

FICHA CLIENTES DEL CENTRO ASOCIADO UNED CÓRDOBA



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

Grupos de interés segmentados		Estatus (qué aporta)	Qué recibe
CONSORCIO UNIVERSITARIO	UNED	Acreditador/ financiador / conocimiento y reglamento académico	Matrículas, sistemas gestión, imagen, información
	Diputación de Córdoba	Convenio / Financiador	Plazas de formación, imagen, información
	Junta de Andalucía	Convenio / Financiador / PAS	Plazas de formación, imagen, información
	CajaSur	Convenio / Edificio	Plazas de formación, imagen, información
ESTUDIANTES	Estudios oficiales	Usuario / Financiador	Servicios académicos, formación
	Extensión Universitaria	Usuario / Financiador	Servicios culturales (cursos, jornadas, seminarios, congresos), formación, Diplomas y Certificados
SOCIEDAD	Aulas Universitarias <sup>1</sup>	Usuario / Financiador	Oferta académica y cultural, información
	Patrocinadores de actividades de extensión	Financiador	Actividades culturales, información, imagen
	Responsables de empresas y empleadores	Empleadores finales	Graduados, practicantes, formación, información
	Egresados	Usuarios directos	Asociación, formación, información
	Ciudadanos	Usuario potencial	Oferta académica y cultural, información

<sup>1</sup> Cabra, Pozoblanco, Puente Genil