



PRESENTACIÓN BUENAS PRÁCTICAS

Qué son las Buenas Prácticas

“Por **mejores prácticas** se entiende un conjunto coherente de acciones que han rendido buen o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.” (Wikipedia)

Cabe destacar que a veces las buenas o mejores prácticas no se utilizan en todas las unidades u organizaciones por encontrarse en distintas etapas de desarrollo.



Buena Prácticas en Educación Continua:

Organización Interna

Atributo	Observaciones
Organización Interna	<p>Que exista en la universidad una Unidad que de los lineamientos generales, centralice, estandarice y asegure la calidad de los programas de Educación Continua de las distintas Facultades con el fin de dar cumplimiento a los estándares internacionales y nacionales con los cuales estemos comprometidos (ISO 9001, nc2778 etc.).</p>
	<p>Dentro de esta unidad debe existir un encargado que lleve la relación con el organismo Sence de modo de agilizar las comunicaciones, buscar soluciones a los problemas y dar capacitación y servicio a las Facultades en estos temas.</p>
	<p>Tener una estructura organizacional sencilla, ágil y autónoma con presupuesto propio para poder crear, proponer y desarrollar los programas, dentro de los lineamientos de la Universidad</p>
	<p>En estructuras más grandes se visualiza como positivo dividir las áreas académicas de la comerciales. En particular los académicos participan del diseño de los programas y realizan clases pero no ven los temas operativos.</p>

Buena Prácticas en Educación Continua:

