



La policía de Ottawa reacciona y democratiza el aprendizaje con Degreed

Ciente



Sede central

Ottawa, Ontario, Canadá

Industria

Gobierno

Personal

2100

Funciones utilizadas

LXP, contenido compartido y recomendaciones de contenido

Casos de uso

Desarrollo de empleados, desarrollo del liderazgo, aprendizaje autodirigido y comunidades de aprendizaje

Desafío

El aprendizaje en el Servicio de la Policía de Ottawa se enfocaba en gran parte en el desarrollo ejecutivo, e, incluso entonces, el acceso era limitado. La mayoría de las personas, incluidos los funcionarios de primera línea del servicio, tenían acceso a una cantidad limitada de cursos online a través de un LMS. El equipo de aprendizaje no tenía datos sobre las brechas de habilidades. Además, se aplicaba un modelo de competencia de 15 años de antigüedad de manera irregular. No era una emergencia, pero casi.

Solución

El servicio eligió a Degreed por la experiencia de usuario intuitiva, las integraciones sencillas, el acceso móvil y la capacidad de funcionar como “entrada principal” al aprendizaje. Además, a los líderes de aprendizaje les atrajo la solución porque les permitía asociar fácilmente habilidades con competencias nuevas y simplificadas, que se introdujeron para guiar el desarrollo en la organización.

Resultados

Seis meses después del lanzamiento de Degreed, 1600 personas del organismo utilizaron la plataforma cada mes, lo que superó el punto de referencia de éxito de Degreed en un 50 %. Los funcionarios y el personal civil exploran una gran cantidad de temas, en cualquier lugar y momento, en dispositivos móviles y de maneras colaborativas. El aprendizaje permanente es una prioridad, y los líderes de aprendizaje reimaginan los programas de desarrollo del liderazgo.



Resumen

El Servicio de la Policía de Ottawa se fundó en 1995, cuando varios organismos de seguridad con antigüedad se unieron. El servicio se dedica a proteger la seguridad de los barrios de la capital canadiense de más de un millón de personas.

En los últimos años, el equipo de aprendizaje del servicio notó que podía mejorar el desarrollo del personal de los miembros funcionarios y civiles que no tenían acceso a una gran cantidad de contenido, oportunidades de aprendizaje personalizado y más. Además, las metodologías en las que confiaban los líderes de aprendizaje estaban desactualizadas, y Aprendizaje y Desarrollo no tenía información sobre las habilidades específicas que necesitaban las personas para sostener la organización y progresar en sus carreras con mayor eficacia.

Para abordar estos desafíos, la policía de Ottawa implementó Degreed. La adopción temprana fue importante y se realizaron grandes mejoras al panorama de Aprendizaje y Desarrollo casi de inmediato.

Ahora, los líderes, los funcionarios de primera línea y los profesionales civiles de todos los rangos y los roles tienen acceso a una gran cantidad de contenido interno y externo al que pueden acceder en cualquier lugar y momento, incluso sobre la marcha en una patrulla. El desarrollo colaborativo reemplazó los silos de aprendizaje. Además, el aprendizaje con la capacitación de liderazgo sigue siendo cada vez más personalizado, lo que significa que las personas obtienen exactamente lo que necesitan para tener éxito con regularidad.



Desafío

“Necesitábamos desarrollar una base adecuada. Realmente necesitábamos democratizar el aprendizaje y convertirnos en una organización de aprendizaje”.

— **Joshua Abraham**
Líder de Aprendizaje y Desarrollo

Democratizar al aprendizaje

Históricamente, los programas de aprendizaje del Servicio de la Policía de Ottawa priorizaban a los alrededor de 50 líderes sénior y ejecutivos de la organización, y siempre se tenía en cuenta la planificación de la sucesión.

