



GIJS JOCHEMS

Director General de Promega Biotech Ibérica S.L.

“Somos una empresa con presencia global y estamos en contacto constante con científicos destacados que trabajan en los distintos segmentos de mercado al que nos dirigimos”.



¿Cuál ha sido el principal factor que ha impulsado el éxito y el crecimiento sostenido de Promega en la industria biotecnológica?

Por un lado, está nuestra capacidad de constante innovación y previsión de las tendencias que van a predominar en las ciencias de la salud. Por otro lado, el factor humano, donde contamos con un equipo altamente cualificado en toda la cadena de valor.

¿Cómo se está promoviendo la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías en Promega? ¿Cuáles son los proyectos o iniciativas más destacadas en este sentido?

Somos una empresa con presencia global y estamos en contacto constante con científicos destacados que trabajan en los distintos segmentos de mercado al que nos dirigimos. Esto nos permite detectar las necesidades no satisfechas que nos inspiran a desarrollar soluciones a medida. La pandemia de la COVID-19 ha marcado un antes y un después para nuestro sector. Las terapias avanzadas, como la terapia génica y soluciones terapéuticas basadas en el mRNA han surgido con fuerza y nos hemos posicionado como un socio tecnológico indispensable para este sector. Luego, en el ámbito del descubrimiento de nuevos fármacos somos uno de los principales proveedores de soluciones basadas en nuestra tecnología de bioluminiscencia para estudiar todo tipo de procesos intracelulares que pueden interferir en el curso de una enfermedad.

En un mercado altamente competitivo, ¿cuál considera que es el factor diferenciador de Promega en términos de calidad, innovación y servicio al cliente?

Los científicos necesitan de productos robustos que proporcionan resultados fiables. Más del 85% de los productos que comercializamos son desarrollados por

nuestra propia empresa, siguiendo nuestro sistema de gestión de calidad, avalado por numerosos certificados como la ISO9001, ISO 13485 o la ISO18385. Aparte de la calidad de nuestros productos, creo que los recursos humanos altamente cualificados aportan un plus en cuanto a asesoramiento científico y servicio postventa.

¿Cuáles son los principales mercados geográficos en los que opera Promega y cómo está abordando los desafíos específicos de cada región?

Promega Corp. tiene presencia global en más de 100 países, servidos a través de 16 filiales propios como Promega Biotech ibérica, y una amplia red de distribución. Cada filial opera de manera independiente y se organiza según las características de su territorio, lo cual aporta mucha flexibilidad y capacidad de adaptación a las circunstancias de cada país.

La sostenibilidad y la responsabilidad ambiental son temas cruciales en la actualidad. ¿Cuáles son las políticas y prácticas de Promega en relación con la reducción de su impacto ambiental y la promoción de la sostenibilidad en toda la cadena de valor?

A nivel global, nos hemos comprometido para el año 2030 haber reducido las emisiones en un 50%, el uso de agua en un 30% y los residuos al vertedero en un 30%. Hay dos ejes fundamentales de actuación: mejorar las eficiencias de fabricación y la cadena de logística. Para el primero contamos con instalaciones diseñados para mejorar la sostenibilidad y el uso de energías renovables, como amplias instalaciones fotovoltaicas y geotérmicas. Para el segundo estamos utilizando productos más respetuosos con el medio ambiente y embalaje reducido, aparte de optimizar los tiempos de entrega para minimizar el uso de hielo seco.



ALBERT MIMO

Director de ventas.

“Nuestro punto fuerte diferenciador es sin duda el servicio postventa, caracterizado por la cercanía y un alto nivel de respuesta técnica-comercial.”



¿Cuáles son las estrategias clave que ha implementado Promega para impulsar el crecimiento de las ventas y mantener una ventaja competitiva en el mercado?

