

FICHA DE CLIENTES DEL CENTRO ASOCIADO UNED PLASENCIA

Desde el modelo europeo de excelencia en la gestión se entiende que son clientes externos aquellas personas u organizaciones que reciben productos o servicios producidos por nuestro Centro Asociado. Pueden ser usuarios, compradores y/o beneficiarios (tener clara la diferencia con cliente interno, grupo de interés o alianza).

La estrategia, gestión, productos y servicios giran alrededor del cliente. Es fundamental, por tanto, entender y dar respuesta a sus demandas actuales y futuras en términos valorados por ellos y por el propio Centro.

Es importante segmentar los clientes hasta el nivel que permita tomar decisiones prácticas de planificación y mejora de las actividades.

Grupos de interés segmentados		Estatus	Recibe
CONSORCIO FUNDADOR	UNED	Acreditador/ financiador / conocimiento y reglamento Académico	Matrículas, Sistemas Gestión, TIC ,Imagen, Información, Tutorías
	Diputación de Cáceres	Convenio firmado. /Financiador	Imagen, Información
	Ayuntamiento	Edificio / financiador	Imagen, Información
ESTUDIANTES	Estudiantes de enseñanzas oficiales y extensión UNED	Usuario / financiador	Servicios académicos y culturales, información
SOCIEDAD	Patrocinadores de actividades de extensión	Financiador	Actividades culturales, información, imagen
	Responsables de empresas y empleadores	Empleadores finales	Graduados, Practicantes, Formación, Información
	Personas egresadas	Usuarios directos	Asociación, Formación, Información
	Ciudadanos (sectores profesionales)	Usuario potencial	Oferta académica , de formación y cultural

Existen otros grupos de interés que no son clientes como el personal del Centro Asociado alianzas, colaboraciones, proveedores, entorno social....