



### Organización

- Una compañía de salud y bienestar grande y diversificada en Estados Unidos les ofrece a las personas servicios y beneficios médicos en los 50 estados y en más de 130 países.
- La organización invierte más de \$3.300 millones en tecnología e innovación, y procesa aproximadamente 1 trillón de transacciones al año. La compañía depende de una disponibilidad 24x7, un acceso seguro a los datos y un cumplimiento total para satisfacer las necesidades de atención médica de los clientes alrededor del mundo.

### Antecedentes

Una compañía de salud y bienestar grande y diversificada mantiene una red de operaciones de compuestos farmacéuticos. Estas operaciones presentan el desafío de garantizar que la temperatura del aire se gestione rigurosamente para proteger la integridad de un entorno de sala limpia. Además, el crecimiento gradual y una serie de adquisiciones resultaron en una mezcla de equipo de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC) que recibe el mantenimiento de varios proveedores. Con el fin de coordinar los procesos y minimizar los riesgos, la compañía necesitó un enfoque confiable para dar mantenimiento a su equipo de enfriamiento en estos entornos críticos.

### Resumen del caso

**Ubicación:** 39 instalaciones distribuidas en 23 estados que alojan operaciones farmacéuticas en entornos de sala limpia.

**Necesidad crítica:** La compañía necesitaba estandarizar y coordinar el mantenimiento del equipo de HVAC en todas las instalaciones para satisfacer una directriz de nivel corporativo. La organización buscaba un proveedor de confianza y consciente de la seguridad y la calidad, con capacidades para dar servicio a una amplia variedad de equipos a lo largo y ancho de los Estados Unidos. Al estandarizar el servicio y eventualmente el equipo, la compañía buscó reducir los riesgos y mejorar la confiabilidad, capitalizar las eficiencias en costos y tiempo, coordinar el flujo de trabajo y las comunicaciones, y un mejor pronóstico y presupuesto para el mantenimiento y las necesidades de los equipos en el futuro.

**Servicios:** Vertiv proporcionó un mantenimiento preventivo de 3 años para los sistemas de gerenciamiento térmico. Este mantenimiento incluyó visitas trimestrales a todas las 39 instalaciones para optimizar la disponibilidad y la eficiencia del sistema de gerenciamiento térmico.

#### Resultados:

- Se redujeron considerablemente los riesgos de fallos en el sistema de gerenciamiento térmico y de fluctuaciones de temperatura que podrían ocasionar una contaminación potencial de un entorno estéril
- Un mantenimiento estandarizado en todas las 39 ubicaciones, una coordinación del flujo de trabajo, un aumento de la eficiencia, una reducción de los costos, un mejor acceso a los repuestos necesarios, un ahorro de tiempo y menores dolores de cabeza
- Se elaboró un inventario integral de los equipos para facilitar la planificación estratégica del ciclo de vida y el presupuesto
- Se proporcionó un plan a largo plazo para la estandarización de los equipos en las instalaciones, el cual permitió una mayor confiabilidad y menores costos

*“Por medio de la estandarización del servicio y, eventualmente, del equipo, sentimos mucha más confianza en la disponibilidad y el rendimiento de nuestras instalaciones críticas. Debido a que confiamos en Vertiv para que dé mantenimiento a nuestros equipos críticos de enfriamiento de la manera más eficiente y rentable, podemos dedicar más recursos a nuestras actividades principales y ofrecer las soluciones de atención médica que nuestros clientes necesitan”.*

**-GERENTE DE CONTRATOS DE PRODUCCIÓN FARMACÉUTICA**

## Soluciones

### Estandarización del servicio para una mayor tranquilidad

Como resultado del rápido crecimiento y las múltiples adquisiciones, la compañía se encontró trabajando con una gran variedad de proveedores que daban mantenimiento a los equipos de HVAC y aire acondicionado de precisión en sus operaciones farmacéuticas. Trabajar con muchos proveedores no solo se tradujo en ineficiencias y dolores de cabeza, sino que también aumentó el riesgo de procedimientos incorrectos por parte de técnicos no capacitados o fallos con el cumplimiento del estricto protocolo en los entornos de sala limpia —riesgos que no podía permitirse dada la naturaleza altamente sensible de sus productos y el enorme costo de un fallo—.

Al disfrutar de una relación duradera con Vertiv, la compañía comprendió el compromiso de Vertiv de maximizar la continuidad, mejorar las operaciones y reducir los riesgos en los entornos críticos. Además, muchas de sus instalaciones dependen de los equipos de aire acondicionado de precisión, que hacen de Vertiv, fabricante del equipo original, la mejor opción para dar mantenimiento a los equipos en todas las ubicaciones.

Vertiv ofreció un contrato de 3 años para el mantenimiento preventivo con visitas trimestrales en las 39 salas limpias con el servicio de técnicos locales y altamente capacitados en la red de proveedores de mantenimiento de Vertiv. Cada visita incluye verificaciones operativas de los componentes principales de los sistemas, controles de limpieza, balanceo del sistema de gerenciamiento térmico y revisiones eléctricas complementarias. Los técnicos ofrecen reemplazos periódicos de los componentes y mantenimiento de los ventiladores del edificio para optimizar el rendimiento y la eficiencia de los sistemas, así como maximizar la vida útil de los equipos. Los técnicos de Vertiv están dispuestos a ir un paso más allá para adherirse a los estrictos procedimientos de la compañía para trabajar en entornos de sala limpia, como obtener las autorizaciones necesarias antes de iniciar las labores, utilizar el equipo de protección adecuado y documentar las labores de

mantenimiento en el Sistema electrónico de órdenes de trabajo Corrijo de la compañía, para ofrecer un nivel adicional de seguridad, conveniencia y eficiencia.

Además de las visitas periódicas, se beneficia de una protección 24x7. Vertiv puede monitorear de forma remota el equipo de enfriamiento y enviar equipos de emergencia, de día o de noche, para solucionar los problemas de los equipos.

Con un plan de mantenimiento integral y estandarizado por parte de técnicos capacitados que conocen bien los equipos, la compañía disfruta de eficiencias en costos y tiempo, así como un proceso coordinado, lo cual alivia la carga de dar mantenimiento a los equipos y liberar los recursos internos. Más importante aún, la compañía puede estar tranquila al saber que sus controles y sistemas ambientales se encuentran optimizados para proteger sus entornos críticos.

### La creación de un plan de acción inteligente y estratégico

El crecimiento, las adiciones y las adquisiciones no solo resultaron en una mezcla de proveedores de servicios, sino también en un portafolio de equipo HVAC grande y diferente. Vertiv revisó la base instalada para determinar la antigüedad y las condiciones de los equipos, y proporcionó un inventario completo con todos los equipos críticos, el cual incluyó evaluaciones de las deficiencias, junto con algunas recomendaciones para actualizaciones y reemplazos que puedan soportar mejor las aplicaciones únicas de las instalaciones y garantizar el menor costo total de propiedad a largo plazo.

Armados con esta información, esta compañía de atención médica pudo participar de forma estratégica y proactiva en la planificación del ciclo de vida y el presupuesto, con el objetivo de estandarizar sus equipos en todas las instalaciones eventualmente. A medida que la compañía crea su propio plan a largo plazo para una disponibilidad 100% ininterrumpida, cuenta con la información que necesita para especificar y ordenar fácilmente los equipos estandarizados que permitirán menores riesgos y mayores eficiencias y ahorros en el futuro.