

## A QUIEN INTERESE

<b>Nombre o Razón Social de la Empresa: Servientrega SA</b>		
<b>Nombre de la persona que expide la certificación: Arnulfo Villalba</b>		
<b>Cargo de persona que expide la certificación: Gerente de Tecnología – Facilitador Master MEVI</b>		
<b>Dirección de la empresa: Calle 6 # 34 a - 11</b>		
<b>Ciudad: Bogotá</b>	<b>Teléfono: 3176584277</b>	<b>Fax:</b>
<b>Empresa que brinda los servicios de Consultoría: PwC AG.</b>		
<b>Porcentaje de participación de PricewaterhouseCoopers AG Ltda: 100%</b>		
<b>Duración del Contrato: SEIS (6) MESES</b>		
<b>Fecha de Inicio: 04 Junio 2019</b>		<b>Fecha de Terminación: 04 Diciembre 2019</b>
<b>Valor del Contrato sin IVA:</b>	<b>IVA del Contrato:</b>	<b>Total Contrato:</b>
\$ 450.000.000	\$ 85.500.000	\$ 535.500.000
<b>Descripción del objeto del Contrato:</b>  <b><i>Diseñar la visión y dos iteraciones de Arquitectura Empresarial, así como generar el modelo de gobierno y operación de TI acompañando la implementación de 5 procesos de TI en la organización que permita mayor cohesión y alineación con la estrategia y el quehacer de Servientrega, así como la actualización del plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI).</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identificar elementos de la Estrategia Corporativa y sus factores diferenciales, así como su impacto en las necesidades de TI.</i></li> <li>• <i>Diagnosticar la situación actual en Tecnologías de la Información.</i></li> <li>• <i>Definir y diseñar el Gobierno de TI y gobierno de Arquitectura, detallando lo que respecta a funciones, habilidades, decisiones, políticas, procesos, roles y responsabilidades.</i></li> <li>• <i>Definir y diseñar el modelo operativo de TI, detallando procesos (nivel 2), estructura, roles y responsabilidades y la actualización al catálogo de servicios de TI que soportaran la operación de Servientrega, bajo buenas prácticas como lo son ITIL y COBIT. Acompañar en la implementación de 5 procesos de TI en la organización.</i></li> <li>• <i>Ejecutar las iteraciones de Arquitectura Empresarial (Fase preliminar, visión y una iteraciones de AE), para diseñar la AE objetivo de Servientrega, realizando transferencia de conocimiento para las personas que asumirán la responsabilidad de su mantenimiento y evolución, bajo buenas prácticas como TOGAF, utilizando la herramienta MEGA HOPEX.</i></li> <li>• <i>Definir los principios, políticas, lineamientos y estándares que regirán en los diferentes</i></li> </ul>		

*dominios de la arquitectura empresarial.*

- *Actualizar el Plan Estratégico de Tecnología para los próximos 5 años, alineado con la estrategia de negocio, la arquitectura empresarial y el modelo integrado de gobierno y gestión de TI.*
- *Identificar las iniciativas estratégicas de Tecnología, con costos, tiempos y recursos a alto nivel y alineados con las definiciones dadas por la arquitectura empresarial.*
- *Integrar al plan estratégico de Tecnología las iniciativas que se encuentran en curso.*

#### **El alcance del proyecto incluye:**

1. Se definirá y diseñará el modelo operativo de TI y AE, detallando los procesos, estructura, roles y responsabilidades y se seleccionarán 5 procesos a implementar que serán acompañados por PwC en la organización.
2. Se desarrollará la fase preliminar de TOGAF, la fase de Visión y se realizarán dos iteraciones de arquitectura empresarial, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:
  - Iteración de detalle de la arquitectura empresarial con el macroproceso Multilogística.
  - Iteración de detalle de la arquitectura empresarial con el macroproceso Multicanal.

Para realizar esta consultoría PwC utilizó metodologías como: TOGAF, Transform, Technical Design Delivery Toolkit TDDT®, Modelo de capacidades de PwC, APQC, DAMA-DMBOK, SOA Reference Architecture, ITIL, COBIT, SCRUM, SAFE y buenas prácticas relacionadas con arquitectura empresarial como son entre otras BMM y BPMN, herramienta MEGA HOPEX.

#### **ENTREGABLES DE LOS SERVICIOS EJECUTADOS EN EL PROYECTO:**

##### **E1 - Plan para la dirección del proyecto – RDA (Reporte de Definición de Alcance):**

Descripción del Entregable: Documento con el plan del proyecto que incluye los planes subsidiarios para el desarrollo y control del trabajo que se realizará.

