

## “Una empresa innovadora que ha transformado la idea que se tenía del fabricante de prótesis dental”

**ENTREVISTA** Olga San Román Directora General y Técnico Responsable de Procoven

Procoven nace en el año 2005 como una empresa global para la fabricación, importación y distribución de prótesis dental en el mercado español y portugués. Conocemos su enfoque de la mano de su directora general.

### ¿En qué contexto de mercado nace Procoven? ¿Qué necesidad no cubierta identificaron?

A partir de la Ley de 1985, en la que se regulan las profesiones relacionadas con la odontología, surgen los profesionales odontólogos (primera promoción 1991). Esto hizo que el número de clínicas dentales, antes explotadas exclusivamente por estomatólogos, proliferara, aumentando espectacularmente la oferta de tratamientos. La primera consecuencia fue que la población empezó a sentir la necesidad de acudir al dentista y, una vez creada la demanda, las compañías aseguradoras comenzaron a ofrecer pólizas dentales.

Esta nueva situación hizo que los honorarios de los dentistas y la economía de la clínica dental sufrieran un ajuste a la baja muy importante, cambiando radicalmente el panorama dental: los profesionales empezaron a demandar productos de alta calidad a unos precios más bajos.

Este fue el mercado que Procoven vislumbró como una necesidad real, tanto para el odontólogo como para el paciente. Era necesaria, por tanto, la aparición de una empresa que fuera capaz de crear economía de escala en un producto como la prótesis dental, hecho que hasta el momento era impensable. Con Procoven lo hicimos posible.

### Ante esa realidad, ¿Cuál fue su planteamiento?

Desde el principio nos planteamos crear una empresa avanzada, tanto en calidad de producto como en gestión. Entendimos que los tiempos de los grandes beneficios habían terminado y que solo creando una cadena de valor compartida con el dentista, el proyecto podría tener éxito. Para ello, la única vía que encontrábamos era la de externalizar la producción, altamente manual, en algún país emergente con tecnología capaz de darnos la calidad exigida. Tras muchos estudios y prospecciones, elegimos China.

### ¿Eso ha supuesto un hándicap a nivel de imagen?

Las exigencias que nos planteábamos eran enormes. Sabíamos que íbamos a

“Procoven es un proveedor estratégico que ayuda al cliente a mejorar sus resultados”

tener que afrontar grandes críticas por parte de la competencia... Por ello y gracias a ello, Procoven nació como una empresa de alto cumplimiento, con un gran sentido de la responsabilidad social corporativa. Cuidamos al cliente, a nuestro personal y a nuestros proveedores, desde el convencimiento que solo así el resultado final será una prótesis dental de alta calidad y un alto grado de satisfacción del cliente.

Sobre esa base, nuestro sistema de operaciones empieza en España y acaba en España, pero parte de la producción pasa por China. Desde España hacemos el diseño, en China se fabrica y en España se realiza el control de calidad final, no solo del producto sino del cumplimiento de todos los requisitos que la normativa europea exige.

### ¿Cómo consiguen sus objetivos de ofrecer prótesis dentales de alta calidad a menor precio?

La alta calidad se consigue por la exigencia continua de mejora, tanto de nuestro equipo como de nuestro fabricante asociado. Una vez homologado el



laboratorio fabricante ante la Unión Europea, el constante control de calidad y la innovación tecnológica hacen que la satisfacción de nuestros clientes y sus pacientes sea cada vez mayor.

El menor precio se consigue, en primer lugar, marcándonos unos objetivos de beneficio por producto bajo, creando economía de escala y optimizando los procesos día a día. Desde el principio optamos por evitar costes innecesarios y reinvertir beneficios en I+D, permitiéndonos mejorar el servicio y nuestro margen. De esta manera, estamos consiguiendo digitalizar muchos procesos que antes tenían un coste elevado.

### Decía que su laboratorio en China está homologado por la UE...

Sí. Hay que tener en cuenta que trabajamos en el sector de la salud. No se puede, por tanto, lanzar al mercado un producto que no cumpla los altos estándares que la sanidad europea exige. Por esta razón homologamos nuestro laboratorio asociado ante la Unión Europea y nos exigimos a nosotros mismos un

total cumplimiento de las normas sanitarias, legales, laborales, protección de datos, normas ISO... Ahora además estamos trabajando en la elaboración de un programa de prevención de riesgos legales.

### ¿Qué productos ofrecen actualmente al profesional de la odontología? ¿Colaboran con su fabricante en materia de innovación?

Estamos especializados fundamentalmente en prótesis dentales. Este es el corazón de nuestro negocio y cada día estamos más volcados en ello y en nuestra expansión internacional.

Al respecto de la innovación, decir que sí, que en estos momentos, a través de nuestra filial china estamos llevando la tecnología 3D al laboratorio fabricante, por entender que esta vía es el futuro más inmediato.

### ¿Cómo valoran el enfoque de Procoven tanto profesionales como pacientes?

El creciente número de clientes y su satisfacción nos indica que sus pacientes se sienten altamente satisfechos. Nos consta que gracias a nuestro producto muchos clientes pueden ofertar tratamientos dentales asequibles y de calidad. En este sentido, estamos seguros de que Procoven llega a ser un proveedor estratégico que ayuda a sus clientes a mejorar sus resultados.

Nuestros clientes tienen una idea clara de lo que es Procoven: una empresa innovadora que ha transformado la idea que se tenía del fabricante de prótesis dental. Saben que aplicamos técnicas de gestión avanzadas; que nuestra internacionalización se ha realizado con prudencia y siempre en mutuo beneficio; que hemos apostado por un crecimiento sostenible; y que para nosotros siempre



ha sido fundamental la total transparencia en nuestras operaciones.

### ¿Cómo se trabaja la excelencia en un entorno tan competitivo?

Nuestro planteamiento es exigir a nuestro proveedor el cumplimiento de lo que nos exigimos a nosotros mismos: producto excelente, servicio excelente y gestión interna excelente, tanto en su sistema de operaciones, como en el trato y selección de sus trabajadores y proveedores. Para conseguir estos objetivos, hacemos controles esporádicos de productos y de cumplimiento. Desde el análisis de la composición de las aleaciones metálicas que se incorporan a las prótesis, realizado sin saber para qué cliente por el Instituto Nacional de Investigaciones Metalúrgicas, hasta visitas rápidas al proveedor para revisar las condiciones de trabajo y las instalaciones.

### ¿La vocación de Procoven es la de convertirse en una empresa global?

Si el mundo se empeña en romper barreras, no seremos nosotros quienes las levantemos. El planteamiento de nuestra empresa está basado precisamente en ello: estamos en un mercado global y nuestro producto también lo es. Por eso nuestro producto está al alcance de cualquier profesional del mundo. Nuestra visión es la de ser la primera marca global de prótesis dental que, a través de la descentralización de operaciones y la aplicación de últimas tecnologías, busca apoyar a sus clientes y aportarles la tranquilidad y garantías de una gran empresa, en un producto a medida. Y todo ello basándonos en valores como la honestidad, solidaridad, responsabilidad y compromiso, algo que solo a través de un equipo comprometido se puede conseguir.

