

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL
IRON MOUNTAIN COLOMBIA S.A.S



Tatiana Méndez González



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2022

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL
IRON MOUNTAIN COLOMBIA S.A.S

TATIANA MÉNDEZ GONZÁLEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales.

Asesor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2022

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.

Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O. P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Ernesto José Camargo Hernández

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

A mi madre y mi hermana

Quienes son mi
familia e hicieron de mí
la mujer en la que
me he convertido.

Agradecimientos

Agradezco en primera instancia a mi madre, quien me ha dado apoyo siempre, acompañándome en cada etapa del proceso, me tenía el desayuno listo para partir a mis clases y cuidaba de que no me trasnochara de más. A mi hermana, quien siempre ha estado dispuesta a darme una mano cuando necesito de su conocimiento o ayuda. A mi padrastro, quien me ha apoyado desde que elegí estudiar esta carrera y sin su ayuda no hubiera sido posible.

Agradezco también a todos aquellos amigos con los que tuve la oportunidad de compartir tanto dentro como fuera de las aulas, con los que pasamos días enteros realizando trabajos, encontrando soluciones y también divirtiéndonos; a todos aquellos que me hicieron ver desde otra perspectiva, que me calmaron en mis días de angustia académica y que celebraron conmigo cada triunfo que tuve en el camino.

Por último, quiero agradecer al ahora decano Ernesto Camargo, quien, desde las diferentes asignaturas impartidas por él, me hizo querer ser una mejor profesional, haciendo que me retara a mí misma de forma constante para superarme.

Contenido

	Pág.
Glosario.....	10
Resumen	12
Abstract.....	10
1. Introducción.....	13
2. Justificación.....	14
3. Objetivos	15
3.1. Objetivo general	15
3.2. Objetivos específicos.....	15
4. Perfil de la Empresa	16
4.1. Razón social	16
4.2. Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.	16
4.3. Misión y visión.....	17
4.4. Estructura organizacional	17
4.4.1 Organigrama	18
4.5. Portafolio de servicios.....	18
4.5.1 Almacenamiento seguro y logística	18
4.5.2 Servicios digitales y gestión de datos en la nube	19
4.5.3 Eliminación de activos informáticos.....	19
4.6. Cámara de comercio.....	19
5. Funciones laborales	21
5.1. Nombre del cargo	21
5.2. Funciones	21
5.3. Actividades ejecutadas	21
5.3.1 Diligenciamiento de creación y actualización de registros de proveedores y clientes.....	21
5.3.2 Actualización de datos del equipo comercial.....	22
5.3.3 Realización de encabezados para publicaciones en páginas sociales	22

5.3.4	Lectura de pliegos para licitaciones	22
5.3.5	Redacción de cartas de contratos para inscribir ante el RUP.....	22
5.3.6	Inscripción de contratos ante el RUP	22
5.3.7	Proyecto Iron Mountain Contigo	23
5.3.8	Contestación de Leads	23
6.	Marco conceptual y normativo.....	24
7.	Aportes	25
8.	Conclusiones	26
9.	Recomendaciones.....	27
10.	Referencias.....	28

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1	Ubicación satelital de Iron Mountain Colombia	16
Figura 2	Organigrama del área comercial.....	18

Lista de Anexos

Pág.

Anexo 1 Organigrama de Iron Mountain Colombia.....	30
Anexo 2 Certificado de Existencia y Representación Legal de Iron Mountain Colombia.....	30
Anexo 3 Ficha técnica 3	30

Glosario

Activos informáticos: “Este concepto hace referencia a recursos tecnológicos del entorno de la información comunicativa que forman parte de las empresas y tienen como objetivo la difusión de información. Estamos hablando por ejemplo de hardware y software” (ISOTools Excellence, 2017).

Analista comercial: “responsable de velar por el cumplimiento de metas de la empresa en lo relativo a ventas y concertación de negocios” (Publimail, 2020).

Clúster: “Tendencia de firmas integradas vertical y/u horizontalmente en líneas de negocios relacionadas a concentrarse geográficamente” (OECD, 2010).

