

Implanta un nuevo Sistema de Gestión de Calidad orientado al cliente.

## **MAZDA MOTOR LOGISTICS EUROPE OBTIENE EL CERTIFICADO ISO 9001:2000**

Leverkusen, 7 de septiembre de 2004. En una ceremonia celebrada la semana pasada en Willebroek, Bélgica, Mazda Motor Logistics Europe (MLE) anunció la obtención del certificado ISO 9001:2000 para sus procesos de negocio, en lo que supone una nueva cota en la gestión de la calidad dentro de las operaciones de logística, almacenamiento y organización de recambios y accesorios que Mazda desarrolla en Europa. El acto contó con la presencia de Dan Morris, Presidente y Director General de Mazda Motor Europe, Jorgen Olesen, Vicepresidente de servicio al cliente y logística, y Paul Markwick, Presidente de la Agencia británica de certificación de vehículos.

Desde los años noventa, la certificación ISO se ha convertido en práctica común de la industria de producción, si bien es relativamente nueva en áreas de actividad tales como la gestión de inventarios, el marketing o las ventas. El proceso de la certificación se ha completado con éxito en MLE durante un plazo de dieciséis meses, y se ha concretado en la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad con el que se obtienen ahorros de tiempo y de costes, se optimiza la eficiencia de las operaciones y se produce un nivel todavía mayor de orientación al cliente.

El proceso comenzó con la designación de dieciocho coordinadores de calidad dentro la organización de MLE. Este grupo, en colaboración con el resto de la plantilla y con un equipo de expertos de la central europea de

**Mazda Motor Europe GmbH**

Hitdorfer Strasse 73 ♦ D-51371 Leverkusen

Tel: +49 2173 943 156 ♦ Fax: +49 2173 943 553 ♦ Email: [mme-press@mazdaeur.com](mailto:mme-press@mazdaeur.com)

Internet: <http://www.mme-press.com>

Page 1 / 2

## **PRESS RELEASE**

Mazda Motor Europe GmbH



Mazda, definió y documentó todos los procesos principales de negocio, introduciendo en ellos medidas de mejora. Entre estas medidas, destaca la mejora del contacto entre departamentos dentro de la organización de MLE, la identificación de las mejores prácticas mediante un sofisticado sistema de indicadores y la creación de una Intranet corporativa. Todo ello se llevó a cabo ajustándose sistemáticamente a las directrices ISO 9001:2000 e implantando indicadores clave de rendimiento, auditorías de calidad y otros instrumentos de control del proceso. Con este sistema de gestión de calidad en marcha y refrendado por una certificación externa, los dieciocho directores de calidad podrán supervisar la continuidad y el desarrollo del sistema en sus áreas respectivas de actividad, garantizando que MLE siga cumpliendo, año tras año, las estrictas normas de calidad ISO 9001:2000.

En el momento de recibir el certificado, Dan Morris declaró: “Tenemos el objetivo de ser los mejores en satisfacción del cliente. Ya estamos en el grupo de cabeza de la industria europea de automoción, pero queremos el primer puesto. Todo esto ha sido posible mediante la implantación y mejora permanente de un sistema de gestión de calidad del más alto nivel. De hecho, un sistema así es esencial cuando se registra un crecimiento por encima de la media del sector. La certificación ISO 9001:2000 es un hito para MLE y un logro considerable para el conjunto de la organización. Para nosotros, el éxito en la gestión de la calidad es un elemento fundamental para avanzar con paso firme hacia el futuro”.

###

*Para más información, contactar:*  
*Mazda Motor Europe*  
*Relaciones Públicas*  
*Tel: +49 2173 943 156*