



Folleto

# Back Office de Iron Mountain

Cómo las instituciones financieras logran ganancias de eficiencia, cumplimiento y satisfacción del cliente de extremo a extremo



# El cuello de botella del back office: ¿puedes mantener el ritmo?

Las instituciones financieras, limitadas por procesos cargados de documentación, deben administrar el riesgo de forma rigurosa y, al mismo tiempo, mantener la eficiencia operativa sin comprometer la satisfacción del cliente.

El costo de las prácticas de back office manuales de gran volumen sigue aumentando. Los requisitos normativos son cada vez más engorrosos. Y mantenerse competitivo implica encontrar maneras más ágiles de filtrar documentos y localizar información, muchas veces mientras el cliente está a la espera.

La eficiencia y el riesgo se vuelven primordiales, mientras que la IA se vuelve obligatoria, junto con la necesidad de crear experiencias de cliente sobresalientes. Es una verdadera lucha, ya que los documentos y la información a menudo están atrapados en diferentes sistemas, software obsoleto y procesos basados en papel.

Los ejecutivos de servicios financieros ya ven una mejor forma de realizar lo siguiente:

- Automatizar los procesos de back office
- Hacer que la información sea accesible
- Agilizar el cumplimiento auditable

Esto se logra a través de una transformación digital del back office centrada en documentos e impulsada por IA que automatice los flujos de trabajo y centralice los datos. De hecho, los expertos de la industria instan a las instituciones financieras a actuar de inmediato para adoptar una transformación impulsada por la tecnología y un enfoque en el cliente basado en datos<sup>1</sup>.

Los ejecutivos y gerentes de las líneas de negocio en este espacio tendrán que tomar las decisiones adecuadas para controlar los costos y mantenerse en el camino del crecimiento sostenible<sup>2</sup>. Necesitarán una gestión integral de contenidos digitales y físicos, un procesamiento inteligente de documentos, la automatización de flujos de trabajo, capacidades de IA y capacidades de gobernanza de la información, todo ello perfectamente integrado.

## Datos de la industria

Una organización típica utiliza datos de 400 fuentes para extraer conocimiento empresarial, y el 90 % de estas organizaciones afirma que es difícil disponer de estos datos en un formato coherente<sup>3</sup>.



## Exigencias y desafíos de alto nivel

- La gestión de documentos sigue siendo un problema, en el que se obliga al personal a **manipular y validar documentos manualmente**.
- **Las aplicaciones heredadas conducen a silos de datos en múltiples sistemas de gestión de contenido y se interponen en el camino** de las ágiles soluciones de software como servicio (SaaS, del inglés "Software-as-a-Service").
- **Los datos deben estar preparados para la IA y listos para auditorías** a fin de lograr la eficiencia, el servicio al cliente y el cumplimiento.

<sup>1</sup>PwC, *Retail banking 2025 and beyond*.

<sup>2</sup>Deloitte, *2025 Banking and capital markets outlook*.

<sup>3</sup>Matillion and IDG Survey, *Data Growth is Real, and 3 Other Key Findings*.

# Digital Back Office de Iron Mountain

Una aplicación SaaS única, automatizada y segura, impulsada por IA para gestionar, controlar y acceder a documentos financieros físicos y digitales

---

¿Qué pasaría si el back office de tu banco pudiera operar con una eficiencia y precisión inigualables? Es posible. Iron Mountain colabora con instituciones financieras para ofrecer estos beneficios a la banca minorista y comercial, desde hipotecas hasta créditos vehiculares, así como la incorporación y el financiamiento comerciales.

La amplia experiencia en gestión de documentos de Iron Mountain permite a las instituciones financieras transformar digitalmente los procesos basados en documentos.

El **Digital Back Office de Iron Mountain** es una solución de SaaS impulsada por IA que organiza y valida todo el papeleo desordenado y los archivos digitales en las operaciones de back office de un banco. Extrae datos clave, clasifica e implementa flujos de trabajo eficientes de control de calidad y cumplimiento, y ofrece un fácil acceso a información coherente. Con el uso de la IA, implementa la IA generativa para el resumen y la interrogación de documentos, y agentes de IA con el fin de automatizar tareas triviales y repetitivas. Esto impulsa las mejoras de los procesos, aumenta la eficiencia y reduce los costos.