Digitalizar: “El proceso de convertir información analógica en información digital Gestión documental” (Vázquez de Parga, s.f).

Lead: “El término lead se usa en Inbound Marketing para referirse a aquellos posibles clientes que nos han dejado sus datos a cambio de un contenido de su interés” (Marketing Digital, 2015).

Llamada en frío: “Es una llamada que no se espera y se realiza una investigación durante la llamada de las posibilidades de ese cliente potencial” (Peiró, 2017).

RUP (Registro Único de Proponentes): “Es un registro de creación legal en el cual se deben inscribir todas las personas naturales o jurídicas nacionales y las extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiren a celebrar contratos con entidades estatales” (Camara de Comercio de Bogotá, s.f).

Sales Operations: “Área de la organización que se centra en analizar datos para entregar información procesada y formular estrategias, para los representantes de ventas” (Ortiz, 2020).

Resumen

El presente informe hace referencia a las actividades realizadas durante la práctica empresarial en Iron Mountain Colombia, empresa global dedicada a la custodia, protección y gestión de información y activos; ya sea información crítica para el negocio, muestras geológicas, obras de arte o grabaciones originales de artistas prestigiosos. Actividades relativas al área comercial de la empresa, la cual está encargada de realizar estrategias de ventas y relaciones públicas, esto incluye funciones administrativas y de servicio al cliente; estrategias fundamentales para la retención de los mismos.

Palabras Clave: Cliente, Custodia, Activos, Información, Estrategias

Abstract

This report refers to the activities performed during the internship at Iron Mountain Colombia, a global company dedicated to the custody, protection and management of information and assets, whether business-critical information, geological samples, works of art or original recordings of prestigious artists. Activities related to the commercial area of the company, which is in charge of sales and public relations strategies, including administrative and customer service functions; fundamental strategies for customer retention.

Key Words - Customer, Custody, Assets, Information, Strategies

1. Introducción

El informe a continuación quiere dar a conocer la experiencia obtenida a lo largo de la práctica empresarial realizada en la empresa Iron Mountain Colombia, cuyo objetivo consistió en dar apoyo al equipo comercial, los cuales tienen que dar soporte a un portafolio mayor de 1000 clientes, siendo necesario el apoyo de practicantes para tareas mecánicas y comunicación con clientes y prospectos de clientes.

Durante el informe se podrá encontrar información general sobre la empresa, su estructura organizacional y los servicios que ofrece, además de las actividades realizadas durante los 6 meses de práctica empresarial con detalle, las conclusiones de la misma y algunas recomendaciones para la empresa.

2. Justificación

Iron Mountain Colombia es una empresa que cuenta con un portafolio de más de mil clientes, para atender a este gran volumen de clientes la empresa requiere en la actualidad alrededor de 1200 empleados, los cuales la mayoría se dedican a trabajar directamente con el archivo físico (servicio prestado por la empresa). Sin embargo, también necesita un equipo comercial el cual este encargado no solo de recibir a esos clientes potenciales, sino también mantener el contacto con estos.

Este equipo comercial en determinadas ocasiones se ve sobrepasado por la cantidad de clientes, es por ello que necesitan de practicantes que los estén apoyando sobre todo en tareas repetitivas como lo son los registros de proveedor y consolidación de documentos para licitaciones; permitiendo a los practicantes conocer de todos aquellos requerimientos y procesos (documentales) que tienen y participan las empresas.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Apoyar las actividades de la función administrativa del área comercial como actualización de registros, inscripciones de contratos, manejo de bases de datos y atención al cliente.

3.2. Objetivos específicos

- Actualizar registros para los clientes y/o proveedores
- Realizar seguimiento a solicitudes de clientes actuales
- Disminuir el tiempo de respuesta a la contestación de leads generados