La estrategia general principal se ha basado en la diversificación y la capacidad de implementar, en distintos mercados, nuestra tecnología y productos de alta competitividad e innovación combinándolo con un equipo humano altamente cualificado y poder adecuar la respuesta técnica a cada necesidad particular. Nuestro punto fuerte diferenciador es sin duda el servicio postventa, caracterizado por la cercanía y un alto nivel de respuesta técnica-comercial. La clave es seguir trabajando codo con codo con el usuario final para obtener el mayor rendimiento de cada producto transformándolo en un elemento indispensable en su rutina basándonos en la alta calidad.

Otro factor decisivo fue nuestra respuesta durante la pandemia de la COVID19 donde dimos un salto enorme en el sector clínico y establecimos la base en un segmento de cliente al que le pudimos dar una respuesta eficaz en un momento de extrema gravedad y problemas de suministro.

El sector biotecnológico evoluciona constantemente ¿Cómo se adapta Promega a las demandas y necesidades cambiantes de los clientes para asegurar el éxito de las ventas?

La evolución se basa en nuestra enorme capacidad de I+D+i de nuestro equipo corporativo de Promega Corporation en Madison, Wisconsin (EUA). Des de allí se desarrollan productos enfocados a las actuales y futuras necesidades de la industria biotecnológica. Es un equipo siempre abierto a escuchar directamente distintas peticiones de desarrollo dependiendo de cada país y cliente. Podemos decir que, el equipo de desarrollo de productos trabaja en paralelo, con nuestra fuerza de ventas y marketing y esto es la clave para implementar nuestro enorme catálogo de productos en mercados en constante evolución.



También es clave la constante formación y motivación de nuestras redes de ventas y de servicio técnico local para poder estar al día de todas las novedades del sector biotecnológico, así como apoyar a pequeñas empresas como startups en su inicio tratándolas como clientes con un enorme potencial.

¿Cuál es el enfoque de Promega para desarrollar relaciones sólidas y duraderas con los clientes? ¿Qué medidas se toman para garantizar un excelente servicio al cliente?

Se basa en tener siempre presente la calidad de relación con nuestros clientes teniendo en cuenta múltiples factores y posibilidades de colaboración con ellos, en especial en sectores como el académico, esto es clave. Estar presentes y colaborando con ellos en seminarios, congresos, apoyando sus investigaciones y proyectos de des de un principio es la clave del éxito en nuestra relación con ellos que nos ven más como un partner más que un simple proveedor de servicios.

Para garantizar el mejor servicio disponemos de varios indicadores (KPI) pero la clave es adecuar a cada cliente una respuesta concreta tanto en solución de cuestiones técnicas, respuesta a sus peticiones o entrega de productos en unos márgenes de tiempo y de éxito realmente diferenciadores con nuestra competencia.

Como Director de Ventas, ¿cómo fomenta la colaboración y la sinergia entre los equipos de ventas para maximizar el rendimiento y alcanzar los objetivos establecidos?

El planteamiento de una serie de objetivos comunes es parte del éxito en un equipo con distintas sensibilidades, zonas con distintos potenciales según cada mercado y distintos grados de experiencia. Fomentar equipos interdisciplinarios que toquen distintas áreas claves y tener perfiles más transversales de especialización también es un factor diferenciador que fomenta la comunicación del equipo.

IVÁN MARCOS

Director de Colaboraciones Estratégicas.

“En Promega hemos establecido estrechas colaboraciones con empresas farmacéuticas y biotecnológicas que se dedican al desarrollo y producción de vacunas de ARNm y otras terapias génicas.”



¿Cuál es la importancia de establecer colaboraciones estratégicas para el crecimiento y el éxito de Promega? ¿Podría compartir algunos ejemplos de colaboraciones exitosas en las que haya participado la empresa?

