



GRUPOS DE INTERÉS Y EXPECTATIVAS

RCDI
 Ed.: 4, V.: 2, Fecha: FEBRERO 2017
 Curso: 2016-2017
 Página 1 de 2
 Responsable: Dirección

1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO

1.1.1. Estrategia

Desde el modelo europeo de excelencia en la gestión se entiende que los **Grupos de interés** son personas, grupos u organizaciones que pueden afectar a la organización y verse afectados por la misma.

Dentro de los grupos de interés destacan los **clientes** externos aquellas personas u organizaciones que reciben productos o servicios producidos por nuestro Centro Asociado y sus aulas. 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
	Proveedores	Suministradores	Pago de productos y/o servicios



GRUPOS DE INTERÉS Y EXPECTATIVAS

RCDI
Ed.: 4, V.: 2, Fecha: FEBRERO 2017
Curso: 2016-2017
Página 2 de 2
Responsable: Dirección

1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO

1.1.1. Estrategia

PERSONAL	PAS, responsables de procesos del centro	Coordinadores de procesos	Colaboración, salario, motivación, formación gratuita
	Coordinadores	Coordinadores	Colaboración, beca, salario, formación gratuita
	Profesorado Tutor	Personal docente	Promoción, beca, relaciones (contactos), formación gratuita, ponente en actividades formativas