4. Perfil de la Empresa

4.1. Razón social

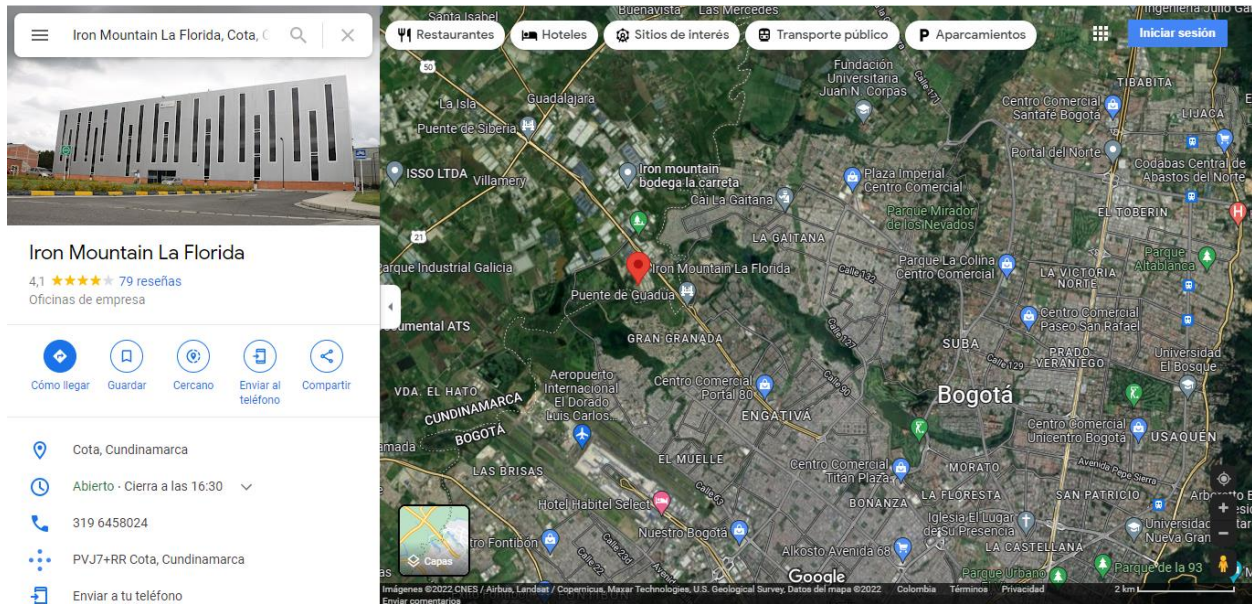
La empresa tiene como razón social el mismo nombre que utiliza de manera comercial, el cual es IRON MOUNTAIN COLOMBIA S.A.S

4.2. Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.

La empresa cuenta con cinco sedes (Bogotá, Medellín, Cali, Costa Atlántica y Eje Cafetero), las prácticas fueron realizadas de manera virtual, apoyando el equipo de la sede de Bogotá con dirección: Autopista Medellín, Km 1.5, Vereda Vuelta Grande, Complejo La Florida. El teléfono oficial de la empresa (601) 7441666 y correo electrónico oficial requerimientos@ironmountain.com.co y como supervisor la estudiante tuvo al analista comercial Camilo Bernal cuyo correo electrónico es: camilo.bernal@ironmountain.com.co.

Figura 1

Ubicación satelital de Iron Mountain Colombia



Nota. Captura de pantalla realizada a la aplicación Google Maps

4.3. Misión y visión

Iron Mountain Colombia no cuenta con una misión y una visión como la mayoría de las empresas, sino que dice poseer un conjunto de ambos, sin embargo, nuestra formación profesional nos permite ser críticos ante esta situación, ya que no se debe confundir estos términos. De acuerdo a la misión/visión de Iron se puede decir que de acuerdo a (Rivera, 1991), esta se trata propiamente de una misión “La misión es la expresión del carácter, identidad y razón de existir de una organización. Esto puede dividirse en cuatro partes interrelacionadas: propósito u objetivo máximo, estrategia, patrones de comportamiento y valores”. Este propósito y valores se ven plasmados en todo el párrafo en cuestión, haciendo de este la misión de la empresa.

Ser los guardianes de confianza de la información y los activos de nuestros clientes, trabajando con ellos para gestionar la complejidad y los riesgos actuales y futuros a través de la comprensión, la protección y la transformación de sus activos más valiosos. (IRON MOUNTAIN COLOMBIA, s.f)

De esta manera falta así una visión que le dé sentido y una dirección no solo a sus empleados, sino también que demuestre a sus clientes el tipo de proveedor que es Iron Mountain.

