



**making science**

THE DIGITAL ACCELERATION COMPANY®

**La transformación digital  
de MAPFRE impulsada por  
MACH: Un caso de éxito  
sobre innovación**



## La transformación digital de **MAPFRE** impulsada por MACH: Un caso de éxito sobre innovación

**30%**

Aumento del tiempo  
de comercialización de  
nuevos productos y  
servicios digitales

**+3**

Productos digitales  
desarrollados y  
lanzados al mercado

**+5M**

Usuarios únicos  
atendidos en los  
nuevos servicios  
digitales

En el panorama digital actual, en constante evolución, las empresas de todos los sectores se enfrentan al desafío de adaptarse e innovar para mantenerse a la vanguardia. Este reto es especialmente importante para las empresas tradicionales, a menudo con una infraestructura informática heredada que dificulta la capacidad de responder a las exigencias de la era digital. Las aseguradoras, en particular, se enfrentan a una serie de retos importantes, como la evolución de las expectativas de los clientes y el aumento de la competencia.

### 1. Acerca de **MAPFRE**

MAPFRE es una compañía global de seguros con presencia en 50 países, que ofrece una amplia gama de productos y servicios aseguradores, incluyendo seguros de automóvil, hogar, salud, vida y empresas.

A nivel global, MAPFRE es la mayor aseguradora española del mundo, la mayor aseguradora multinacional de América Latina y uno de los 15 mayores grupos europeos por volumen de primas. MAPFRE es una compañía diversa y única, con más de 31.200 empleados de casi 90 nacionalidades al servicio de cerca de 30 millones de clientes en todo el mundo que depositan su confianza en ella cada día.

En España, es la primera aseguradora, con más de 6,5 millones de clientes, 11.000 empleados y la mayor red de distribución del sector, con cerca de 3.000 oficinas. Además, dispone de acuerdos de distribución con diferentes entidades financieras.

### 2. El Reto

Al navegar en la era digital, MAPFRE reconoció una oportunidad excepcional para desarrollar nuevos modelos de negocio y fuentes de ingresos. El impulso de cambio no surgió de las deficiencias de la infraestructura existente, sino de la búsqueda proactiva por la innovación. MAPFRE se proponía maximizar su potencial fomentando la agilidad,

acelerando la comercialización de nuevos servicios y diversificando su cartera de productos para satisfacer las cambiantes demandas de los clientes y la creciente competencia del mercado.

El reto, en esencia, no era una limitación, sino una oportunidad para que MAPFRE trazara el camino hacia un futuro en el que pudiera adaptarse rápidamente a las nuevas posibilidades, generar nuevas fuentes de ingresos y destacar como líder innovador en el sector de los seguros.

### 3. La solución

MAPFRE se asoció con Making Science para crear una arquitectura innovadora para el desarrollo de software como núcleo de la plataforma SDM. Siguiendo los principios MACH, destacando los microservicios, los principios API-first, las estructuras headless y el despliegue nativo en la nube, SDM constituyó una solución sólida para los retos de la empresa y proporcionó una base para la agilidad, la innovación y el crecimiento.

Cada uno de estos principios MACH ha desempeñado un papel crucial en la transformación de las capacidades digitales de MAPFRE y en el impulso de su éxito:

- **Microservicios:** Al descomponer las aplicaciones monolíticas en microservicios más pequeños e independientes, MAPFRE ganó agilidad para desarrollar y lanzar nuevos productos y servicios de forma rápida y eficiente. Los microservicios permiten a los equipos trabajar de forma independiente en funcionalidades específicas, lo que reduce los ciclos de desarrollo y acelera la comercialización.
- **API-first:** La adopción de un enfoque API-first permitió a MAPFRE crear un ecosistema digital unificado e interconectado. Las API se

convirtieron en la interfaz principal de comunicación de las aplicaciones, permitiendo una integración perfecta con sistemas de terceros, fuentes de datos y plataformas de socios. Esta flexibilidad ha permitido a MAPFRE ampliar su alcance, mejorar su oferta de productos y enriquecer la experiencia de sus clientes.