El establecimiento de colaboraciones con otras compañías del sector es de suma importancia para el crecimiento y éxito de una empresa biotecnológica como la nuestra, dedicada al desarrollo de reactivos y servicios para el descubrimiento de nuevas opciones terapéuticas y diagnósticas. Estas alianzas permiten aprovechar recursos complementarios, como conocimientos especializados, nuevas tecnologías o acceso a equipamientos. Además, estas colaboraciones estratégicas facilitan el intercambio de ideas entre ambas partes y la colaboración en investigación y desarrollo, acelerando la innovación y la generación de nuevos productos. Al mismo tiempo, estas conexiones son una gran oportunidad para ampliar el alcance de mercado al aprovechar la red y los canales de distribución de los socios, ayudando a mejorar la visibilidad y la penetración en la industria.

Acorde con el portfolio de productos, Promega ha establecido un gran número de colaboraciones en diversos ámbitos. Desde hace ya unos meses, y por destacar una de ellas, en Promega hemos establecido estrechas colaboraciones con empresas farmacéuticas y biotecnológicas que se dedican al desarrollo y producción de vacunas de ARNm y otras terapias génicas. La fabricación de estas terapias implica la necesidad de enzimas específicas y otros reactivos, como dNTPs y rNTPs, para la ejecución de las diversas etapas del proceso, como la transcripción inversa, la amplificación de ADN y la síntesis de ARNm. En colaboración con estas empresas, Promega ha utilizado su dilatada experiencia en enzimología para adaptar sus enzimas existentes o desarrollar nuevas que satisfagan los requisitos técnicos y de calidad necesarios, como pueden ser su fabricación bajo condiciones cGMP y sin utilizar materias primas de origen animal (animal-origin free, AOF), haciéndolas aptas para su uso clínico.

**¿Cuáles son los criterios y la metodología utilizados por Promega para seleccionar socios y colaboradores estratégicos?
¿Qué factores se consideran clave al evaluar una posible colaboración?**

Una de las principales premisas Promega es la apuesta por la innovación y por el desarrollo de productos que den respuesta a las tendencias del espacio biotecnológico. Por este motivo, uno de los criterios clave para el establecimiento de nuestras colaboraciones es que esa visión sea compartida, es decir, trabajar de la mano de empresas y organizaciones que estén a la vanguardia de los avances científicos y tecnológicos en su área de especialización, y que estén comprometidas con la generación de conocimientos nuevos y la mejora continua.

Otro de los aspectos que se valoran especialmente es la complementariedad entre las actividades que Promega y los potenciales socios están desarrollando, identificando oportunidades donde la colaboración pueda generar beneficios mutuos, como la combinación de conocimientos científicos, recursos tecnológicos o la apertura de aplicaciones ya desarrolladas a nuevos mercados.

Por último, pero igual de importante que los anteriores, es la persecución de la excelencia en lo que a criterios de calidad se refiere, por lo que desde Promega siempre buscamos colaboradores que garanticen unos altos estándares de calidad en sus productos, servicios y prácticas comerciales, así como un enfoque ético en todas sus acciones.

**En el contexto de la innovación y el desarrollo de nuevos productos, ¿cómo fomenta Promega la colaboración con otras empresas o instituciones?
¿Cuál es el enfoque para establecer alianzas que impulsen la investigación y el desarrollo?**

Como se ha mencionado anteriormente, la innovación y el desarrollo es uno de los principales pilares sobre los que se sustenta la actividad de Promega. La innovación proviene de múltiples orígenes, por lo que el ámbito de las colaboraciones que se establecen está acorde a esta realidad, estudiando las oportunidades que puedan surgir desde el ámbito académico hasta grandes empresas farmacéuticas.

Dentro de este espacio de colaboración, y formando parte de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa, se ha establecido un programa para que grupos de investigación académicos puedan acceder a los productos más novedosos y disruptivos con mayor facilidad. Esta iniciativa, bajo el nombre de Academic Access Program (AAP), está permitiendo a estos grupos académicos contar con las tecnologías más avanzadas para agilizar sus proyectos de investigación.



En el ámbito de la empresa privada, las colaboraciones se centran en facilitar el acceso a soluciones a medida para los procesos de descubrimiento y desarrollo de fármacos, así como en la adaptación de nuestros productos al proceso productivo gracias a nuestras capacidades custom, tanto en el campo de nuevas terapias como del diagnóstico clínico.

