

La tecnología al servicio de la **organización**



TEXTO **MARÍA JESÚS PÉREZ FUENTES Y EQUIPO DE LA DCTP** | ILUSTRACIÓN PORTADA **THINKSTOCK**

La Dirección Corporativa de Tecnología y Procesos de MAPFRE, conocida por todos los empleados como “la DCTP”, **diseña, planifica y gestiona las tecnologías de MAPFRE**, además de impulsar, colaborar y dar el soporte necesario para la gestión por procesos, todo ello con una clara orientación a Negocio.



Para MAPFRE, la tecnología es un activo estratégico, una pieza esencial para adaptarse a los retos que presentan los nuevos modelos de negocio, que generan impacto en todo nuestro ecosistema (clientes, prestadores de servicios, canales de distribución, proveedores...). Por eso, durante los últimos años la compañía viene realizando un significativo esfuerzo liderado por la DCTP para dotarse de la agilidad necesaria para afrontar el paradigma de la nueva era digital.

La dirección, al frente de la cual se encuentra Felipe Nascimento, impulsa el cambio cultural emprendido por la compañía y recogido bajo el paraguas de la Iniciativa Estratégica Corporativa de Transformación Digital. La DCTP se ocupa de dar soporte a la mayoría de las iniciativas estratégicas, como parte del Área Corporativa de Soporte a Negocio, a la que pertenece junto a las direcciones corporativas de Negocio Digital y de Operaciones.

A día de hoy, el área de TI y Procesos está compuesta por casi 2.000 profesionales en todo el mundo, que dan servicio tanto a las entidades como a las áreas corporativas. Flexibilización de horarios, agilidad, trabajo colaborativo y orientación a los proyectos son algunas de las características de la forma de trabajo de los equipos de tecnología. Ellos se encargan de planificar y ejecutar proyectos, y de soportar

LA **DCTP** GARANTIZA, DE FORMA GLOBAL Y SOSTENIBLE, EL **SOPORTE TECNOLÓGICO A LA OPERATIVA DEL NEGOCIO**, Y APORTA SOLUCIONES INNOVADORAS CON EL FIN DE COLABORAR A LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES DE MAPFRE

toda la estructura tecnológica, posibilitando que todos los empleados de MAPFRE puedan llevar a cabo sus funciones de manera eficiente, productiva y segura.

Estos profesionales contribuyen de manera destacada al profundo proceso de transformación y cambio cultural que se está produciendo dentro de nuestra organización, que tiene las personas como pilar fundamental y la tecnología como un habilitador y impulsor del cambio.

La actividad de la DCTP se basa en los cuatro pilares estratégicos de MAPFRE: Orientación al Cliente, Excelencia en la Gestión Técnica y Operativa, Transformación Digital, y Cultura y Talento.

En la Orientación al Cliente, se contribuye de dos formas. Por un lado, dando soporte a la estrategia definida por el Área de Negocio, Clientes e Innovación y su respectivo aterrizaje a los países, y por otro, definiendo e implantando el catálogo de servicios que alinea las expectativas de negocio, sus necesidades y la atención prestada por TI.

En la Excelencia en Gestión Técnica y Operativa, implantando la plataforma tecnológica corporativa, que es el conjunto de soluciones tecnológicas desarrolladas para dar soporte a los procesos de negocio y TI en

todo el mundo y se constituye como una pieza clave en el proceso de globalización y digitalización de MAPFRE. Dicha plataforma aporta homogeneidad, eficiencia, sostenibilidad y agilidad a los diferentes procesos.

La Transformación Digital, cuyo objetivo es responder con agilidad a las nuevas necesidades de nuestros clientes y en la que venimos trabajando desde hace más de dos años, a día de hoy, se encuentra bastante madura, aunque el proceso de evolución es constante. Sabemos dónde estamos, dónde queremos llegar, cuáles son las capacidades necesarias para transformarnos digitalmente y cómo organizarnos para ir desarrollándolas de forma coordinada. El objetivo que persigue el área es digitalizar nuestra relación con los clientes y nuestras operaciones, apoyándonos para ello en la TI y, sobre todo, en las personas, todo esto para aportar valor al negocio.

En el pilar de Cultura y Talento, la iniciativa de Gestión del Talento en la DCTP se encuentra en su fase final, forma parte de la iniciativa corporativa y tiene un papel clave en la transformación global de MAPFRE, que necesita personas con capacidades y habilidades globales para afrontar los nuevos retos y oportunidades. En DCTP, por un lado, se han identificado y definido los perfiles estratégicos globales que responden a las necesidades estratégicas de Tecnología y Procesos y, por otro, se ha identificado a las personas con mayor potencial para cubrir esos perfiles y que han pasado a formar parte de la MGTN (MAPFRE Global Talent Network).