4.4. Estructura organizacional

En cuanto a la estructura organizacional, podemos observar en el **Anexo 1**, una estructura lineal y funcional “niveles más altos mantienen la estructura lineal y en los niveles más bajos mantienen la estructura funcional, pero no se permite las órdenes cruzadas. Cada especialista maneja su sector, dentro del cual es el único que puede dar órdenes” (Ximena, s.f). En donde si bien los departamentos no se encuentran altamente divididos, cada uno responde ante un superior, además se puede notar líneas punteadas según (Brume, 2019) indicando que estas poseen jerarquía funcional.

4.4.1 Organigrama

Franklin & Gómez (2002), lo definen como la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan. Iron Mountain Colombia cuenta con más de 1000 empleados distribuidos en cinco sedes a lo largo del territorio nacional (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Pereira). Posee un organigrama desplegado en cinco secciones de acuerdo a las áreas de la empresa (Ver Anexo 1). Teniendo en cuenta el tamaño del organigrama, a continuación, se observa la sección específica en la que he desempeñado mis prácticas.

Figura 2

Organigrama del área comercial



Nota. Información adaptada del organigrama (IRON MOUNTAIN COLOMBIA, s.f)

4.5. Portafolio de servicios

Los servicios ofrecidos por Iron Mountain Colombia se pueden clasificar en 3 grandes ramas según su página web.

4.5.1 Almacenamiento seguro y logística

Se encuentra entre este su principal servicio y más antiguo, la gestión documental, en donde archivan de manera segura no solo documentos sino también medios magnéticos, obras de arte e incluso sustancias químicas y de laboratorio, para esto cuentan con sistemas de alarma, controles

de acceso con tarjetas de identificación electrónicas, sistemas de detección y extinción de incendios y por supuesto con sistemas de control de temperatura para los objetos que lo requieran. El factor clave para esto es el desempeño del personal calificado con el fin de que las empresas puedan consultar cualquier tipo de información, cuando lo requieran sin mayores retrasos de tiempo.

4.5.2 *Servicios digitales y gestión de datos en la nube*

La digitalización de documentos y otros, con el fin de poder acceder a todo tipo de información por medio de consultas vía página web con registro de contraseñas y niveles de acceso segregados por nivel de usuario.

4.5.3 *Eliminación de activos informáticos*

Destrucción legal y segura de registros en papel y plástico; así como activos electrónicos, desde celulares hasta servidores. Para esto cuentan con la certificación AAA de la Asociación Nacional para Destrucción de Información de i-SIGMA. Todos los documentos se destruyen y se reciclan según su riguroso proceso de destrucción segura y se hace entrega de un certificado de destrucción al terminar.

4.6. Cámara de comercio

Según el Certificado de Existencia y Representación Legal de Iron Mountain Colombia, la sociedad tiene 19 objetos (Ver anexo 2) entre los cuales se pueden destacar sus principales servicios en los primeros 4.

La Sociedad tiene como objeto principal la prestación de servicios de: 1. Almacenamiento, guarda y custodia, organización, clasificación, administración y transporte de toda clase de información en archivos físicos, medios magnéticos y/o discos ópticos, garantías y archivos documentales administrativos y técnicos; 2. Reproducción y copia de información técnica o documental, mediante la elaboración de copias heliográficas, entre otros. 3. Repografía,

recuperación, retensionamiento y chequeo de cintas magnéticas; 4. Microfilmación, digitalización y reproducción electrónica de toda clase de documentos. (Camara de Comercio, 2022)

Entre las funciones que se han desarrollado este último semestre y que se explicarán un poco más adelante destacan los objetos 15 y 16 también mencionados.

15. Elaboración y actualización de bases de datos, verificación y validación de información, datos, referencias, autenticidad de clientes propios o de terceros. 16. Telesuministro de información de servicios de terceros, realización de llamadas de evaluación de servicios, y actualización de datos mediante el uso del teléfono. (Camara de Comercio, 2022)

5. Funciones laborales

5.1. Nombre del cargo

Practicante comercial clúster norte.

