

## Iron Mountain InSight para organizaciones en el ámbito de la administración y el sector público mejora la gestión de la información, lo que se traduce en una eficacia operativa, ahorros en los costes y una mayor seguridad

Iron Mountain InSight es una plataforma de gestión de la información y de servicios de contenidos que facilita el trabajo de transformación digital y modernización de las organizaciones en el ámbito de la administración y el sector público. La plataforma de software como servicio (SaaS) garantiza la accesibilidad y seguridad de los contenidos físicos y digitales de una organización en un sistema de registro central y seguro, lo que facilita una búsqueda más rápida, una comprensión más clara y un aprovechamiento más eficaz de los datos. Gracias a InSight, las agencias y organizaciones en el ámbito de la administración y el sector público pueden materializar ventajas en términos de eficiencia de los empleados, automatización de procesos, ahorro de costes y mejora de la seguridad.

Para comprender mejor los beneficios, costes y riesgos asociados con Iron Mountain InSight, la empresa encargó a Forrester Consulting entrevistar a cuatro responsables y realizar un estudio de tipo Total Economic Impact™ (TEI).<sup>1</sup> Todos los responsables entrevistados tenían experiencia con InSight. Uno de los entrevistados era director de sistemas de la información de una agencia

**«El valor de InSight es catalogar registros y otros tipos de soportes para luego proporcionar más información y valor a partir de ellos. Además, poder controlar quién tiene acceso a ellos es una gran parte del beneficio».**

*Director de sistemas de la información,  
administración y sector público*



Retorno de la inversión  
**196 %**



Valor actual neto  
**3,50 mill. USD**

gubernamental federal. Este resumen se centra en el uso de Iron Mountain InSight en el ámbito de la administración y el sector público.

Todos los entrevistados señalaron que antes de utilizar InSight, sus organizaciones tenían grandes cantidades de datos en distintos formatos. Se trataba principalmente de archivos digitales y en papel, aunque también contaban con formatos heredados como microfilmes, microfichas, cintas, discos y CD. Las organizaciones compartimentaban la gestión de la información debido a que dependían de sistemas y métodos manuales dispares y carecían de una solución central que proporcionara una estructura y fácil acceso. Estos entornos generaban ineficiencias en el trabajo, estándares de seguridad ambiguos y una gran cantidad de datos, que estaban infrutilizados y cuyo mantenimiento era costoso.

Después de la inversión en InSight, el conjunto de los contenidos de las organizaciones era más accesible y seguro, los procesos eran más eficientes y automatizados, y los datos eran más procesables.

## FACTORES RESPONSABLES DE LA INVERSIÓN PARA LAS AGENCIAS Y ORGANIZACIONES EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN Y EL SECTOR PÚBLICO

Antes de incorporar InSight, la agencia de administración y sector público del director de sistemas de la información se enfrentaba a dificultades con su entorno previo, como las siguientes:

- **Acceso a los datos y procesos eficientes.** El entrevistado explicó cómo los sistemas y procesos dispares de su organización dificultaban la gestión de datos. La ausencia de un sistema centralizado y fácil de consultar dificultaba el acceso a los datos en varios formatos. A menudo, los empleados tenían que dedicar mucho tiempo a tareas básicas como ubicar, obtener, compartir y comprender datos.
- **Necesidad de comprender y utilizar de forma eficaz los datos.** Los empleados no hacían un uso eficaz de los datos para los distintos casos prácticos de la organización, ya que estaban mal categorizados y etiquetados. El entrevistado en el ámbito de la administración y sector público comentó: «Necesitábamos ayudar a [los empleados] a buscar en el contenido..., una plataforma donde las personas pudieran de verdad usar los datos para sus casos prácticos particulares».
- **Cumplimiento normativo y reglamentario.** Cumplir las estrictas normas de seguridad y todas las leyes en vigor, como las directrices de la Administración Nacional de Archivos y Registros (NARA) y la Ley de Libertad de Información (FOIA), era una prioridad principal para la agencia. Esto exigía un sistema altamente seguro que pudiera gestionar los permisos de acceso y las políticas de retención de datos y adaptarse fácilmente a cualquier cambio en las políticas. Además, la agencia necesitaba una herramienta precisa y eficaz para cualquier trabajo relacionado con las auditorías.

## RESULTADOS CLAVE PARA LAS AGENCIAS Y ORGANIZACIONES EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN Y EL SECTOR PÚBLICO

Algunos de los resultados de haber realizado la inversión para la agencia del entrevistado son los siguientes:

### Búsqueda más eficiente de documentos e información.

InSight permite a los empleados ubicar y acceder fácilmente a los datos. En la organización modelo, los usuarios de InSight tardan un 40 % menos en buscar y obtener documentos e información.