- **Headless:** Al desacoplar la capa de presentación del front-end de la lógica del back-end, MAPFRE ha ganado libertad para innovar y adaptar sus experiencias digitales de forma independiente. Esta estructura headless ha permitido experimentar con nuevos diseños, tecnologías e interfaces de usuario sin alterar la lógica empresarial subyacente.
- **Cloud-native:** Aprovechando la elasticidad y escalabilidad de la nube, MAPFRE ha conseguido ampliar o reducir automáticamente su infraestructura de TI en función de la demanda. Esta flexibilidad ha garantizado que los servicios digitales de MAPFRE puedan gestionar el tráfico fluctuante y dar soporte a su creciente base de clientes sin incurrir en costes innecesarios.

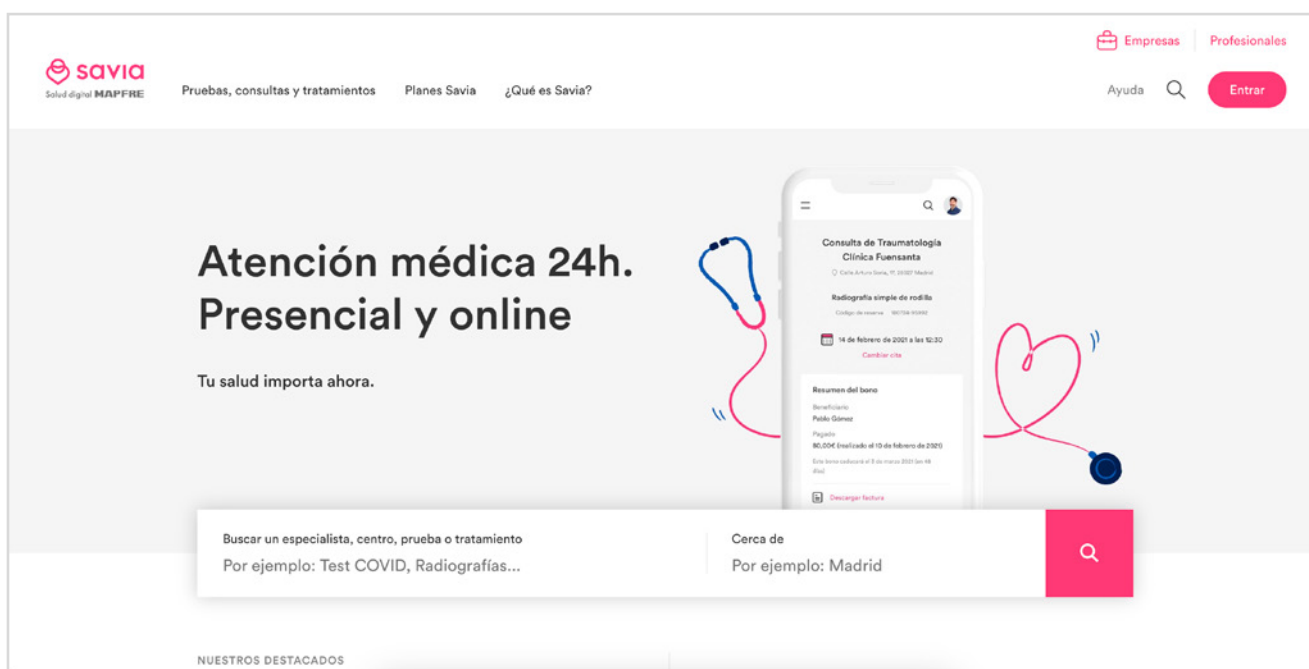
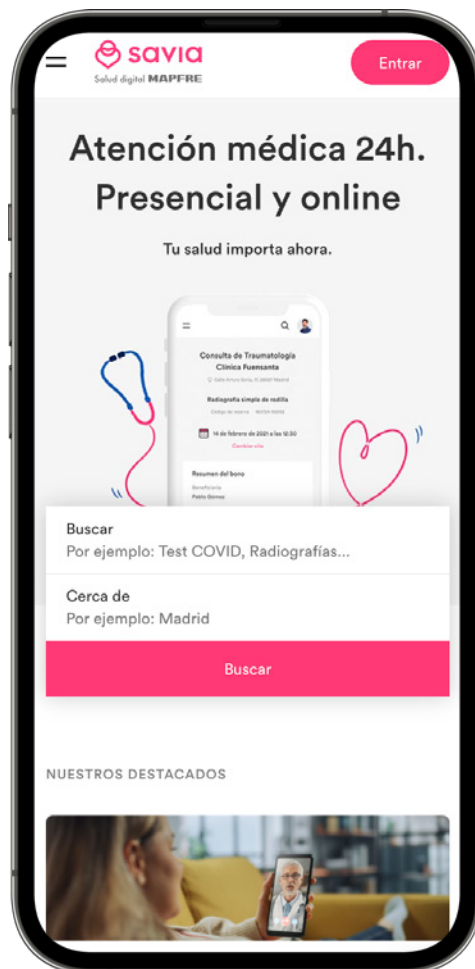
Gracias a la adopción de metodologías y prácticas DevOps, MAPFRE ha agilizado su ciclo de vida de desarrollo de software, reduciendo el tiempo necesario para desplegar nuevas funciones y actualizaciones desde la fase de desarrollo a la de producción. Esta aceleración del ciclo de lanzamiento ha permitido a la empresa responder más rápidamente a las necesidades de los clientes y a las tendencias del mercado, mejorando aún más su agilidad y competitividad.