Contenido del entregable:

- Presentación del proyecto
- Justificación del proyecto
- Objetivos y alcance del proyecto
- Restricciones y/o consideraciones
- Factores claves de éxito
- Entregables del proyecto
- Estructura de desglose de trabajo
- Gestión del tiempo - Cronograma e hitos principales
- Gestión integral del cambio
- Gestión del costo
- Gestión y aseguramiento de la calidad
- Gestión del recurso humano
- Gestión de las comunicaciones
- Gestión del Riesgo

##### **E2 - Documento de Análisis de la situación actual**

Descripción del Entregable: Documento que contiene la descripción de la situación actual de Servientrega respecto al gobierno y gestión de TI y arquitectura empresarial, así como el entendimiento y alineación con la estrategia de negocio.

Contenido del entregable:

- Alineación con el Negocio:
  - o Entendimiento de la dinámica de los diferentes macroprocesos de Servientrega
  - o Resumen de hallazgos y necesidades de negocio
  - o Direccionadores de TI

- Modelo de Gobierno de TI actual:
  - o Resultados de la ejecución de la herramienta Healthcheck IT – HIT ® de PwC, direccionado a identificar el estado actual de la Gobernabilidad de TI en Servientrega.
- Modelo de Operación de TI actual
  - o Resultados de la ejecución de la herramienta iTEAM ® de PwC, permite la valoración de la alineación estratégica de TI con el negocio
  - o Catálogo de servicios de TI actual
  - o Estructura organizacional de TI actual
  - o Modelo de gestión actual de los servicios de TI
  - o Modelo de atención actual de TI
- Modelo de Gobierno y Operación de AE actual
  - o Resultados de la ejecución de la herramienta de madurez de AE, el cual permite identificar el estado actual y objetivo en Servientrega de la arquitectura empresarial.
- Arquitectura Empresarial actual:
  - o Análisis del escenario actual de arquitectura a nivel de soporte de aplicaciones a los procesos de negocio. En el dominio de arquitectura de negocio se tomarán los procesos suministrados por Servientrega como AS-IS y TO-BE.
  - o Herramienta de EA: Se construirán los siguientes artefactos para la situación actual (AE-AS-IS):
    - o Negocio:
      - Catálogos: Misión, Visión, objetivos institucionales, unidades organizacionales, procesos de negocio (Nivel 2).
      - Matrices: Procesos de negocio VS Unidades organizacionales.
      - Diagramas: cadena de valor, estructura organizacional, diagrama conceptual.
    - o Datos:
      - Catálogos: Entidades conceptuales de datos, dominios de datos.
      - Matrices: Entidad de datos por procesos de negocio, Entidad de datos por aplicación.
      - Diagramas: Diagrama conceptual de entidades de datos y dominios de datos.
    - o Aplicaciones/ Integración:
      - Catálogos: Componentes de aplicación (aplicaciones), servicios de aplicación, interfaces o medios de integración.
      - Matrices: organización Vs aplicaciones, Servicios de aplicación vs servicios de TI.
      - Diagramas: Diagrama conceptual de soluciones, diagrama de integración.
    - o Arquitectura de Infraestructura:
      - Catálogos: Servicios de infraestructura de TI, Catálogo de componentes tecnológicos.
      - Matrices: servicios de infraestructura de TI Vs componentes de TI.
      - Diagramas: Despliegue de ambientes y ubicaciones, diagrama de despliegue de aplicaciones, diagrama de servicios de infraestructura de TI.
    - o Seguridad:
      - Catálogos: componentes de seguridad.
      - Matrices: aplicaciones Vs componentes de seguridad.
      - Diagrama: diagrama conceptual de seguridad.
- Material y listas de asistencia de sesiones de nivelación de conceptos.

### **E3 - Documento de Diseño futuro**

Descripción del Entregable: Documento que contiene la descripción de la situación objetivo de Servientrega respecto al gobierno y gestión de TI y la gestión de la arquitectura empresarial, así como la visión de la arquitectura empresarial y el estado de madurez de la gestión de la transformación digital y analítica.

Contenido del entregable:

- Modelo de Gobierno de TI:
  - o Decisiones clave de TI
  - o Modelo de decisión
  - o Estructuras de gobierno (comités, mesas de trabajo)

