

## **Glossari de termes i indicadors**

### **Quadre de comandament/sistema d'indicadors**

Instrument que recull de forma sintèctica i sistematitzada informació rellevant sobre la gestió, la realització d'actuacions i la consecució d'objectius d'una organització, amb la finalitat de ser utilitzada especialment en la presa de decisions.

### **Qualitat**

Capacitat per identificar les necessitats dels usuaris i satisfer-les, igualant o sobrepassant les expectatives que l'usuari té respecte a l'organització.

### **Queixa**

Insatisfacció expressada per un usuari basant-se en el no compliment de compromisos adquirits o actuacions deficientes.

### **Quinquenni de docència**

És un període de 5 anys a través del qual s'avalua l'activitat docent del personal docent i investigador funcionari i contractat de grau universitari.