“Acceder a un curso, un curso formal, ya sea de manera interna en nuestro centro de desarrollo profesional o si te enviaban a otro lugar, era oro”, mencionó Joshua Abraham, líder de Aprendizaje y Desarrollo. “Pero no había equidad. Y la forma en que se impartían los cursos solía basarse en quién conocías. Había muchos comentarios de que las personas no recibían los cursos que necesitaban”.

La gran mayoría de los aproximadamente 1000 funcionarios de primera línea, 400 líderes y 600 miembros del personal civil del servicio impulsado por rangos tenían acceso a un catálogo limitado de elementos de aprendizaje mediante un LMS. El equipo de aprendizaje no tenía datos sobre las brechas de habilidades de la organización y no tenían un modo confiable de obtenerlos. Además, si bien el servicio tenía un modelo de competencia para entrevistar, administrar y promover a personas y más, tenía 15 años de antigüedad, y “todos los distintos programas de RR. HH. utilizaban las competencias de manera diferente”, explicó Abraham.

El equipo de aprendizaje sabía que podía mejorar las experiencias de aprendizaje de las personas, mediante el aprendizaje colaborativo entre colegas que reduce el desarrollo unidireccional y los silos con la reorganización del contenido y la promoción de caminos de aprendizaje compatibles con los objetivos de desarrollo precisos de las personas.

El Servicio de la Policía de Ottawa necesitaba una manera de combinar su contenido de aprendizaje actual con nuevo contenido y conectarlo a un desarrollo empoderante, personalizado y cotidiano, para que las personas supieran que “si quiero hacer esto, debo hacer esto, esto y esto”, indicó Abraham.

El organismo necesitaba una solución que pudiera no solo hacer un seguimiento del desarrollo de habilidades y realizar recomendaciones de contenido personalizadas, sino también ayudar a que RR. HH. dejara de confiar en competencias desactualizadas.

“Necesitábamos desarrollar una base adecuada”, dijo Abraham. “Realmente necesitábamos democratizar el aprendizaje y convertirnos en una organización de aprendizaje. Cuando desarrollas esa base, puedes comenzar a subir hasta la cima, ya que tienes un grupo de aprendices desarrollándose como líderes. Y, cuando alcancen el nivel ejecutivo, tienes menos trabajo que hacer porque estuviste construyendo el camino”.

Solución

Degreed

Con otros organismos de seguridad con enfoques respecto de Aprendizaje y Desarrollo iguales de tradicionales, Abraham buscó nuevas perspectivas sobre las prácticas recomendadas de los empleadores de alto nivel del sector privado. Durante una visita a una empresa de tecnología del área descubrió que los líderes de aprendizaje de allí habían lanzado Degreed recientemente.

Se realizaron más investigaciones. A medida que el equipo de aprendizaje descubría más sobre la LXP de Degreed, el interés aumentaba. Aun así, “como distrito, no podemos experimentar. Lo que sea que hiciéramos debíamos hacerlo bien porque era una inversión a largo plazo y tenemos restricciones presupuestarias”, afirmó Abraham. Describió un proceso de adquisiciones en el que se requerían comentarios de los empleados y de la comunidad, conversaciones adicionales con los empleadores, participación de los ejecutivos y, de manera crítica, evaluaciones objetivas de las plataformas competitivas mediante un proceso de licitación (RTF).

“Tuvimos que desarrollar un conjunto de requisitos y ganaba el proveedor que cumplía con todos”, explicó Abraham. Agregó que, en definitiva, “Degreed era la única empresa que podía brindarnos lo que queríamos en ese momento”.

La policía de Ottawa fue el primer organismo de seguridad del mundo en adquirir Degreed, que se eligió por la experiencia de usuario intuitiva, las integraciones

sencillas, el acceso móvil y la capacidad de funcionar como “entrada principal” al aprendizaje.

