education.  
<http://ecahe.eu/assets/uploads/2013/11/CeQuint-Frameworks-for-the-Assessment-of-Internationalisation.pdf>
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2016). *Guia per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster* (4rt Edició). Barcelona.  
[http://www.aqu.cat/doc/doc\\_22567776\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_22567776_1.pdf)
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2012). *Guide to the External Quality assurance of the study abroad programme – Pilot Project*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Basart Albert (2016). *Els models d'avaluació de la qualitat en l'educació superior*. Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona.  
[http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID\\_00251975/pdf/PID\\_00251975.pdf](http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00251975/pdf/PID_00251975.pdf)
- Comunicat de Bergen (2005). *L'EEES: assoliment dels objectius*. Bergen  
[http://www.aqu.cat/doc/doc\\_33159427\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_33159427_1.pdf)
- Conferència de Ministres de Leuven (2009). *The Bologna Process 2020 -The European Higher Education Area in the new decade*. Leuven.  
[http://media.ehea.info/file/2009\\_Leuven\\_Louvain-la-Neuve/06/1/Leuven\\_Louvain-la-Neuve\\_Communique\\_April\\_2009\\_595061.pdf](http://media.ehea.info/file/2009_Leuven_Louvain-la-Neuve/06/1/Leuven_Louvain-la-Neuve_Communique_April_2009_595061.pdf)
- De Wit Hans (2010). *Internationalisation of Higher Education in Europe and its assessment, trends and issues*. Accreditation Organisation of the Netherlands and Flanders (NVAO).  
[https://educ.utm.my/sanitah/files/2016/02/Internationalisation\\_of\\_Higher\\_Education\\_in\\_Europe\\_DEF\\_december\\_2010.pdf](https://educ.utm.my/sanitah/files/2016/02/Internationalisation_of_Higher_Education_in_Europe_DEF_december_2010.pdf)
- European Commission. *Fact, Figures and Trends* (2015). Bruselas (Bélgica)  
[http://ec.europa.eu/dgs/education\\_culture/repository/education/library/statistics/erasmus-plus-facts-figures\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/statistics/erasmus-plus-facts-figures_en.pdf)
- Haakstad Jon, Frederiks Mark, Keränen Hannele, Lanarès Jacques, Levä Kirsi, Prisăcariu Anca i Hiltunen Kirsi (2013). *Audit of the University of Graz 2013*. Helsinki

[https://static.uni-graz.at/fileadmin/portal/universitaet/Files/unigraz\\_Audit\\_2013.pdf](https://static.uni-graz.at/fileadmin/portal/universitaet/Files/unigraz_Audit_2013.pdf)

- *International relations assessment Universitat Autònoma de Barcelona - External evaluation committee report.* (2009). Barcelona  
[http://www.aqu.cat/doc/doc\\_79229962\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_79229962_1.pdf)
- Kehm Barbara M. (2011). *Research on Internationalisation in Higher Education. International Centre for Higher Education Research (INCHER).* University of Kassel, Kassel, Germany.  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.476.6420&rep=rep1&type=pdf>
- Knight Jane (2004). *Internationalization Remodeled: Definition, Approaches, and Rationales.* Journal of Studies in International Education, Vol. 8 No. 1, Spring 5-31  
<http://site.valenciacollege.edu/inz/library/Comprehensive%20INZ/Internationalization%20remodeled%20-%20definition%20-%20approaches%20-%20and%20rationales.pdf>
- Rodríguez Sebastián, Bravo Joan, Ribas Josep, Cuevas Miguel Ángel, Balagué Núria, Anglada Lluís, Arboix Esteve (2006). *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca.* AQU Catalunya (Barcelona).  
[http://www.aqu.cat/doc/doc\\_22922137\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_22922137_1.pdf)
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium.  
[http://www.enga.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Catalan\\_by%20AQU%20Catalunya.pdf](http://www.enga.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Catalan_by%20AQU%20Catalunya.pdf)
- Universitat Pompeu Fabra (2016). *Pla Estratègic Universitat Pompeu Fabra 2016-2025* (1ra edició). Barcelona.  
<https://www.upf.edu/web/plaestrategic>
- Utrecht Network. Celebrating 30 years of the Utrecht Network (2017). Utrecht.  
[https://static.uniraz.at/fileadmin/bib/news/2017/10\\_Oktober/bibwww\\_utrechtnewsletter\\_autumn17.pdf](https://static.uniraz.at/fileadmin/bib/news/2017/10_Oktober/bibwww_utrechtnewsletter_autumn17.pdf)

## 9. Annexos

---

### **Annex 1 - Enquesta de valoració de la Guia d'Avaluació del Servei d'Internacionalització**

Del 1 al 5, essent 1 Gens Adequat i essent 5 Molt Adequat, indica amb una creu el teu grau de valoració sobre els següents aspectes:

#### **PART 1 – VALORACIÓ GENERAL DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ**

---

##### **1- Necessitat de valorar el servei d'internacionalització d'un centre d'educació superior.**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

##### **2- Valoració global del procés d'avaluació del servei d'internacionalització**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

##### **3- Idoneïtat del Comitè Extern d'Avaluació (CAE)**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

##### **4- Valoració sobre l'espectre de resultats finals de valoració del servei d'internacionalització (Excel·lent, Adequat o Nivell Insuficient)**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

##### **5- Valoració de la temporalitat en que s'avalua el servei d'internacionalització**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

#### **PART 2 -GRAU D'IDONEÏTAT DE LA INFORMACIÓ, EVIDÈNCIES I INDICADORS DEMANATS A LES SEGÜENTS DIMENSIONS I ESTÀNDARDS:**