¿Cómo se gestiona y se mantiene la relación con los socios estratégicos a largo plazo? ¿Cuáles son las mejores prácticas y estrategias utilizadas para garantizar el éxito continuo de estas colaboraciones?

Al igual que en la mayor parte de los sectores, en el campo biotecnológico, la gestión de relaciones sólidas y duraderas con socios estratégicos es fundamental para el éxito de una organización. En Promega siempre hemos priorizado la importancia de mantener una comunicación abierta y fluida con nuestros socios estratégicos, que nos sirva para establecer y mantener relaciones sólidas a largo plazo.

Promega, a nivel global y local, trabaja en estrecha colaboración con sus socios para establecer metas y expectativas claras desde el principio. Esto implica definir los objetivos comunes de la colaboración, los hitos clave y los indicadores de éxito que esperamos ambas partes (tiempos, requisitos técnicos, logísticas, etc). Una vez establecidos los acuerdos de colaboración, desde Promega realizamos evaluaciones periódicas del rendimiento y los resultados de cada una de estas colaboraciones, lo que nos permite revisar el progreso hacia los objetivos establecidos e identificar áreas de mejora. Para ello, consideramos que es clave establecer canales de comunicación claros y ágiles para facilitar la interacción y fomentar una comunicación regular, permitiendo de esta forma resolver cualquier incidencia a tiempo real y de manera efectiva.

ISABEL ALVES

Especialista en Proyectos Custom.

“Mantenemos un equipo interno de investigadores y científicos que están a la vanguardia de la tecnología y que imparten formación internamente para que podamos ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes.”

¿Cuál es el proceso que sigue Promega para abordar proyectos personalizados y adaptados a las necesidades específicas de los clientes? ¿Podría describir un caso de éxito en el que haya participado como Especialista en Proyectos Custom?

El primer paso es siempre una reunión inicial con el cliente para comprender sus necesidades, requisitos y expectativas. Posteriormente, evaluamos internamente si el proyecto es factible desde el punto de vista técnico y económico y enviamos nuestra propuesta al cliente con un plan detallado para garantizar que cumplimos con sus expectativas. Una vez que el proyecto ha sido completado, establecemos un seguimiento para ofrecer todo el soporte necesario.

Un ejemplo de un caso de éxito ha sido un proyecto que realizamos con un cliente que trabaja en terapia génica, además de la parte técnica hay que entender todos los requisitos regulatorios asociados a este tipo de mercado.

En un entorno en constante evolución, ¿cómo se mantiene actualizado sobre las últimas tendencias y avances tecnológicos relevantes para ofrecer soluciones personalizadas de vanguardia a los clientes de Promega?

Mantenerse actualizado en un entorno en constante evolución implica un enfoque multifacético. Leer publicaciones especializadas, asistir a conferencias y establecer contactos con expertos en un área determinado como son nuestros propios clientes.

A nivel interno, Promega asigna muchos recursos para investigación, desarrollo y formación. Promega mantiene un equipo interno de investigadores y científicos que se mantienen en la vanguardia de la tecnología y que imparte formación internamente para que podamos ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes.



¿Qué aspectos clave se consideran al evaluar la viabilidad técnica y comercial de un proyecto personalizado? ¿Cómo se gestionan los posibles riesgos y desafíos durante la ejecución del proyecto?

Para evaluar la viabilidad de un proyecto custom tenemos en cuenta varios factores. Por un lado, el equipo técnico analiza si el proceso es viable técnicamente y los recursos disponibles para poder ofrecer la solución al cliente.

Desde el punto de vista comercial, tenemos que evaluar el potencial de rentabilidad: evaluamos si los costes de desarrollo, producción y comercialización pueden ser recuperados a través de los ingresos generados.

Para la gestión de posibles riesgos y desafíos durante la ejecución del proyecto, es muy importante una comunicación efectiva con todos los miembros del equipo incluidos los clientes, así como la capacidad de adaptación rápida a nuevas circunstancias.