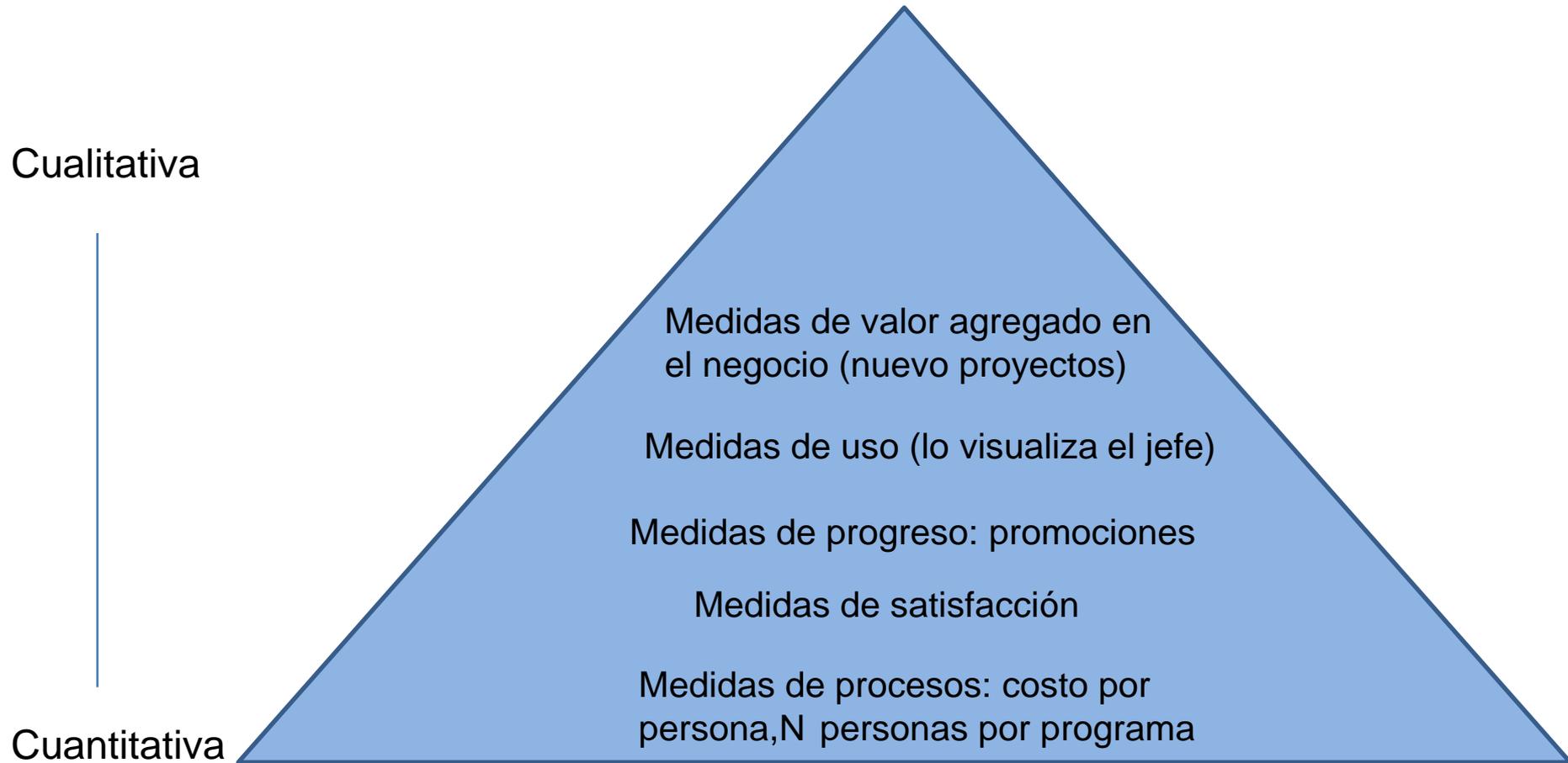
Calidad en la Docencia

Atributo	Observaciones
Calidad de la Docencia	<p>Diseñar y ofrecer programas que den respuesta a las necesidades del mercado y a la agenda pública y programas que estén alineados a la estrategia global de la empresa (en cursos cerrados). Se pueden utilizar distintas herramientas de diagnósticos en empresas (entrevistas, modelo 360 etc.) y revisar el perfil de nuestros alumnos para detectar las competencias que necesitan desarrollar para enfrentar de mejor forma el futuro.</p>
	<p>El desarrollo de los programas se debe realizar con un objetivo general en si mismo y que no sea la sumatoria de programas no articulados.</p> <p>La calidad de los profesores es clave para el éxito de los programas de Educación Continua. Se requieren profesores con un alto nivel de formación académica así como experiencia práctica. También profesores practitioners que aporten la práctica y profesores visitantes que den una mirada intercultural o internacional.</p>
	<p>Metodologías de enseñanza modernas e interactivas, que incluya discusiones de evidencia, análisis de casos, intercambio de opiniones entre pares, retroalimentación del profesor entre otros, donde el alumno pueda aplicar y poner en práctica lo aprendido.</p>
	<p>Certificación de calidad de los programas dando cumplimiento a las normativas internas de la Universidad, nacionales e internacionales</p>

Buena Prácticas en Educación Continua: Medición del programa

Atributo	Observaciones
Medición del Impacto del programa en términos de la transferencia del aprendizaje en el puesto de trabajo	Es de gran importancia evaluar la calidad e impacto de los programas. Los clientes lo exigen y es un fuerte argumento de venta ya que habla de la calidad de los mismos.
	La medición del impacto de programas se debe considerar como un proceso el cual debe considerar un portfollio de medidas, tanto cuantitativas (como retorno sobre inversión-ROI, y cualitativas (ej entrevistas o encuestas)
	Para evaluar el impacto de un programa se debe estar involucrado desde el diseño del programa, teniendo conocimiento de las expectativas del cliente o alumno (niveles de resultados que quieren) y alineado con los ejes estratégicos de la empresa o unidad, hasta una medición post-programa (entrevistas, post 360, coaching, establecer un grupo de control en los abiertos ej promociones, retención, traslado de área etc).
	Se debe seguir invirtiendo en este tema, creando un modelo ya que estamos poco desarrollados, existen en la mayoría de los casos encuestas de satisfacción pero falta seguimiento, lo cual es costoso.