Las instituciones financieras se benefician de los más de 70 años de experiencia de Iron Mountain en gestión de documentos y aseguran la cadena de custodia.

La solución utiliza aceleradores tecnológicos como el procesamiento inteligente de documentos, herramientas de flujo de trabajo, reglas comerciales, IA generativa (GenAI), IA agéntica y capacidades analíticas.

Esto significa que puedes realizar lo siguiente:

- Convertir fácilmente documentos en papel a formato digital y gestionarlos al igual que tus archivos digitales.
- Manejar casos y excepciones de manera continua a través de un portal en línea simple.
- Reducir significativamente el tiempo, el esfuerzo y los gastos de cumplir con las normativas.

¿El resultado? Procesos optimizados, experiencias mejoradas de los clientes y cumplimiento ejecutable y auditable.

# Argumentos probatorios: desbloquea eficiencias ocultas en las operaciones bancarias

Las organizaciones líderes e innovadoras de servicios financieros ya se están dando cuenta de los beneficios de la solución Digital Back Office de Iron Mountain. **Sus oficinas bancarias, que alguna vez fueron consideradas centros de costos, se han convertido en aceleradores de crecimiento estratégicos.**

## Historias de los clientes de Iron Mountain:

Un gran banco norteamericano **logró plazos de ingresos y resolución de cumplimiento 4 veces más rápidos** con la automatización de procesos para hasta 1 millón de préstamos anuales.

Un líder nacional en soluciones de gestión de pagos **expande su huella de procesamiento** mediante la transformación de las operaciones de correo. [Lee el estudio de caso](#)

Una importante compañía de seguros de EE. UU. redirigió con éxito una parte de su negocio a dos nuevos propietarios, **con la localización y entrega de 1,9 millones de pólizas de seguro específicas en 12 meses.**

Un banco global de Estados Unidos **maneja 13 millones de documentos mensuales en 30 líneas de negocio** con Iron Mountain InSight® para digitalizar y centralizar las operaciones. [Lee el estudio de caso](#)

Una cooperativa de ahorro y crédito líder **procesa más de 2 millones de documentos hipotecarios mensualmente** con una alta precisión mediante el uso de flujos de trabajo automatizados.

Un banco regional **mantuvo una cadena de custodia de documentos segura** mientras realizaba el desmantelamiento de un centro de datos y cientos de activos de TI que contenían datos al final de su vida útil en cinco ubicaciones.



# Beneficios de Iron Mountain Digital Back Office para servicios financieros



Iron Mountain ofrece soluciones bancarias para procesos que requieren un uso intensivo de documentos en la banca minorista y comercial, centradas en impulsar la eficiencia en la preparación, el manejo y el procesamiento de documentos.

## Minorista de consumo

- > **Crédito vehicular:** Impulsa la eficiencia operativa y reduce los costos entre las concesionarias y el prestamista. Procesa los préstamos con mayor precisión mientras minimiza los riesgos de cumplimiento.
- > **Hipotecas:** Escala los gastos operativos en relación directa con los ingresos. Mejora la calidad y los plazos de entrega de los préstamos. Desbloquea datos para nuevas actividades que generen ingresos.
- > **Conoce a tu cliente:** Abre nuevas cuentas y valida la información del cliente con rapidez y facilidad, a la vez que reduce los envíos y las verificaciones redundantes de documentos con el fin de acelerar la incorporación.

## Corporativo/Comercial

- > **Financiación comercial:** Procesa de manera eficiente guías de carga a cartas de crédito y extrae la información clave para acelerar la liberación de pagos y reducir el fraude.
- > **Incorporación:** Optimiza la incorporación comercial y reduce el riesgo acelerando la recopilación de documentos y la verificación de la identidad, propiedad y legitimidad de una empresa.