La comunicación efectiva con los clientes es crucial en proyectos personalizados. ¿Cuál es su enfoque para garantizar una colaboración fluida y una comprensión clara de los requisitos del cliente a lo largo de todo el proceso?

Efectivamente, la comunicación efectiva con los clientes es decisiva. Desde el primer momento es muy importante escuchar al cliente para entender sus requisitos y expectativas. Es crucial establecer expectativas realistas desde el principio y mantener una comunicación abierta y transparente a lo largo de todo el proceso, compartiendo actualizaciones y/o cualquier cambio relevante y tener en cuenta en todo momento los comentarios del cliente.

MARÍA JURADO

Directora de Servicio Técnico y Soporte Científico.

“Nuestra función principal consiste en resolver consultas relativas a nuestros productos e instrumentos antes de adquirirlos, así como resolver problemas o dudas una vez que ya se están utilizando.”



¿Cuál es la importancia del servicio técnico y soporte científico en el éxito de los clientes de Promega? ¿Cómo se asegura de que se brinde un servicio de calidad y se satisfagan las necesidades de los clientes en este ámbito?

Nos gusta pensar que destacamos en nuestro ámbito por el soporte técnico y científico que ofrecemos a nuestros clientes, que es un soporte de calidad, muy profesional y cercano. Tenemos la ventaja de poder dar un soporte local, con el apoyo de todas las bases de datos y recursos que tiene nuestra corporación a nivel global, además del acceso directo a nuestros compañeros de Soporte Técnico en USA, nuestro departamento de I+D, o al departamento de Scientific Applications and Training entre otros.

¿Cuáles son las principales responsabilidades y funciones del equipo de servicio técnico y soporte científico en Promega? ¿Cómo se gestiona y se optimiza la eficiencia de este equipo?

Nuestra función principal consiste en resolver consultas relativas a nuestros productos e instrumentos antes de adquirirlos, así como resolver problemas o dudas una vez que ya se están utilizando. Este soporte se lo damos tanto a nuestros clientes directamente como a la red comercial, a la que también intentamos mantener formada y actualizada.

Actualmente somos cuatro personas en el departamento, con formación científica avanzada (doctorados, etc) y amplia experiencia en el laboratorio, muy importante a la hora de ponernos en el lugar de nuestros clientes y entender mejor los problemas o dudas que enfrentan. Nos dividimos el soporte de una forma muy organizada, para optimizar nuestro tiempo:

por producto y por segmento de mercado así como por zona geográfica, e intentamos tener dos personas especializadas en cada una de las tecnologías más estratégicas.

En un entorno científico en constante evolución, ¿cómo se mantiene actualizada sobre los últimos avances y tecnologías relevantes para brindar un soporte científico de vanguardia a los clientes de Promega?

Lo conseguimos gracias a nuestro fantástico departamento de Scientific Applications and Training, gestionado desde Promega Corporation y que ofrece trainings de gran calidad tanto técnicos como comerciales. Tenemos muchas herramientas de training online, ya sea acerca de los nuevos productos de Promega de salen a catálogo, como de tecnologías vanguardistas, etc. Además, estos trainings online se combinan con training presenciales que realizamos en nuestras sedes con laboratorio en Alemania, Francia o Madison (Wisconsin).

¿Qué medidas se toman para garantizar una comunicación efectiva con los clientes y resolver de manera eficiente cualquier problema o consulta técnica que puedan tener?

En Promega contamos con una CRM global que utilizamos para monitorizar las consultas e incidencias. Gracias a ella, podemos vigilar si algún lote puntualmente diera problemas, para poder tomar medidas correctivas. También se envían encuestas de satisfacción a los clientes con los que interaccionamos, cuyo enlace también tenemos en nuestro pie de firma, y periódicamente revisamos si hay comentarios o sugerencias de mejora, con el objetivo de ofrecer siempre el mejor soporte posible.