

AUMENTE LA PRODUCTIVIDAD DE SU LABORATORIO: CUMPLA LA NORMATIVA CON UN SISTEMA DE SERVICIOS INTEGRADOS

The Measure of Confidence

Industria farmacéutica

Las compañías farmacéuticas y sus proveedores se esfuerzan por realizar mejoras continuas en la gestión del laboratorio. Pero a diario es necesario cumplir con programas de producción y mantener los instrumentos calibrados y en perfecto estado al tiempo que se cumple la normativa, todo ello permite dedicar poco tiempo a la mejora de procesos. Un plan sobre mejoras continuas sólido y que involucra a toda la compañía permitió a esta compañía farmacéutica que se encuentra entre las 15 mejores adoptar un modelo de soporte técnico para equipos optimizado para sus operaciones de control de calidad.

Agilent ha establecido un Servicio Multimarca que requiere un único contrato para cubrir el mantenimiento, la reparación y la verificación de los instrumentos. Un ingeniero que trabaja en las propias instalaciones garantiza una respuesta rápida a los problemas de servicio que se planteen. La automatización que proporciona Agilent Enterprise Edition Compliance armoniza los protocolos de verificación de los diversos fabricantes, simplifica la gestión de cumplimiento de la normativa y aumenta la confianza en la preparación de la auditoría. Las revisiones trimestrales con todos los accionistas promueven mejoras continuas en el servicio. Además, la compañía experimentó un descenso en los costes del 20%.

Este estudio de casos se centra de una de las mayores compañías farmacéuticas genéricas del mundo.

- ♦ Las 15 mejores compañías farmacéuticas
- ♦ Agilent proporciona servicios a aproximadamente 100 sistemas de cromatografía en 4 laboratorios

“Nuestra experiencia con el Servicio Multimarca es positiva tanto desde el punto de vista del ahorro de costes como desde la perspectiva del servicio. El contrato de servicio de mantenimiento anual (que incluye mantenimiento preventivo y cualificación operacional) está programado con antelación con un tiempo de inactividad mínimo del instrumento, la calidad del trabajo es excepcional y se han elogiado nuestros informes en varias inspecciones reguladoras.”

Director de control de calidad y evaluación de riesgos



El desafío

Los laboratorios tienen distintos instrumentos que revisaban y mantenían diferentes fabricantes y distribuidores y que tienen por tanto diferentes contratos de servicios. Esto creaba un exceso de tareas de administración y complejidad de funcionamiento.

Además, la cualificación operacional de cada instrumento se realizaba de acuerdo con los protocolos específicos de cada fabricante, por lo que había de cumplimentar y realizar un seguimiento de varios documentos relativos al cumplimiento de la normativa. El sistema manual con documentos en papel originaba un exceso de gastos administrativos y producía inconsistencias.

Servicio Multimarca

Tras examinar las alternativas, la compañía decidió sustituir su modelo tradicional por un programa de servicios integrados que se adaptara mejor a las necesidades actuales y futuras de la organización. El Servicio Multimarca de Agilent Technologies incluye:

- Un técnico experto in situ que asesora sobre las reparaciones en el mismo día y que proporciona flexibilidad en la coordinación y realización de servicios programados para las actividades planificadas y ad hoc del laboratorio
- Un inventario in situ de las piezas que más se utilizan para incrementar las posibilidades de que una reparación pueda hacerse en el mismo día
- Un plan de productividad del sistema que incluye asesoramiento de utilización y orientación sobre la gestión de la vida útil de los instrumentos
- Cualificación operacional automatizada mediante el Servicio Agilent Multimarca, Enterprise Edition, que aumenta la eficacia y garantiza la confianza en la precisión de los informes de auditoría
- Reuniones trimestrales in situ con los responsables de las diferentes áreas y Agilent para revisar datos como el tiempo de respuesta, la reparación en la primera visita y para comprobar si los servicios programados se realizaron a tiempo. Este método permite garantizar mejoras continuas e innovación en el servicio

Los resultados

El establecimiento de la estrategia multimarca ha producido beneficios clave para la compañía.

- Reducción del tiempo de inactividad de un instrumento en un **50%**
- **Reducción de costes en más del 20%**
- **Cumplimiento eficaz** de las directrices reguladoras
- Reducción del plazo de comercialización a niveles **"justo a tiempo"**
- **Mejoras continuas gracias a la aplicación de principios de gestión integrada de la vida útil de los instrumentos**



CONTACTE CON LOS CENTROS DE VENTAS Y SERVICIOS DE AGILENT

 Australia: Tel: 1-800-802-402

 Brasil: Tel: 0800-7281405

 Canadá: Tel: 800-227-9770


 China: Tel: 800-820-3278 6

 Francia: Tel: 0810 446 446


 Alemania: Tel: 0800-603 1000

 India: Tel: 18001801517

 Italia: Tel: 1-800 012 575

 Japón: Tel: 0120-018-813 o
042-656-7882

 Corea: Tel: 080-004-5090

 México: Tel: (55) 1253 2153 o
01 800 506 4800

 España: Tel: 901 11 68 90

 EE.UU.: Tel: 800-227-9770

www.agilent.com/chem/contactus

Esta información está sujeta a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2011
Impreso en EE.UU., 19 de octubre de 2011
5990-8855ES



Agilent Technologies