5.2. Funciones

Diligenciamiento de creación y actualización de registros de proveedores y clientes

Actualización de datos del equipo comercial

Realización de encabezados para publicaciones en páginas sociales

Lectura de pliegos para licitaciones

Redacción de cartas de contratos para inscribir ante el RUP

Inscripción de contratos ante el RUP

Proyecto Iron Mountain Contigo

Contestación de Leads

5.3. Actividades ejecutadas

5.3.1 Diligenciamiento de creación y actualización de registros de proveedores y clientes

Se daba respuesta a solicitudes de creación o actualización de registros de clientes o proveedores, en donde buscaban conocer información general de la empresa, situada esta mayormente en documentos oficiales como la cámara de comercio, el RUT y los estados financieros de la empresa; se debía diligenciar estos para posteriormente enviarlos a firma del representante legal y adjuntar la documentación necesaria, para esto se contaba con el apoyo del supervisor para solicitar documentos que no estuvieran a disposición, o era necesario hablar directamente con los trabajadores de otras áreas con el fin de enviar la documentación completa y en el menor tiempo posible, porque la mayoría de estas solicitudes tenían que responder ante otras entidades en plazos estipulados.

5.3.2 Actualización de datos del equipo comercial

Con el fin de dar inicio a la realización de un diplomado impartido por la Universidad Sergio Arboleda, fue necesaria la comunicación con todos los integrantes de diferentes equipos de la empresa y diligenciar sus datos.

5.3.3 Realización de encabezados para publicaciones en páginas sociales

Se dio alimentación al cronograma de publicaciones de redes sociales, siendo LinkedIn la principal utilizada por la empresa; creando diferentes encabezados para piezas publicitarias otorgadas por el equipo de diseño gráfico de Iron Mountain Brasil.

5.3.4 Lectura de pliegos para licitaciones

Iron Mountain Colombia participa en múltiples licitaciones tanto de sector público como privado, es por esto que con frecuencia llegan los pliegos con los requisitos establecidos por estas empresas, organizaciones o entidades en general. Desde el área comercial se debía hacer la redacción de cartas de aceptación, matrices, recolección de documentos oficiales, entre otros; con el fin de adjuntar los documentos financieros, de calidad y de otras áreas involucradas según requisitos establecidos.

5.3.5 Redacción de cartas de contratos para inscribir ante el RUP

Se realizaron decenas de cartas con un modelo preestablecido, en las cuales debían constar los contratos realizados por Iron Mountain Colombia y sus clientes, dando claridad sobre los servicios otorgados, la suma de SMMLV equivalentes y la duración de los mismos.

5.3.6 Inscripción de contratos ante el RUP

Se realizó la inscripción de los contratos previamente mencionados ante el RUP, para esto fue necesario diligenciar la información contenida en cada una de las cartas, y también la digitación

de 223 códigos de forma manual por cada una de las cartas realizadas, códigos correspondientes a cada una de las actividades que la empresa realiza.

5.3.7 Proyecto Iron Mountain Contigo

El proyecto fue una iniciativa desde el área de Sales Operations en donde se tomaba una base de datos de contacto de los clientes nuevos y antiguos de Iron Mountain Colombia que no habían sido contactados recientemente porque no tenían asignados un ejecutivo comercial, la idea era dar un acompañamiento y que los clientes sintieran la presencia de Iron.

Este proyecto se inició contactando a casi 2000 clientes pertenecientes a la base de datos, primeramente, se realizaba una actualización de datos de contacto y posteriormente se ofrecían otros servicios de la empresa, averiguando así que otras oportunidades de negocio había con clientes ya establecidos. Dicho contacto se generó mediante correo electrónico, pero dado que eran datos tan antiguos, alrededor de un 80% rebotaban inmediatamente y otros nunca llegaron a responder la solicitud, por lo que fue necesario hacer uso de las llamadas telefónicas, para lo cual se obtuvo una corta capacitación de llamadas en frío. Después se realizaba una retroalimentación a la base de datos identificando que empresas fue imposible contactar, cuáles se habían generado el contacto y cuáles estaban interesadas en ampliar su portafolio de servicios con Iron y así mismo realizar una estrategia de acuerdo a estas.