- **InSight sirvió como una plataforma central que extraía, organizaba y categorizaba los datos.** De este modo se mejoró la gestión de la información en la organización del entrevistado, lo que se tradujo en un aumento de la eficiencia, debido a que los empleados podían buscar y acceder rápidamente a los datos. Antes de la implementación, los empleados tenían que navegar por sistemas dispares con una estructura deficiente o, en ocasiones, obtener datos en formato físico.

**«Ahora [con InSight] podemos buscar en nuestros documentos y datos y obtener resultados instantáneos. Podemos acceder a todo mucho más rápido. Hay ahorros de costes importantes».**

*Director de sistemas de la información, administración y sector público*

- **A la hora de buscar los datos que necesitaban, los empleados de todos los equipos confirmaron que InSight era fácil de usar.** El director de sistemas de la información de una agencia de administración y sector público explicó: «Ahora que todo está en formato electrónico y digitalizado, ahorramos tiempo, ya que podemos buscar usando diferentes palabras y llegar al [documento relevante]».

- **Las etiquetas de los metadatos y las funciones de extracción mediante OCR ayudaron a los usuarios a ubicar rápidamente los documentos y la información.** Además, gracias a InSight, un documento podía tener varias etiquetas de metadatos, lo que permitía a diferentes usuarios encontrarlo basándose en la información más relevante para cada usuario individual.
- **Se podía acceder fácilmente a datos de diversos tipos, independientemente de que en origen fueran electrónicos o físicos.** InSight era una plataforma única que facilitaba a la agencia el acceso a todos sus datos, por ejemplo, electrónicos y físicos, estructurados y no estructurados, existentes y de nueva generación. Los formatos de datos iniciales eran principalmente archivos digitales y en papel, pero la agencia también tenía otros soportes anteriores como microfilmes, microfichas, cintas, discos y CD, que también se extrajeron y se hicieron accesibles con InSight.

**«El tiempo necesario para realizar las solicitudes relacionadas con la FOIA se traduce en un coste para nosotros, ya que pueden llevarnos muchísimo tiempo. InSight ha ayudado de forma definitiva a acelerar todo el proceso».**

*Director de sistemas de la información, administración y sector público*

**Mejor catalogación y comprensión de documentos e información.** Con InSight, los empleados pueden catalogar los activos y comprender mejor y más fácilmente su contenido real. En la organización modelo, los usuarios de InSight experimentan un aumento de eficiencia del 55 % en relación con la catalogación y la comprensión de documentos e información.

- **Gracias a InSight, los empleados pudieron catalogar y comprender los datos de forma más eficaz y sencilla.** La clasificación mejorada

y a menudo automatizada de documentos e información con InSight proporcionó una visión rápida y una comprensión más inmediata del contenido y la materia, lo que ahorró tiempo a todos los equipos de empleados.

- **«Podemos cargar diferentes tipos de medios en InSight y extraer una gran cantidad de datos muy rápidamente,** en lugar de tener que revisar documentos manualmente, mirar secuencias de vídeo o visualizar imágenes. Hay una manera de añadir metadatos, lo que suma valor y proporciona una mejor visión», comentó el director de sistemas de la información del ámbito de la administración y el sector público.
- **InSight permitió a los equipos de empleados comprender rápidamente los datos disponibles y su importancia para proyectos de mayor envergadura.** En todos los casos prácticos, la capacidad de comprender y organizar rápidamente los datos agilizó el trabajo inicial relacionado con la investigación y la búsqueda de los datos. El entrevistado del ámbito de la administración y el sector público explicó: «Esto permite a nuestros analistas entrar, hacer un trabajo preliminar y comprender mejor dónde están accediendo».

**«Se necesita tiempo para leer toda la información. InSight [ayuda a] comprender los datos. Se obtiene información mucho más rápido y se avanza de manera mucho más eficiente».**

*Director de sistemas de la información, administración y sector público*

**Mayor colaboración.** InSight mejora la colaboración y hace que los flujos de trabajo sean más sencillos y eficaces. Gracias a ello, todos los usuarios de InSight de la organización modelo ahorran una media de 30 minutos a la semana, lo que se traduce en miles de horas de trabajo ahorradas cada año en la organización.