## Los 10 procesos que más utilizan un gran volumen de documentos en la banca y los seguros



Creación y servicio de préstamos



Inversión y gestión patrimonial



Cumplimiento de KYC (conoce a tu cliente) y AML (antiblanqueo de capitales)



Investigaciones y disputas de fraudes



Incorporación: apertura/cierre de cuentas



Aplicaciones de políticas y suscripción



Diligencia debida con el cliente y diligencia debida mejorada



Administración y renovación de políticas



Financiación comercial



Gestión de reclamos



# Conoce el enfoque integral para la banca digital

La solución **Digital Back Office** de Iron Mountain utiliza **herramientas y servicios tecnológicos potentes y probados** con muchas opciones para satisfacer tus necesidades específicas, incluida la ingestión unificada, el procesamiento en varios sitios, los flujos de trabajo inteligentes y más.

**InSight® Digital Experience Platform (DXP)**: una plataforma de SaaS integral escalable. La plataforma modular permite incorporar capacidades de gestión de contenidos digitales y físicos, y gobernanza de la información para transformar tu experiencia de información.



Convierte rápidamente los documentos en datos procesables y de búsqueda para tomar decisiones más inteligentes y lograr un servicio superior.



Aumenta la eficiencia con flujos de trabajo automatizados y experiencia en IA adaptada a tus necesidades.



Reduce los costos y los errores con una extracción de datos precisa, lo que garantiza un acceso rápido y una buena preparación para las auditorías.

Iron Mountain InSight DXP "ofrece una base arquitectónica y servicios modulares para que los desarrolladores y los profesionales creen, organicen y optimicen los recorridos digitales a escala, lo que impulsa la fidelidad y nuevos resultados comerciales en canales propios y de terceros".

- Forrester<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Forrester, [The Digital Experience Platforms Landscape](#), Q2 2023.

### Agentes de IA

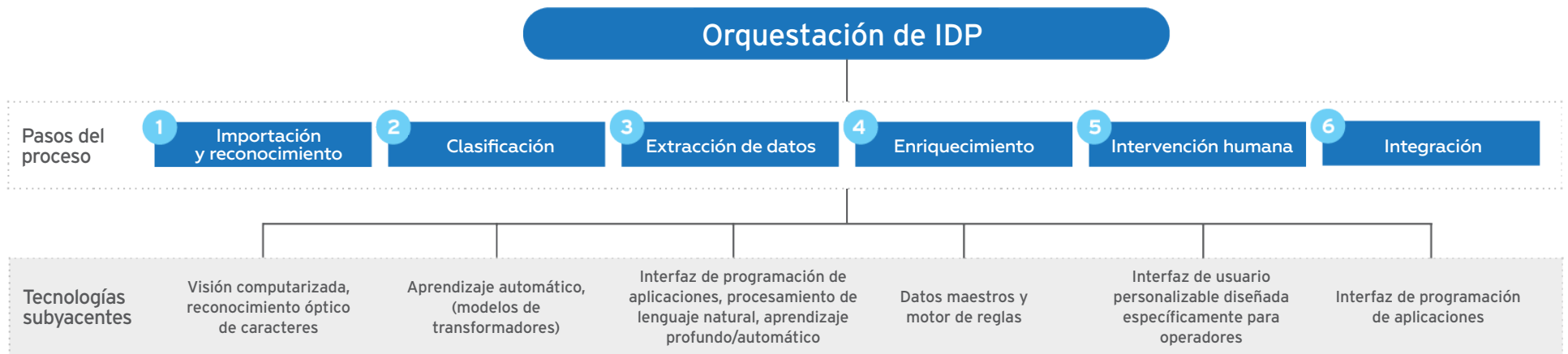
InSight DXP aprovecha los últimos avances en IA, que incluyen la IA generativa y la IA agéntica. La plataforma basada en la IA permite una rápida comprensión de documentos y una toma de decisiones inteligente a partir de datos no estructurados. Sus agentes especializados en IA responden a las consultas en lenguaje natural y escanean rápidamente todos los datos, completan tareas y generan informes para que puedas proporcionar la información pertinente y los conocimientos que necesitan las partes interesadas.

### InSight Intelligent Document Processing (IDP)

Una plataforma de SaaS nativa de la nube, que trabaja con InSight DXP, agrega contexto a los datos estructurados y no estructurados a través de la extracción y clasificación de datos impulsada por IA. Convierte rápidamente documentos en información útil. InSight IDP permite a los equipos crear sus propios flujos de trabajo automatizados y proporciona un entorno de desarrollo de código mínimo con una biblioteca de modelos de IA.