## 4. Resultados

El impacto positivo de la arquitectura MACH y las metodologías DevOps es evidente en el exitoso lanzamiento de MAPFRE de varios productos y servicios digitales innovadores. Estos productos y servicios siguen un enfoque híbrido, combinando elementos de una app nativa (desarrollada para iOS y Android) y una app web (a la que se accede a través del navegador de internet).

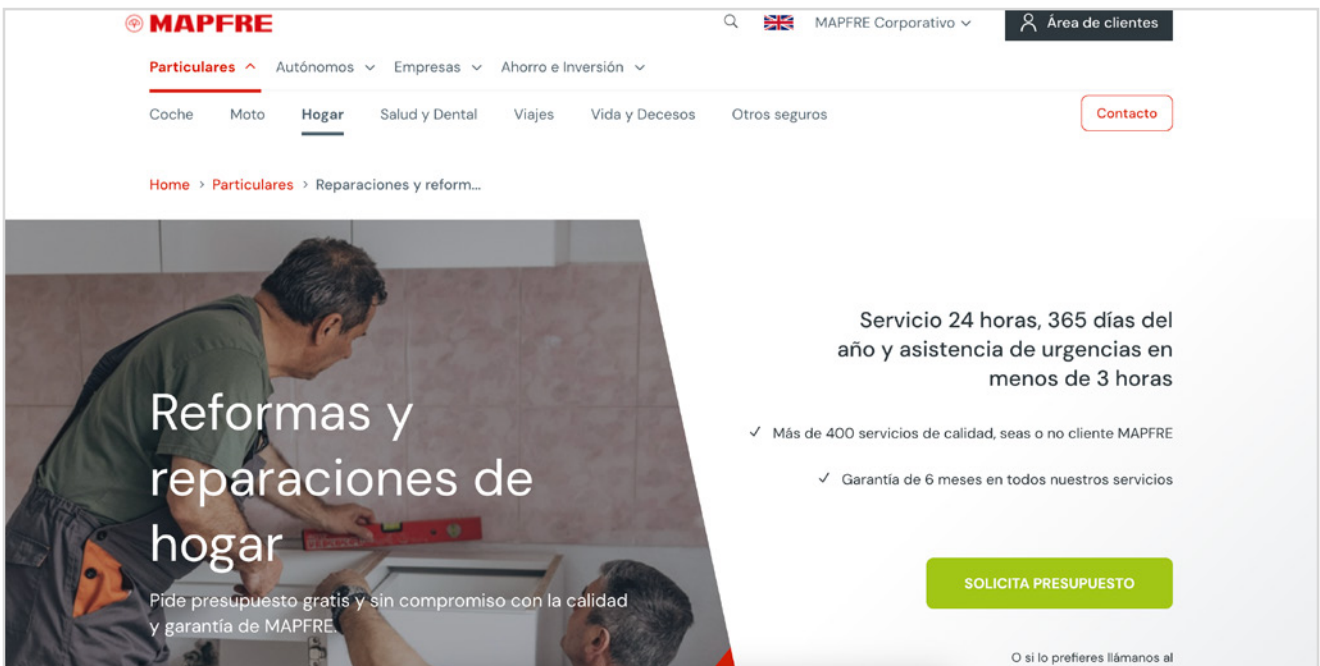


**Savia:** Una plataforma digital de salud integral que facilita a los usuarios tomar el control de su bienestar. Proporciona acceso continuo a una amplia gama de servicios sanitarios, tanto si están asegurados por MAPFRE como si el usuario no lo está, incluidas consultas de telemedicina 24 horas al día, 7 días a la semana, entrega de prescripciones y contenidos sobre salud y bienestar. En 2022, Savia tenía más de 500.000 usuarios y había realizado más de un millón de consultas de telemedicina.