Porfolio de medidas



Buena Prácticas en Educación Continua: Programas y Marketing

Atributo	Observaciones
<p>Mix y crecimiento de programas</p>	<p>Se ofrecen programas abiertos y cerrados, mayormente presenciales y en menor medida blended y online.</p>
	<p>Se buscan alternativas de crecimiento, sin descuidar la calidad de los programas. El futuro crecimiento se espera provenga de cursos cerrados y abiertos on-line. Según una encuesta reciente hecha la Universitat St.Gallen, las empresas grandes están invirtiendo más recursos en menos personas concentrándolos en altos potenciales.</p> <p>También se ve el ofrecimiento de MOOCs (masive on-line courses) como otorgar un valor agregado a nuestros clientes, como una manera de fidelización a un bajo costo.</p>
<p>Marketing</p>	<p>Las universidades están publicitando en forma multicanal a nivel masivo y los canales están saturados con ofertas académicas. Debemos conocer el perfil de los alumnos y ser más eficientes en el uso de estos canales.</p>
	<p>Se utilizan distintos canales de marketing y de publicidad dependiendo de los recursos de cada unidad. Hay consenso en la importancia de utilizar medios electrónicos, dar buena información a través de la página Web, redes sociales y mailings para lo cual es esencial trabajar en mejorar las bases de datos existentes.</p> <p>La calidad de los programas y la experiencia en la sala es esencial para la publicidad a través del boca a boca. Tener un gran número de empresas y alumnos satisfechos contribuye en gran medida al éxito en la</p>

Buena Prácticas en Educación Continua:

Cooperación

Atributo	Observaciones
Cooperación	Compartir material de investigación, conferencias , ideas y buenas prácticas respecto a la Industria con el fin de prepararse de mejor forma para los futuros cambios en la Educación Continua
	Crear alianzas para compartir experiencias con Universidades en el extranjero y poder desarrollar programas con menores costos, por ejemplo cursos on-line.
	Convenios internacionales y/o regionales permitiendo el intercambio de profesores y/o alumnos
	Alianzas con otras Facultades con el fin de realizar programas de distintos alcances e interdisciplinarios y contar con un pull de profesores de distintas especializadas

Buena Prácticas en Educación Continua:

Mejora Continua

Atributo	Observaciones
Mejora continua en la operación	Realizar análisis de los procesos, autoevaluación y auditorías (internas y externas)
	Realizar manuales y protocolos que ayuden a realizar los procesos debidos
	Capacitación continua al personal
	Incorporar procesos de doble control en los procedimientos claves de la operación para evitar errores

Buena Prácticas en Educación Continua:

Vinculación con el Medio

Atributo	Observaciones
Vinculación con el medio	Lograr la transferencia de los conocimientos desde la investigaciones de profesores full time a la Educación Continua
	Realizar seminarios de contingencia nacional que permitan el diálogo y la articulación con actores del sector público y privado.
	Realizar alianzas con empresas y otras entidades y desarrollar programas de interés y aporte nacional como sustentabilidad, responsabilidad social dentro de otros.

Conclusiones

1. **PREPARSE** para los cambios futuros que se vienen en Educación Continua.(cambios tecnológicos, cambios generacionales, en legislación, etc)
2. **COMPARTIR** lo que estamos aprendiendo de la Industria, incluyendo los cambios que vemos en nuestras Escuelas y Universidades, compartir estudios, conferencias y la experiencia con nuestros clientes y alumnos.
3. **PREOCUPARSE** por la Industria, nuestros colegas, nuestras escuelas, universidades, nuestros alumnos, clientes, profesores y personal.

Estas palabras fueron traducidas de la Directora de Unicon (University Consortium for Executive Education)

Bibliografía

1. Minuta de trabajo de Buenas Prácticas Universidades- mayo 2014.
2. Best Practices in Executive Education December 2001-January 2002
Unicon (Executive Education Consortium).
3. Investigating Emerging Practices in Executive Program Evaluation-
unicon research study- September 2010.
4. Nurturing Executive Leaders, Results of the St.Gallen Executive
Education Report, 2014.