- **InSight facilitó a los empleados la ejecución de proyectos para los que eran necesarios una colaboración eficaz y flujos de trabajo optimizados.** El director de sistemas de la información del ámbito de la administración y sector público señaló que analistas empresariales, investigadores, científicos de datos y otros funcionarios utilizaban InSight para enviar, recibir y anotar información de forma eficiente cuando lo necesitaban.
- **InSight ayudó en relación con las políticas de teletrabajo y trabajo a distancia del sector público.** El entrevistado del sector público señaló que la plataforma permitió a los empleados trabajar desde su hogar de forma productiva debido a que es una solución basada en la nube a la que se puede acceder desde cualquier lugar siempre que el usuario esté autenticado.
- **InSight sirvió como un sistema seguro de registro que permite a los usuarios autogestionarse.** Esto redujo la necesidad de asistencia de los compañeros de trabajo. El entrevistado lo resumió así: «InSight ha permitido a las personas acceder a los documentos por sí mismas y obtener información relevante sin tener que implicar a otras personas».

### **Mejores procesos de seguridad y cumplimiento.**

InSight facilita el cumplimiento normativo y reglamentario y también añade automatización a la gestión de los permisos de acceso y al calendario de retención de datos. La plataforma también permite a los empleados realizar el trabajo de auditoría interna y externa de forma más eficiente; en la organización modelo, se muestra una reducción del 25 % en el tiempo que se tarda en realizar dicho trabajo.

- **El director de sistemas de la información de una agencia de administración y sector público señaló que InSight ayudó a cumplir los requisitos de seguridad y cumplimiento.** El entrevistado nos dijo que InSight permitía

cumplir las directrices de digitalización de la NARA: «La NARA ha impuesto plazos para dejar de enviar los documentos en cajas. Ahora debe hacerse de forma electrónica. La posibilidad de obtener los documentos electrónicamente con InSight permite conservarlos de forma indefinida, [lo cual se aplica a] documentos y otros tipos de soportes [como] CD, disquetes, etc.».

- **Los empleados ahorraron mucho tiempo en tareas de auditoría porque la información necesaria estaba digitalizada y era fácil de encontrar con InSight.** El entrevistado señaló que con InSight las auditorías podían realizarse mediante un proceso electrónico, lo que eliminaba la necesidad de manejar engorrosos activos físicos. En última instancia, la plataforma proporcionó un repositorio de datos completo y de fácil acceso que permitió a los empleados realizar el trabajo relacionado con la auditoría interna y externa de forma más eficiente.
- **InSight añadió automatización a la gestión de los permisos de acceso y al calendario de retención de datos.** El entrevistado explicó que InSight proporcionaba a su agencia una plataforma única para gestionar y configurar las solicitudes de acceso. Además, los datos en InSight se pudieron purgar automáticamente en las fechas programadas de acuerdo con las reglas de la organización, lo que ahorró esfuerzos de supervisión y tiempo adicional.
- **El entrevistado expresó su confianza en que Iron Mountain satisfaría las necesidades de seguridad del sector público, incluso conforme estas evolucionen.** El director de sistemas de la información del ámbito de la administración y el sector público destacó la larga trayectoria de Iron Mountain en el sector público y concluyó: «Confío en Iron Mountain. Ciertamente creo que cumplirán con los cambios y los requisitos necesarios».

**«InSight ofrece un único lugar donde podemos gestionar todas esas solicitudes de acceso y realizar un seguimiento de quién necesita acceso a cada recurso. Es un proceso simplificado y mejorado».**

*Director de sistemas de la información, administración y sector público*

**«Nos regimos por la normativa de la NARA y las directrices generales del sector público. InSight nos ayuda a cumplir con todo ello».**

*Director de sistemas de la información, administración y sector público*

#### **Reducción de los costes de almacenamiento.**

Dada la reducción de los costes de almacenamiento con InSight, la organización modelo obtuvo ahorros económicos adicionales.

- **Mediante la digitalización de sus activos físicos con el paso a InSight, la agencia del sector público ahorró costes.** Como la agencia dejó de conservar activos físicos, ya no necesitaba pagar a ningún tercero por el almacenamiento externo ni mantener su propio espacio de almacenamiento en las instalaciones.
- **Esta reducción de los costes de almacenamiento supuso un ahorro importante.** El director de sistemas de la información del ámbito de la administración y el sector público estimó que era hasta un 80 % más barato almacenar los documentos en formato electrónico que físico: «Obviamente, el coste del almacenamiento electrónico es mucho menor. Estábamos pagando por el almacenamiento de documentos en nuestras instalaciones y ahora migrado al formato electrónico y el ahorro es sustancial».

**Los datos son más procesables.** La documentación que la organización modelo mantenía para fines de cumplimiento y en gran medida no se

utilizaba antes de usar InSight ahora vuelve a ser accesible y más fácil de entender. Como resultado de ello, los empleados adquieren nuevos conocimientos y pueden usar más datos.