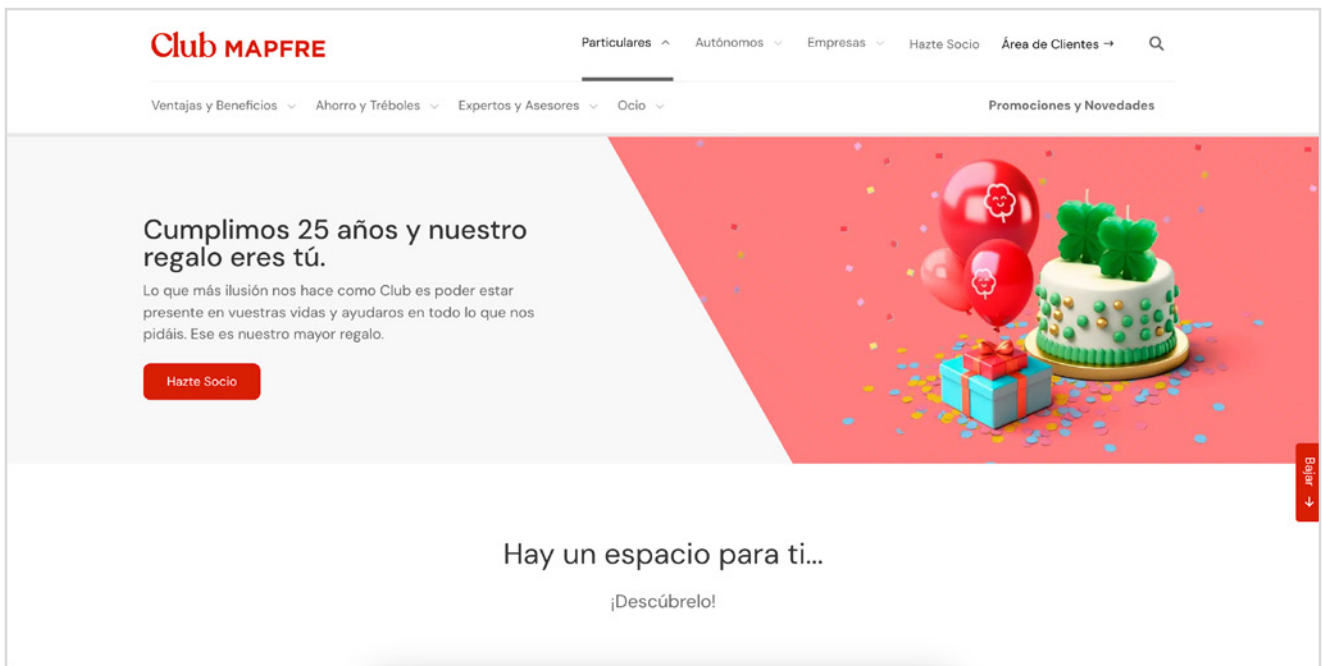
# MULTIMAP

**MultiMap:** Una plataforma que conecta a los propietarios de viviendas con una red de más de 4.300 profesionales de confianza y cualificados para reparaciones del hogar. Simplifica la búsqueda y reserva de más de 400 servicios, proporciona recomendaciones de reparación personalizadas y ofrece precios transparentes y actualizaciones en tiempo real.



# Club MAPFRE

**Club MAPFRE:** Un nuevo programa de fidelización que va más allá de las recompensas tradicionales para promover estilos de vida saludables y el wellness. Anima a los afiliados a tomar decisiones saludables ofreciéndoles recompensas por hábitos de vida sana, ventajas y descuentos exclusivos y apoyo personalizado para su bienestar.