InSight IDP, con una validación de interacción humana, produce tasas de precisión promedio de extracción de datos de más del 97 %.

- Prueba interna de Iron Mountain, enero del 2025



### Oferta de extremo a extremo para la gestión de la información con almacenamiento digital y físico

Iron Mountain puede respaldar todo el ciclo de vida de los datos y los procesos del cliente, lo que ayuda a tu organización a realizar lo siguiente:

- Acelerar la transformación física a digital
- Optimizar y automatizar los flujos de trabajo de procesos de negocio
- Mejorar y gestionar las políticas y los procedimientos de gobernanza de la información
- Mantener y proteger los registros digitales y físicos esenciales
- Desbloquear el poder de los datos a través del procesamiento inteligente de documentos

### Opción de servicio de gestión inteligente de procesos comerciales (iBPM)

Para las instituciones financieras que necesitan transformar los procesos basados en documentos, la iBPM ofrece servicios gestionados holísticos y una profunda experiencia en gestión de documentos. Puede incluir a nuestro personal experimentado, tecnologías avanzadas, bienes raíces globales y procesos probados, entre otros servicios. Esto significa que puedes abordar los desafíos operativos mientras optimizas los costos y los recursos, lo que mejora la eficiencia y dimensiona sin problemas. El enfoque se adapta a las necesidades de tu negocio, con servicios para lo siguiente:

- Servicios minoristas, corporativos e internacionales
- Préstamos para automóviles, comerciales y de consumo, e hipotecas
- Financiación comercial
- Póliza de seguros y administración de reclamaciones
- Cumplimiento administrativo, RR. HH., KYC y sala de correo

“A medida que continuamos creciendo y expandiéndonos a nuevos mercados, la iBPM de Iron Mountain nos proporciona la infraestructura y el soporte necesarios para escalar de manera eficiente”.

- Patrick Law, presidente de CheckAlt y director de Operaciones



# Por qué trabajar con Iron Mountain

Con confianza a nivel mundial para la seguridad de la información de extremo a extremo, tecnología avanzada y experiencias de los clientes superiores

Durante más de 70 años, Iron Mountain ha sido un **asesor de confianza** en la gestión y el procesamiento de activos centrados en documentos. También considera **nuestro tamaño y nuestra escala globales**, con más de 140 sitios de captura de imágenes en 45 países que procesan más de 2400 millones de imágenes al año.

Estas son solo algunas de las muchas razones por las que Iron Mountain se ha ganado el **reconocimiento de la industria**, que incluye ser **la empresa número 1 en el ranking de las 50 mejores empresas del Mass Technology Leadership Council en la categoría de implementación de IA**. Esto destaca nuestro liderazgo en el uso de la IA de vanguardia para ofrecer soluciones de alto impacto. Iron Mountain también logró estar en el número 19 de las **50 principales empresas de servicios de procesos de negocio del Grupo Everest del 2024**, basadas en ingresos y crecimiento interanual.

Tu institución financiera se beneficiará de la **tecnología avanzada** de Iron Mountain. Imagina una **plataforma unificada de gestión de contenidos digitales y físicos** con la **tecnología de IA** más reciente para **procesos empresariales eficientes, automatizados e integrales**.

Consideraciones adicionales que han motivado a muchos de tus compañeros de la industria financiera a trabajar con Iron Mountain:



## Logística segura

Contamos con más de 9 millones de metros cuadrados de capacidad de almacenamiento, una flota de transporte de más de 4600 vehículos para el traslado de documentos desde sucursales y oficinas hasta los centros de procesamiento.



## Seguridad de punta a punta

Manejamos de forma segura los activos de los clientes desde el transporte hasta el almacenamiento, tanto digitales como físicos



## Dotación de personal flexible

Podemos trabajar con nuestra fuerza de trabajo capacitada, volver a integrar a tu equipo o proporcionar recursos exteriores para apoyar la ejecución de procesos de negocio

El conjunto de soluciones de gestión del ciclo de vida de la información de Iron Mountain respalda miles de millones de activos en todo el mundo. Esto se debe a que Iron Mountain ayuda a las organizaciones a administrar de forma segura datos, medios y documentos físicos y digitales a través de flujos de trabajo seguros y procesos empresariales complejos.