5.3.8 Contestación de Leads

Durante la última etapa de la práctica, se tuvo que hacer contestación a decenas de leads que estaban acumulados, la empresa tiene una política de contestar estos leads dentro de las siguientes 24 horas de día hábil, sin embargo, había Leads de hace más de una semana. Para esta actividad fue necesario hacer uso nuevamente de llamadas telefónicas para contactarse con las empresas interesadas en los servicios, llamadas en las cuales se debía averiguar la mayor cantidad de detalles sobre el servicio requerido (servicio, volumen, sitio de recolección, entre otros); para de esta manera asignar un ejecutivo comercial que atendiera a esas necesidades.

6. Marco conceptual y normativo

El marco conceptual y normativo desarrollado como practicante comercial posee las mismas implicaciones que el cargo de analista comercial jr, el cual tiene como objeto “Soportar a la Gerencia Comercial y a los Ejecutivos de Cuenta asignados en temas relacionados con la gestión comercial y demás actividades administrativas del área” (Nieto, 2022).

Se adjunta ficha técnica (Ver anexo 3) con el fin de dar mayor información y como documento soporte al marco dentro del cual se reguló la práctica durante los 6 meses requeridos.

7. Aportes

El principal aporte fue la incursión de ideas con el fin de hacer las tareas asignadas de manera más eficiente, estas se realizaron en dos momentos de actividades clave:

-En el proyecto Iron Mountain Contigo, en donde la estudiante dio la idea de realizar la redacción de un correo para contactar a la mayor parte de los clientes de manera masiva, redactando un texto acorde a las necesidades actuales de actualización de datos de contacto. Así mismo, más adelante propondría la elaboración de una estrategia para generar un mayor acercamiento y ampliar su demanda de servicios, esta consistiendo en la generación de una pieza infográfica de los servicios empresariales, para dar mayor conocimiento a los clientes sobre servicios nuevos y antiguos en los que se podrían ver interesados.

-La elaboración de una estrategia para hacer más rápida la actualización de los contratos en el RUT y la digitación de los 223 códigos correspondientes por contrato. Anterior a la idea otorgada cada inscripción de los códigos por contrato se realizaba en un tiempo aproximado de 60 min, con la idea implementada se disminuía el tiempo a 25 minutos por contrato. Esto se encontró teniendo en cuenta que la página oficial de inscripción de contratos de la cámara de comercio de Bogotá no podía ser abierta simultáneamente en varias pestañas o ventanas con el fin de poder acelerar el proceso, teniendo en cuenta los cientos de contratos faltantes. Para disminuir el tiempo, la estudiante encontró que podía copiar y pegarlos desde contratos ya inscritos, haciendo que el tiempo empleado por código se disminuyera a 15 segundos.

8. Conclusiones

A partir de la experiencia en la práctica empresarial como practicante del área comercial, se puede concluir que:

Las empresas con relaciones comerciales proveedor/cliente conocen con bastante profundidad el contexto en el que se desenvuelven, esto debido a los registros que se actualizan anualmente con información general, comercial y contable. A menudo debido a regulaciones que deben seguir las empresas ante otros organismos, por ello deben ser en tiempos establecidos y si no se cumplen la relación comercial flaquea.

Al poseer un portafolio de clientes tan amplio es difícil seguir el ritmo a sus necesidades actuales, aún con nuevos clientes es importante para las empresas mantener una comunicación asertiva con sus clientes antiguos, ya que se aprecia el valor que se otorga a estos y tienen más presente a la empresa y los nuevos servicios que pueden adquirir.

Las grandes empresas como Iron Mountain reciben solicitudes de cotizaciones de gestión documental a diario, requieren de personal capacitado dedicado únicamente a esta tarea, ya que asignar este tipo de tareas que parecen ser “rápidas” a personas con otro tipo de tareas específicas hace que estas se retrasen en sus actividades y por ende se retrasen otros eslabones perdiendo no solo oportunidades de negocio sino también afectando la atención al cliente en general.