PARA MAPFRE LA TECNOLOGÍA ES UN ACTIVO ESTRATÉGICO Y UN HABILITADOR PARA LA TRANSFORMACIÓN, PERO LAS PERSONAS SON LOS PROPULSORES Y RESPONSABLES DEL PROCESO DE ADAPTACIÓN DE NUESTRO NEGOCIO A LA NUEVA REALIDAD SOCIAL

Además, las personas de esta Dirección utilizan nuevas metodologías de trabajo (*Agile, DesignThinking, Lean...*) y nuevas herramientas que permiten desarrollar el trabajo colaborativo, todo ello para mejorar la respuesta a negocio y así comprender mejor las necesidades de nuestros clientes.

Todos estos factores se alinean y complementan con un objetivo principal: dar respuesta a las necesidades del cliente de manera ágil y efectiva a la vez que se crea valor para el negocio.

El origen de la DCTP

La tecnología desde hace unos años es motor en la transformación de las compañías, por esta razón, entre otros motivos, en 2007 se decidió crear la Dirección General de Tecnología y Procesos (DGTP) para que contribuyera a la transformación de MAPFRE. Anteriormente, cada compañía tenía equipos de TI independientes, que actuaban como pequeñas unidades independientes y no como organización de TI.

La DGTP nació para orientar la informática hacia la estrategia de MAPFRE, tanto corporativa como operativa, y liderar un proceso de transformación operativa que permitiera ahorrar costes con un mejor aprovechamiento de los recursos y informática comunes. De 2007 a 2014 el negocio empezó a evolucionar hacia un enfoque a Cliente y a integrar diferentes negocios.

En 2014, MAPFRE centra su estrategia en ser una compañía global y se asignan competencias globales a DCTP. Esta Dirección se define como

la Dirección Corporativa de MAPFRE que garantiza, de forma global y sostenible, el soporte tecnológico a su operativa, aportando soluciones innovadoras con el fin de colaborar a la consecución de sus objetivos empresariales. Además, promueve y desarrolla la orientación de la compañía a procesos, colaborando en su definición y mejora.

Para cumplir con la estrategia de MAPFRE, se inicia el Plan de Globalización de la DCTP, donde se define la estrategia y el modelo de gobierno operativo y de entrega, y la Tecnología se cataloga en tres tipos de elementos —globales, específicos y locales. Se comienza poniendo especial foco en los elementos Globales y la tendencia es tener correctamente mapeados y controlados todos los demás elementos para que, siempre bajo la premisa de aportación de valor al negocio, se pueda trabajar en propuestas de convergencia y reutilización de piezas comunes.

Las distintas fases de evolución del Área nos están permitiendo pasar de una tecnología “artesana” basada en la programación y gestión de sistemas aislados y desconectado interna y externamente, con una innovación esporádica, a una tecnología “digital”, donde nos enfocamos al modelo de negocio, donde hay plena confianza con la TI, y nos enfocamos en la innovación digital.

Proyectos, la clave de la transformación

La DCTP trabaja orientada a los proyectos, que son la principal fuerza de transformación en la compañía.



Dirección Corporativa
de Tecnología y Procesos

LAS DISTINTAS FASES DE
EVOLUCIÓN DEL ÁREA NOS
ESTÁN PERMITIENDO **PASAR DE
UNA TECNOLOGÍA “ARTESANA” A
UNA TECNOLOGÍA “DIGITAL”**

Los proyectos que actualmente ocupan a la DCTP se distribuyen en distintas líneas de trabajo, los que dan respuesta a los procesos *core*, los que dan respuesta a los procesos de soporte, los propios de infraestructura y los que digitalizan la compañía. Estos últimos desarrollan nuestras capacidades digitales.

Ejemplo de algunas capacidades sobre las que ya hay proyectos definidos son Autoservicio, Big Data o Arquitectura Empresarial, que surgen para responder a un reto local. Todos ellos tienen un objetivo común: aportar soluciones globales que sean motores del cambio dentro de la organización.

Sin duda, MAPFRE tiene una buena parte del camino ya recorrido en la senda de la evolución tecnológica, y la DCTP seguirá acompañando a nuestra compañía en este recorrido.

