Glosario

**Calidad**:

Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos (ISO 9000). La calidad implica asimismo identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos).

**Expectativa**:

Se vincula con los resultados y/o beneficios que un actor clave puede esperar alcanzar a raíz de la implementación del sistema de gestión de sostenibilidad en la organización, a partir del cual juzgará luego el desempeño y su satisfacción sobre el mismo (es decir, si fueron cumplidas o no sus expectativas: los esperado vs lo logrado).