9. Recomendaciones

Como resultado de la práctica profesional en Iron Mountain Colombia se realizan las siguientes recomendaciones:

- Realizar una visión, entendiendo esta como “la proyección a futuro de una persona como empresario con un negocio establecido y con éxito” (Rodriguez & Arano, 2015), la cual es indispensable en el marco conceptual de su constitución, y teniendo en cuenta el tamaño de la empresa.

- Realizar una reestructuración de su organigrama, puesto que este es de difícil entendimiento gracias a su amplitud, además divide secciones que, propiamente dentro de la organización, son dependientes, como lo es el caso en donde realicé las prácticas en Sales Operations y se conecta profundamente a Ventas.

- Exista una mayor división entre las funciones que debe realizar cada una de las personas en sus puestos de trabajo, y que esto sea comunicado a toda la empresa, ya que en algunas circunstancias se vuelve necesario establecer comunicación entre áreas que rara vez se ven entrelazadas, generando un retraso en las operaciones.

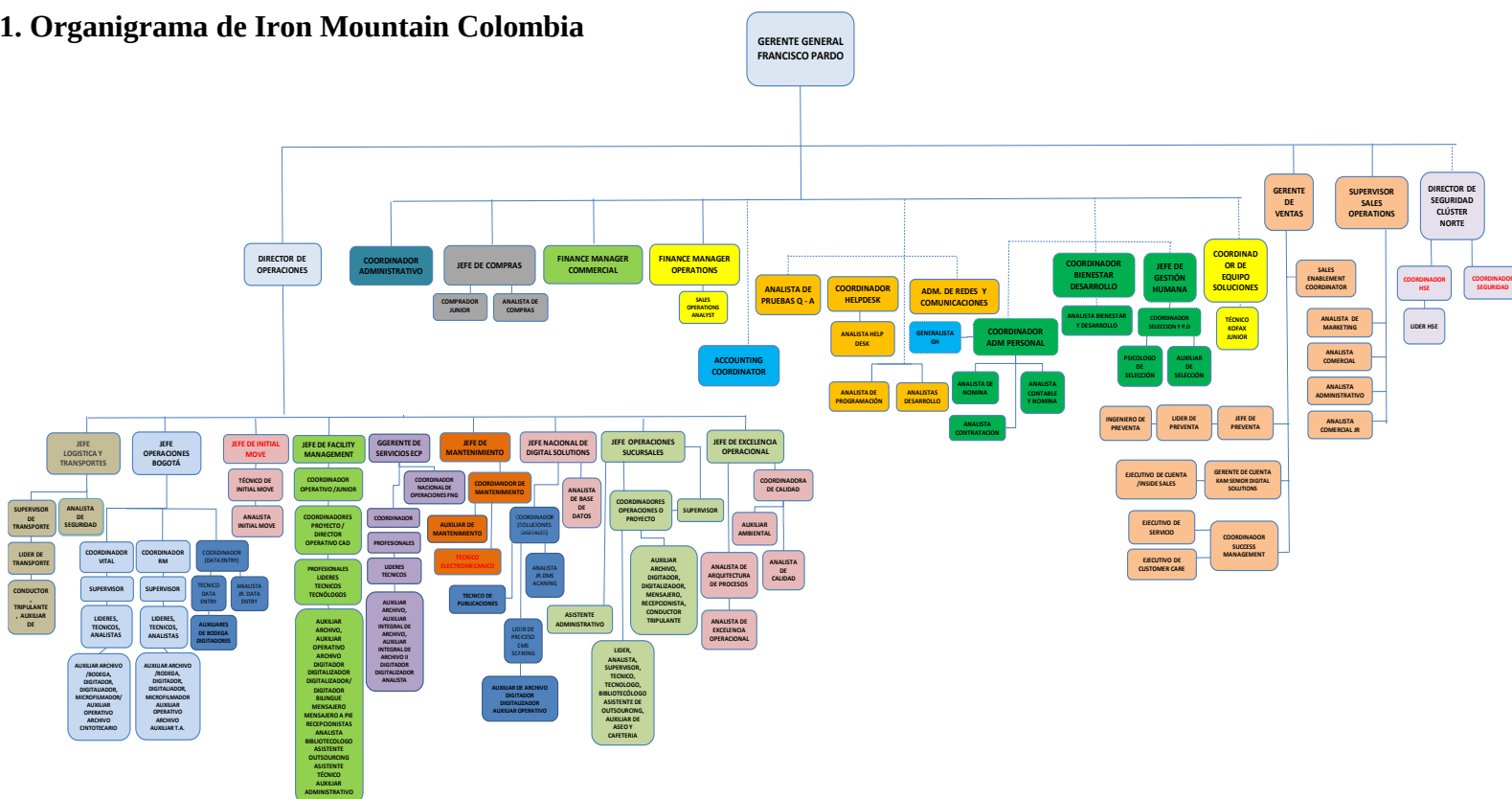
10. Referencias

- Brume, M. (2019). Estructura organizacional. Institución Universitaria ITSA
- Camara de Comercio de Bogotá (CCB). (17 de Junio de 2022). Certificado de Existencia y Representación Legal de Iron Mountain Colombia. CCB.
- Camara de Comercio de Bogotá. (s.f). ¿Qué es el Registro Único de Proponentes (RUP)?
<https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Registros-Publicos/Que-es-el-Registro-Unico-de-Proponentes-RUP>
- Franklin Finconwsky, E. & Gómez Ceja, G. (2002). “Organización y Métodos, Un Enfoque Competitivo”. Editorial McGraw-Hill
- Iron Mountain Colombia. (s.f). Acerca de Iron mountain.
<https://www.ironmountain.com/co/about-us>
- ISOTools Excellence. (23 de Febrero de 2017). ¿Cómo realizar un inventario de activos de información? Obtenido de Seguridad de la Información: <https://www.pmg-ssi.com/2017/02/realizar-inventario-activos-de-informacion/#:~:text=Los%20activos%20de%20informaci%C3%B3n%20son,indirectamente%2C%20con%20las%20dem%C3%A1s%20entidades>
