



2025
ANCES OPEN
INNOVATION

ances
Asociación Nacional
de CEEI Españoles

ANCES OPEN INNOVATION 2025

EMPRESA: MAPFRE



DEFINICIÓN DEL RETO

Contexto, definición del problema

MAPFRE es una empresa aseguradora de origen español y con presencia global en casi 50 países. Fundada en España en 1933, ofrecemos un programa de seguros de vida, salud, accidentes, protección del patrimonio, ahorro e inversión, jubilación, decesos, viajes y ocio. Una oferta adaptada a cada país, según las necesidades del cliente.

Además, contamos con una unidad especializada, MAPFRE GLOBAL RISKS, que ofrece soluciones para los grandes riesgos (aviación, energía, industria, construcción, etc.). MAPFRE RE, con una oferta reaseguradora, que presta servicio en más de 100 países tanto a nosotros como a otros aseguradores, a través de 19 oficinas y nuestra gestora

MAPFRE AM, que es la entidad encargada de aplicar los principios de inversión socialmente responsable y de gestionar las inversiones del grupo y de nuestros clientes.

En un momento en el que el seguro se percibe como un producto con escasa diferenciación, más allá del precio, y en el que se democratiza el dato y la gestión de la información, las aseguradoras se enfrentan a un cambio de paradigma que fuerza a generar un punto de inflexión en su propuesta de valor y relación con los clientes.

La aparición de la inteligencia artificial generativa (IA Gen) y las nuevas tecnologías está transformando profundamente la relación entre las empresas y sus clientes.

Estas innovaciones permiten a las empresas ofrecer servicios más ágiles, eficientes e inmediatos, adaptándose mejor a las necesidades individuales de



2025
ANCES OPEN
INNOVATION

ances
Asociación Nacional
de CEEI Españoles

cada cliente. Como resultado, los clientes ahora esperan un nivel de personalización y rapidez sin precedentes, lo que obliga a las empresas a innovar continuamente para mantener su competitividad y satisfacer las crecientes expectativas del mercado.

En MAPFRE creemos que la IA puede ayudarnos a optimizar la gestión entre MAPFRE y sus proveedores mejorando la eficiencia y la calidad percibida por el cliente.

Definición del reto

En MAPFRE tenemos uno de los cuadros médicos más completos del sector, que incluye centros médicos propios, hospitales, consultas médicas, clínicas, etc.

¿Cómo podríamos, a través del uso de la IA, optimizar el proceso de gestión de citas médicas, cuando no tenemos acceso a las agendas de los médicos y especialistas que pasan consulta en centros ajenos a MAPFRE?