La policía de Ottawa lanzó la plataforma para todos los miembros del personal con correos electrónicos, videos, concursos, regalos, inicios de sesión obligatorios y una fiesta de lanzamiento online, además de ayuda de campañas de participación comprobadas y creadas por Degreed y de expertos en la industria del equipo de Experiencia del Cliente de Degreed. Las estrategias de participación continua incluyen integrar a los miembros del equipo de aprendizaje en la empresa para correr la voz en reuniones de departamentos, talleres sobre cómo usar Degreed y eventos de todo el personal. El equipo incluso utiliza Degreed para administrar los planes de regreso al trabajo que afectan a las personas que no trabajan debido a licencias prolongadas.

Abraham afirmó que, cuando RR. HH. lanzó Degreed, introdujo, al mismo tiempo, una metodología simplificada en la que se priorizan 3 competencias básicas para todos los miembros del personal: el liderazgo altruista, la inteligencia emocional y el trabajo impulsado por la integridad. “Siempre quisimos que las habilidades representaran las competencias porque nos estábamos alejando de un modelo por trabajo a uno para todas las personas. Mediante Degreed, proporcionábamos un pequeño video sobre cómo utilizar la plataforma y las habilidades para cada competencia y, luego, planes e itinerarios que admitieran el aprendizaje de esas habilidades”.





Resultados

“¿En qué otra oportunidad alguien podría conectarse con un oficial de policía de una unidad completamente diferente y aprender juntos? Degreed nos acerca más, como colegas, para aprender unos de otros como organización”.

– **Joshua Abraham**
Líder de Aprendizaje y Desarrollo

El aprendizaje va más allá de los cursos

Acceder al aprendizaje en el Servicio de la Policía de Ottawa ahora implica más que asistir a un curso. Abarca el aprendizaje colaborativo en eventos como almuerzos informativos con contenido de TED@Work para Degreed, que proporciona TED Talks integradas en la plataforma. Además, la accesibilidad ahora permite aprender sobre la marcha y, tal vez, el mejor ejemplo de este cambio son los funcionarios de la policía que se comprometen con su propio desarrollo.

“La mitad de nuestro personal está en una patrulla y utiliza Degreed en el teléfono”, explicó Abraham. Mencionó que los funcionarios encuentran el tiempo para aprender, priorizan el contenido corto y utilizan itinerarios personalizados “compatibles con las patrullas” que pueden completarse en menos de cinco minutos.

Seis meses después del lanzamiento de Degreed, 1600 personas de la agencia usaron la plataforma mensualmente, lo cual superó el punto de referencia del éxito de Degreed por casi el 50 %. En todos los niveles, las personas exploran el liderazgo, el bienestar y la resiliencia, a menudo juntos o con funciones de aprendizaje social de Degreed. Entre los temas más visitados del servicio, están la inclusión, la conciencia cultural, la comunicación, la autoconciencia y la participación comunitaria.



“¿En qué otra oportunidad alguien podría conectarse con un oficial de policía de una unidad completamente diferente y aprender juntos?”, planteó Abraham. “Degreed nos acerca más, como colegas, para aprender unos de otros como organización. Todos estábamos en nuestros temas antes, pero, ahora, hacemos cosas juntos y eso es algo positivo. Y creo que es una gran victoria para nosotros”.

El superintendente David Zackrias utiliza Degreed como una herramienta de desarrollo profesional cotidiana y sobre la marcha.

“Degreed cambió el panorama para Aprendizaje y Desarrollo”, dijo Zackrias. “Como promotor apasionado por la equidad en el lugar de trabajo, Degreed proporciona upskilling y desarrollo profesional a todas las personas por igual. A través de la LXP, los miembros del Servicio de la Policía de Ottawa ahora pueden obtener planes e itinerarios de aprendizaje las 24 horas del día, los 7 días a la semana, lo que implica un gran beneficio para el personal de primera línea que trabaja por turnos”.

Además, el organismo integró sin inconvenientes contenido de la Red de Conocimiento de la Policía de Canadá (CPKN), líder en las capacitaciones de seguridad. Como consecuencia, aumentó el descubrimiento y el uso de contenido de la industria de esta organización en el Servicio de la Policía de Ottawa.