- Medio, C. F. G. (2015). Marketing digital.
- Nieto, A. (11 de Enero de 2022). Perfil de cargo. Iron Mountain.
- Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) (2010). Cluster Policies.
<https://pdf4pro.com/amp/view/cluster-policies-oecd-2e73f4.html>
- Ortiz, F. (23 de Julio de 2020). Por qué tu empresa necesita un equipo de Sales Operations.
<https://www.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-tu-empresa-necesita-un-equipo-de-sales-felipe-ortiz-beckdorf/?originalSubdomain=es>
- Peiró, R. (19 de Noviembre de 2017). Llamada en frío.
<https://economipedia.com/definiciones/llamada-en-frio.html>
- Publmail. (30 de Noviembre de 2020). Rol del analista comercial en las oportunidades de negocio.
<https://www.we-prospect.com/rol-del-analista-comercial-en-las-oportunidades-de-negocio/>

- Rivera, D. O. (1991). Los conceptos de: misión, visión y proposito estrategico. Universidad de Deusto. <https://docplayer.es/37078312-Los-conceptos-de-mision-vision-y-proposito-estrategico.html>
- Rodriguez, C., & Arano, R. (2015). El desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios para el fortalecimiento de la visión empresarial. *Ciencia Administrativa*, 28-36. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/10/04CA201501.pdf>
- Vázquez de Parga, M. (s.f). Digitalizar ¿Para qué? Principios y criterios a tener en cuenta en los proyectos de digitalización del patrimonio documental. *Revista del Archivo General de la Nación*, 445. <https://revista.agn.gob.pe/ojs/index.php/ragn/article/view/68>
- Ximena, I. (s.f). La estructura organizacional: Grupos y estilos gerenciales. https://www.academia.edu/37075165/_LA_ESTRUCTURA_ORGANIZACIONAL_Grupos_y_estilos_gerenciales

Anexos

Anexo 1. Organigrama de Iron Mountain Colombia



Nota: Información obtenida de Iron Mountain Colombia

Anexo 2. Certificado de Existencia y Representación Legal de Iron Mountain Colombia (Se adjunta archivo)

Anexo 3. Ficha técnica (Se adjunta archivo)