



FICHA DE CLIENTES DEL CENTRO ASOCIADO DE LES ILLES BALEARS

Ed.: 3
Fecha: 1/09/15
Curso: 2015-2016
Responsable: Direcció

1.1. Planificació y Liderazgo

1.1.1. Estrategia

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.

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 (que aporta)	Recibe (además de información)
CONSORCIO UNIVERSITARIO	UNED	Acreditador/ financiador / conocimiento y reglamento Académico	Matrículas, sistemas gestión, TIC, imagen, clases tutorías
	Consells Insulares (Mallorca, Menorca, Ibiza)	Convenio / Financiador	Matrículas, oferta formativa, Másteres, Desarrollo de proyectos, plazas de formación, imagen
ESTUDIANTES	Personas matriculadas en enseñanzas oficiales	Usuario / financiador	Servicios académicos, de formación y culturales
	Personas matriculadas de Extensión Universitaria y Cursos Verano	Usuario / financiador	Servicios culturales, formación, créditos ECTS, certificados, desarrollo profesional
SOCIEDAD	Patrocinadores de actividades de extensión	Usuario / financiador	Actividades de formación y culturales, imagen
	Responsables de empresas y empleadores	Empleadores finales	Graduados, practicantes, formación
	Colegios profesionales	Usuario / financiador	Graduados, formación
	Egresados	Usuarios directos	Asociación, formación, orientación
	Ciudadanía (sectores profesionales)	Usuario potencial	Oferta académica, de formación y cultural