Incluso durante emergencias prolongadas, en las que era menos probable que las personas utilizaran Degreed, el servicio usó la plataforma para relacionarse con los empleados, a fin de comunicar cambios en la legislación, las políticas y más.



Resultados

Prioridad del aprendizaje permanente

Degreed ayuda a que los trabajadores del Servicio de la Policía de Degreed desarrollen habilidades así se preparan para el futuro.

“Sin importar cómo aprenden nuestros miembros, hay un aspecto constante: para prosperar en el mundo actual de la policía, se debe aprender todo el tiempo”. El jefe interino Steve Bell explicó: “Ya no podemos pedirles a las personas que se guarden una semana al año para una experiencia de capacitación presencial y luego tachar ‘aprendizaje’ de sus listas. El aprendizaje continuo es importante y no desaparecerá”.

“Degreed nos permite alcanzar nuestro objetivo de crear una experiencia de aprendizaje completa de principio a fin para nuestros miembros, a la vez que miramos hacia el futuro”.

Abraham mencionó que ser policía es una carrera de toda la vida y que es sencillo que todos piensen: “Siempre estaré aquí”. “Los comentarios que

recibimos son que Degreed les da esperanza a las personas de que hay algo más por lo que trabajar, y eso se debe a los caminos de aprendizaje que estamos trazando. Ayuda a las personas a que se sientan mejor sobre la carrera que eligieron”.

Y no solo los policías se benefician.

El civil Demian Seidan, operador del Centro de Información de la Policía de Canadá, utiliza Degreed para leer artículos y compartir contenido interesante con sus colegas.

“En estos días en los que obtenemos contenido de redes sociales y algoritmos, es fácil perdernos en nuestro bucle de comentarios sesgados”, explicó Seiden. “Si compartimos lo que leemos con otros, obtenemos una selección de información más amplia y estamos expuestos a opiniones distintas a las que estaríamos de otro modo”.



De cara al futuro

A medida que evoluciona el aprendizaje allí, el desarrollo del liderazgo en la policía de Ottawa cambia para bien: hacia una gran experiencia en conjunto en el flujo de trabajo de cada etapa de la carrera de una persona.

“Degreed impulsará la experiencia de cada rango, para que las personas sepan con exactitud qué aprender y cuándo”, afirmó Abraham. “No solo es contenido online. Abarca saber cuándo es el próximo evento, realizar una tarea con los colegas, llevar a cabo una evaluación o proponer ideas. Degreed lo impulsará”.

Además, los líderes de aprendizaje prevén un programa de tutoría para toda la organización en el que se utilice un mercado de oportunidades interno mediante Degreed Experiential Learning para conectar a las personas. Además, “tenemos un plan de integración futuro para Microsoft Teams, a fin de que las personas puedan usarlo todos los días desde donde estén”, dijo Abraham. “Será importante para nosotros, en especial para los funcionarios de primera línea”.

Acerca de Degreed

Degreed es la plataforma de aprendizaje diario en la que confían millones de empleados de cientos de empresas de todo el mundo para desarrollar sus habilidades actuales y futuras.

Combinamos el aprendizaje autodirigido y las habilidades profundas con la formación necesaria para que las organizaciones puedan alcanzar sus objetivos de forma continua y evolucionar rápidamente según las exigencias comerciales.

Con Degreed, las organizaciones impulsan el desarrollo ágil del talento con mejores estadísticas y datos sobre las habilidades, y los empleados son los protagonistas de su propio progreso gracias a las experiencias de aprendizaje personalizadas en función de sus experiencias e intereses.

Fundada en 2012, Degreed tiene su sede en Pleasanton, California, y cuenta con oficinas en Salt Lake City, Nueva York, Londres, Ámsterdam y Brisbane.

Obtén más información sobre Degreed: [Sitio web](#) | [YouTube](#) | [LinkedIn](#) | [Twitter](#)