Desde la preservación de activos hasta la gestión de la información, la migración de datos y la eliminación segura, Iron Mountain ofrece soluciones confiables e innovadoras que reducen el riesgo e impulsan el éxito.

## Conoce las experiencias de los clientes de Iron Mountain

“El aspecto más importante de InSight es la eficiencia. Es un sistema seguro que permite a nuestros empleados revisar la información de un cliente y obtener todos los documentos asociados de esa cuenta en un solo lugar... Los documentos creados por múltiples sistemas están vinculados en un sistema maestro”.

- Director de Operaciones, servicios financieros

“InSight nos ayudó a evitar situaciones en las que correríamos el riesgo potencial de recibir sanciones. Y facilitó las respuestas a las solicitudes [de auditorías]”.

- Director de Operaciones, servicios financieros

[Lee el informe](#)



# Maximiza tu potencial

Iron Mountain está listo para ser tu proveedor estratégico en el cuidado de la información y los activos. Somos líderes mundiales en servicios de gestión de la información y documentos, y contamos con la confianza de más de 225000 organizaciones de todo el mundo, entre las que se incluyen más del 90 % de las empresas de la lista Fortune 1000. Protegemos, desbloqueamos y ampliamos el valor de tu trabajo, sin importar cuál sea, dónde se encuentre o cómo se almacene.

**Descubre cómo la solución Iron Mountain Digital Back Office puede ayudarte a impulsar la eficiencia y reducir los costos mientras mantienes a los clientes satisfechos. Llámanos hoy.**

---

ARG: 4630-5100 / 4630-4100 | [ironmountain.com/es-ar](https://ironmountain.com/es-ar)

CHIL: (562) 23957000 | [ironmountain.com/es-cl](https://ironmountain.com/es-cl)

COL: 1 742 1904 | [ironmountain.com/es-co](https://ironmountain.com/es-co)

MX: 8008994766 | [ironmountain.com/es-mx](https://ironmountain.com/es-mx)

PE: 01 - 711 4000 | [ironmountain.com/es-pe](https://ironmountain.com/es-pe)

## Acerca de Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE:IRM), fundada en 1951, es líder mundial en servicios de almacenamiento y gestión de la información. Con la confianza de más de 225,000 organizaciones de todo el mundo y con una red de propiedades de más de 9,1 millones de metros cuadrados repartidos en más de 1,400 instalaciones ubicadas en más de 60 países, Iron Mountain almacena y protege miles de millones de activos de información, que incluyen información crítica para el negocio, datos altamente confidenciales y artefactos culturales e históricos. Al ofrecer soluciones que incluyen almacenamiento seguro, gestión de la información, transformación digital, destrucción segura, así como centros de datos, almacenamiento y logística de obras de arte, y servicios en la nube, Iron Mountain ayuda a las organizaciones a reducir costos y riesgos, cumplir la normativa, recuperarse de desastres y permitir una forma de trabajar más digital. Visita [www.ironmountain.com](https://www.ironmountain.com) para obtener más información.

© 2025 Iron Mountain, Incorporated y/o sus filiales ("Iron Mountain"). Todos los derechos reservados. La información aquí contenida es propiedad y confidencial de Iron Mountain y/o sus licenciantes, no representa ni implica una oferta o solicitud, y no puede ser utilizada para análisis competitivo o construcción de un producto competitivo o reproducida de otra manera sin el permiso escrito de Iron Mountain. Iron Mountain no asume ningún compromiso en relación con la disponibilidad local o futura y no representa una afiliación con ninguna otra parte ni el respaldo de la misma. Iron Mountain no será responsable de ningún daño directo, indirecto, consecuente, punitivo, especial o fortuito derivado del uso o de la imposibilidad de uso de la información, que está sujeta a cambios, proporcionada TAL CUAL, sin declaraciones ni garantías con respecto a la exactitud o integridad de la información proporcionada o a su idoneidad para un fin determinado. "Iron Mountain" es una marca registrada de Iron Mountain en Estados Unidos y otros países, y Iron Mountain, el logotipo de Iron Mountain y sus combinaciones, así como otras marcas marcadas con © o TM son marcas registradas de Iron Mountain. Todas las demás marcas pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.