- **Tras implementar InSight, los datos no utilizados se convirtieron en datos procesables.** El director de sistemas de la información del ámbito de la administración y el sector público dijo que InSight permitía a los analistas, investigadores y científicos de datos de su agencia acceder a datos históricos y ver las tendencias a lo largo del tiempo. Comentaron: «El sector público y nuestra agencia llevan funcionando muchísimos años, aunque InSight nos ayuda a limpiar y depurar, accedemos a algunos de esos datos para observar qué conclusiones pueden obtenerse».

**Mejora de la experiencia del ciudadano.** Con InSight, los empleados de la organización modelo tienen fácil acceso a los datos relacionados con las solicitudes y, por lo tanto, pueden proporcionar un servicio más rápido y preciso.

- **Con InSight, los resultados de las solicitudes relacionadas con la FOIA se entregaron más rápidamente a los solicitantes.** El director de sistemas de la información del ámbito de la administración y el sector público explicó que esta agilización del servicio mejoraba la experiencia global del público en general, de otros organismos de la Administración y de cualquier entidad que mejorara la presentación de solicitudes relacionadas con la FOIA.

**«Debido a que Iron Mountain trabaja para el sector federal, [hay] una cadena de custodia segura y tienen los procesos [ya establecidos]».**

*Director de sistemas de la información, administración y sector público*

## ANÁLISIS DEL TOTAL ECONOMIC IMPACT (IMPACTO ECONÓMICO TOTAL)

Para obtener más información, descargue el estudio completo: «Total Economic Impact™ de Iron Mountain InSight», un estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de Iron Mountain en septiembre de 2023.

### RESULTADOS DEL ESTUDIO

Pese a que el análisis de valor anterior se basa en una entrevista, Forrester entrevistó a un total de cuatro responsables pertenecientes a organizaciones con experiencia en el uso de InSight, y combinó los resultados en un análisis financiero a tres años para una organización modelo. Entre los beneficios cuantificados a tres años, en valor actual (VA) y ajustados al riesgo para la organización modelo, destacan los siguientes:

- Búsqueda más eficaz de documentos e información en un 40 %, lo que supone un beneficio económico de 3,1 millones de USD.
- Mejor catalogación y comprensión de documentos e información en un 55 %, lo que supuso un beneficio económico de 846 400 USD.
- Mayor colaboración que genera un ahorro de 26 000 horas al año, lo que supuso un beneficio económico de 905 200 USD.
- Mejora de los procesos de seguridad y cumplimiento, lo que reduce el tiempo dedicado al trabajo de auditoría en un 25 %, lo que supuso un beneficio económico de 247 300 USD.
- Menores costes de almacenamiento, lo que supuso un beneficio económico de 211 400 USD.



**Retorno de la inversión**  
**196 %**



**Valor Actual Neto (VAN)**  
**3,50 mill. USD**



## Apéndice A: Notas finales

---

<sup>1</sup> Total Economic Impact es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones tecnológicas de las empresas y ayuda a los proveedores a comunicar a sus clientes la propuesta de valor de sus productos y servicios. La metodología TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de cualquier iniciativa informática frente a los directivos y el resto de las partes interesadas clave de la empresa.

### AVISOS

Los lectores deben tener en cuenta lo siguiente:

- El estudio fue encargado por Iron Mountain y realizado por Forrester Consulting y no pretende ser un análisis competitivo.
- Forrester no hace suposiciones sobre el posible retorno de la inversión que obtendrían otras empresas. Forrester recomienda encarecidamente que los lectores utilicen sus propios cálculos, dentro del marco aportado por el informe, para determinar si una inversión en Iron Mountain InSight es adecuada.
- Iron Mountain revisó el estudio y facilitó comentarios y sugerencias a Forrester, aunque Forrester conserva el control editorial sobre el estudio y sus conclusiones y no acepta cambios que contradigan las conclusiones extraídas por Forrester ni que enturbien el significado del propio estudio.
- Iron Mountain proporcionó los nombres de los usuarios entrevistados, pero no participó en las entrevistas.

### ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester presta servicios de consultoría basados en estudios objetivos e independientes para ayudar a los líderes a conseguir resultados clave. Impulsados por nuestra investigación centrada en el cliente, los expertos en consultoría de Forrester colaboran con los líderes para ejecutar sus prioridades específicas mediante un modelo de compromiso único que garantiza un impacto duradero. Para obtener más información, visite [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibida la reproducción no autorizada. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones expresadas reflejan juicios válidos en un momento concreto y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas compañías.

FORRESTER®