---

##### **Dimensió 1 - Adequació dels servei d'internacionalització amb l'estratègia i objectius estratègics de la institució d'educació superior.**



**Estàndard 1 – Relació dels objectius d'internacionalització amb l'estratègia de la institució d'educació superior**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Estàndard 2 – Com el servei contribueix a la projecció internacional de la institució d'educació superior**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Dimensió 2 – Recursos dels quals disposa el servei per tal de dur a terme les seves accions.**

**Estàndard 1 – Organització i recursos que té el servei per aconseguir el desplegament dels objectius estratègics**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Dimensió 3 – Estudiants**

**Estàndard 1 – El centre d'educació superior té la capacitat de fomentar i incrementar la mobilitat dels estudiants "outgoing"**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Estàndard 2 – La institució d'educació superior té els recursos, i els mecanismes per captar i millorar l'acollida i el suport dels estudiants incoming**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Dimensió 4 – Personal docent i investigador (PDI) i personal d'administració i servei (PAS)**

**Estàndard 1 – El centre d'educació superior té la capacitat de fomentar i incrementar la mobilitat del PDI i PAS.**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Estàndard 2 – La institució d'educació superior té els recursos, i els mecanismes per captar i millorar l'acollida de PDI i PAS provinent d'altres centres d'educació superior.**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Dimensió 5 – El servei té dissenyats i implantats uns processos de qualitat i mecanismes de recollida d'informació i ho revisa periòdicament**

**Estàndard 1 – El servei té establerts processos que assegurin el compliment dels seus objectius**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Estàndard 2 – El servei té capacitat per recollir informació, l’analitza i es millora el servei.**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Estàndard 3 – Es fa una revisió periòdica dels mecanismes de recollida d’informació i del funcionament del servei.**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Dimensió 6 – Informació pública**

**Estàndard 1 - El servei publica la informació mínima necessària i aquesta és útil als diferents grups d’interès.**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Dimensió 7 – Activitat acadèmica**

**Estàndard 1 –El servei contribueix a l'estratègia d'internacionalització de les titulacions de grau, màster i doctorat (projecció internacional dels programes, Erasmus Mundus...)**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Estàndard 2 – El servei d'internacionalització fomenta i garanteix la docència en terceres llengües.**

**Grau de valoració de les evidències:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració dels Indicadors:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

**Grau de valoració de les Rúbriques:**

Gens Adequat  Poc adequat  Adequat  Bastant Adequat  Molt Adequat

### **PART 3 – ASPECTES DE MILLORA**

---

**Anoteu qualsevol aspecte de millora que creieu que pot ser introduït en el procés d'avaluació del servei d'internacionalització:**

**Anoteu qualsevol altre observació que es vulgui aportar en el procés d'avaluació:**

## **Annex 2 – Pla de Millora**

Proposta de Pla de Millora

<b>Nom de la Millora</b>	
<b>Responsable</b>	
<b>Prioritat</b>	
<b>Termini</b>	
<b>Diagnòstic</b>	
<b>Objectius</b>	
<b>Accions</b>	
<b>Indicadors</b>	
<b>Estat de la proposta</b>	

## **Annex 3 - Calenderització de l'avaluació externa:**

### **1r pas - Configuració i acceptació del CAE**

Des de l'Agència de Qualitat es proposarà un Comitè Extern d'Avaluació que serà presentat al servei d'internacionalització. Aquest, el pot acceptar o bé rebutjar sempre i quan al·legui una incompatibilitat d'algun dels membres del CAE.

### **2n Pas – Revisió de l'autoinforme i les evidències per part del CAE**

Un cop el CAE hagi rebut l'autoinforme i les evidències presentades per el servei d'internacionalització, té un termini de dos mesos per revisar-les. Durant aquest el primer mes, el CAE pot demanar a la institució que presenti alguna evidència addicional.

### **3r pas – Visita a la institució d'educació superior**

Al cap de dos mesos d'haver rebut l'autoinforme, el CAE, realitzarà una visita al servei d'internacionalització de d'institució d'educació superior. Durant el transcurs de la visita, el CAE s'entrevistarà amb diversos representants del grups d'interès i realitzarà una visita a les instal·lacions de la institució. És responsabilitat del servei d'internacionalització o de la institució escollir els participants en les entrevistes i organitzar la visita a les instal·lacions. Per més informació, veure annex 3 "Programa visita externa".

### **4rt pas – Valoració del servei d'internacionalització per part del CAE**

Un cop realitzada la visita al centre i haver-se entrevistat amb els diferents grups d'interès, el CAE disposa d'un termini d'un més per elaborar l'informe final de valoració del servei d'internacionalització. En aquest informe, el CAE haurà de fer una valoració per cada un dels estàndards i dimensions, per finalment, fer la valoració final del servei d'internacionalització.

#### **Annex 4 - Programa visita externa:**

A continuació es presenta un programa tipus de visita externa. Tot i que es farà servir el següent programa com a referència, aquest és susceptible de ser modificat en cas de que sigui necessari i així ho demani la institució d'educació superior.

<b>Horari</b>	<b>Activitat</b>
9.30 - 9.45	Recepció del CAE per part de l'equip directiu de la institució
9.45 – 10.30	Treball intern del CAE
10.30 - 11.30	Entrevista amb responsables del servei d'internacionalització
11.30 – 12.00	Pausa cafè
12.00 – 13.00	Entrevista amb representats del PDI i PAS
13.00 – 13.30	Visita a les instal·lacions del centre
13.30 - 14.30	Pausa dinar
14.30 – 15.30	Entrevista amb estudiants
15.30 – 16.30	Audiència oberta
16.30 – 17.00	Presentació de les conclusions