**DEFINICION DE CALIDAD**

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (NORMA MEXICANA IMNC ISO 9000:2000, p. 19).

**CALIDAD DE PROCESO**

“Un proceso malo, mal concebido e implementado generará productos de mala calidad. Un proceso bueno, bien concebido e implementado generará la mayor cantidad de las veces productos de buena calidad” (Gullermo, p. 12).