Además de Savia, Multimap y el Club MAPFRE, la compañía ha aprovechado la Plataforma SDM para desarrollar una serie de portales y aplicaciones de autoservicio, proporcionando a los clientes una forma cómoda y eficiente de acceder y gestionar sus productos y servicios de seguros.

La combinación de estos principios MACH como base de la Plataforma SDM ha transformado las capacidades digitales de MAPFRE, permitiendo a la empresa:

- Responder rápidamente a las cambiantes condiciones del mercado y a las necesidades de los clientes.
- Lanzar nuevos productos y servicios con mayor rapidez y eficacia.
- Desarrollar funciones ad-hoc, como pagos y suscripciones, y reutilizarlas a través de los distintos productos digitales.
- Ofrecer experiencias digitales personalizadas y sin interrupciones a través de múltiples canales.
- Integrarse con sistemas y fuentes de datos de terceros para mejorar su oferta.
- Reducir los costes de TI y optimizar la utilización de recursos y servicios.

“

*"La adopción de la arquitectura MACH de la mano de Making Science ha significado un paso de transformación para MAPFRE. El aumento de la eficiencia y la agilidad logrados no solo han abordado los retos inmediatos, sino que también nos han posicionado para el éxito continuo. El uso futuro de la plataforma SDM brinda potencial de mejora continua, asegurando que MAPFRE permanezca a la vanguardia de la innovación digital en la industria de seguros."*

”

### **Jesús Sanz Alonso**

Jesús Sanz Alonso,  
Subdirector de Desarrollo de  
Soluciones en MAPFRE España

Responsable de la Plataforma  
Digital SDM de MAPFRE



## 6. Mirando al futuro...

El uso futuro de la plataforma SDM para desarrollar nuevos servicios y funciones es altamente prometedor para abordar las necesidades de las compañías de seguros en la era digital.

Las capacidades de la plataforma, proporcionadas por la arquitectura MACH como un enfoque moderno para el desarrollo de software, permiten la creación eficiente no sólo de nuevos servicios digitales, productos y portales informativos, sino que también permiten la integración de características o componentes específicos de un producto a otro. En este escenario, MAPFRE puede mejorar las especificaciones técnicas y el rendimiento de su portfolio siguiendo un enfoque de mejora continua.

## 7. Conclusión

La adopción de la arquitectura MACH por parte de MAPFRE no solo ha permitido hacer frente a sus retos inmediatos, sino que también ha posicionado a la empresa para seguir cosechando éxitos en un panorama digital en constante evolución. La arquitectura MACH se ha convertido en un catalizador para la innovación, permitiendo a MAPFRE explorar nuevas oportunidades de negocio, ampliar su cartera de productos y fortalecer su ventaja competitiva.

A medida que MAPFRE continúa su viaje de transformación digital, la arquitectura MACH desempeñará sin duda un papel fundamental en la configuración del éxito futuro de la empresa. El compromiso de la empresa con la innovación y la adopción de tecnologías avanzadas le permitirán adaptarse a las demandas cambiantes del sector asegurador y seguir ofreciendo un valor excepcional a sus clientes.

## 8. ¿Por qué Making Science?

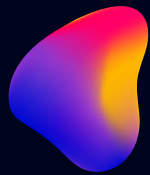
Making Science es una consultora líder en aceleración digital y tecnología con presencia global y un equipo de expertos en desarrollo de software, metodologías DevOps, nube, análisis de datos y otras tecnologías de vanguardia. El enfoque holístico de la empresa y su capacidad para crear y adaptar soluciones a las necesidades únicas de cada cliente son diferenciadores clave.

Además de su experiencia en estas áreas, Making Science cuenta con sólidas alianzas y certificaciones con Google Cloud, Amazon Web Services y otras empresas de tecnología e *hyperscalers* líderes en la industria.

El compromiso de Making Science con la colaboración y la entrega de resultados tangibles la ha convertido en el socio ideal para el viaje de transformación de MAPFRE. La presencia global de la empresa y su equipo de expertos le permiten brindar soporte a clientes de todo el mundo.







**making science**

THE DIGITAL ACCELERATION COMPANY®

[www.makingscience.es/it-solutions/](http://www.makingscience.es/it-solutions/)