- o Procesos de Gobierno de TI (a nivel tres - procesos, subprocesos y actividades)
- o Roles y responsabilidades (Matriz RACI)
- o Políticas, lineamientos y estándares de TI
- o Plan de implementación Gobierno de TI
- Modelo de Operación de TI:
  - o Modelo de Gestión y Atención de los servicios de TI
  - o Mapa de procesos de TI (a nivel tres - procesos, subprocesos y actividades) e indicadores
  - o Estructura organizacional de TI
  - o Roles y responsabilidades de TI (Matriz RACI)
  - o Catálogo de servicios de TI
  - o Priorización de procesos a implementar (5 procesos)
  - o Plan de implementación de la operación de TI
- Modelo de Gobierno y Gestión de AE:
  - o Decisiones clave de AE
  - o Modelo de decisión
  - o Estructuras de gobierno (comités, mesas de trabajo)
  - o Procesos de Gobierno y Gestión de AE (a nivel tres - procesos, subprocesos y actividades)
  - o Roles y responsabilidades (Matriz RACI)
  - o Plan de implementación del gobierno y gestión de AE
- Visión de la Arquitectura Empresarial:
  - o Visión de la Arquitectura empresarial en cada uno de los dominios de TI (Datos, aplicaciones / integración, infraestructura y seguridad), basado en arquitecturas de referencia.
  - o Principios, supuestos, restricciones, necesidades de AE.
  - o Herramienta de EA: Se construirán los siguientes artefactos de la visión:
  - o Datos:
    - Diagramas: diagrama conceptual de datos.
  - o Aplicaciones/ Integración:
    - Diagramas: diagrama conceptual de solución.
  - o Arquitectura de Infraestructura:
    - Diagramas: diagrama conceptual de servicios tecnológicos.
  - o Seguridad:
    - Diagramas: diagrama conceptual de seguridad de la información.
- Madurez de la Gestión de la Transformación Digital y Analítica:
  - o Madurez de la gestión de la Transformación Digital y Analítica
  - o Visión de Transformación Digital y Analítica: principios y descripción de capacidades para la gestión de Transformación Digital y Analítica.
  - o Plan de implementación de la gestión de TD y BA

#### **E4 - Documento PETI y mapa de ruta**

Descripción del Entregable: Documento que contiene la estrategia para cierre de brechas entre la situación actual y el estado futuro deseado de Tecnologías de la información, generando el plan de acción para la implementación del plan estratégico de TI, así como la ejecución de dos iteraciones de AE (Macroproceso Multilogística y Macroproceso Multicanal) y el resultado del acompañamiento a la implementación del modelo de gobierno y gestión de TI y AE.

Contenido del entregable:

- Iteraciones de la Arquitectura Empresarial (2 iteraciones)
  - o Se realizarán dos iteraciones (Macroproceso Multilogística y Macroproceso Multicanal) de acuerdo a las necesidades priorizadas (Top 3) de cada proceso, en cada uno de los dominios de TI (Datos, aplicaciones / integración, infraestructura y seguridad). En el dominio de arquitectura de negocio se tomarán los procesos suministrados por el cliente como AS-IS y TO-BE.
  - o Decisiones de arquitectura empresarial.
  - o Herramienta de EA: Se construirán los siguientes artefactos del TO-BE:

- o Negocio:
  - Catálogos: unidades organizacionales, procesos de negocio.
  - Matrices: Procesos de negocio VS Unidades organizacionales.
  - Diagramas: cadena de valor, estructura organizacional, diagrama conceptual.
- o Datos:
  - Catálogos: Entidades conceptuales de datos, dominios de datos.
  - Matrices: Entidad de datos por procesos de negocio, Entidad de datos por aplicación.
  - Diagramas: Diagrama conceptual de entidades de datos y dominios de datos, procesos Negocio Vs entidades conceptuales de datos, entidades conceptuales de datos Vs aplicaciones.
- o Aplicaciones/ Integración:
  - Catálogos: Componentes de aplicación (aplicaciones), servicios de aplicación, interfaces o medios de integración
  - Matrices: organización Vs aplicaciones, Servicios de aplicación vs servicios de TI.
  - Diagramas: Diagrama conceptual de soluciones, diagrama de integración.
- o Arquitectura de Infraestructura:
  - Catálogos: Servicios de infraestructura de TI, Catálogo de componentes tecnológicos.
  - Matrices: servicios de infraestructura de TI Vs componentes de TI
  - Diagramas: Despliegue de ambientes y ubicaciones, diagrama de despliegue de aplicaciones, diagrama de servicios de infraestructura de TI.
- o Seguridad:
  - Catálogos: componentes de seguridad
  - Matrices: aplicaciones Vs componentes de seguridad
  - Diagrama: diagrama conceptual de seguridad.
- o Requerimientos: Catálogo de requerimientos.
- Brecha de AE: Matriz de brecha por dominio de arquitectura de TI (datos, aplicaciones/ integración, infraestructura, seguridad).
- Informe de seguimiento a la implementación del modelo de gobierno y gestión de TI y AE:
  - o Actividades planeadas
  - o Actividades ejecutadas
  - o Actividades no realizadas
  - o Plan de acción y recomendaciones
- Documento PETI actualizado:
  - o Modelo objetivo de la función de TI: Misión, Visión, objetivos estratégicos de TI
  - o Estrategias de TI
  - o Relación de las estrategias de TI con los direccionadores del negocio
  - o Portafolio de proyectos del PETI priorizados.
- Documento Mapa de Ruta y portafolio de proyectos:
  - o Cada uno de los proyectos del portafolio tendrá una hoja detalle (ficha de proyecto) donde se especifican los siguientes aspectos de cada proyecto:
  - o Objeto del proyecto
  - o Alcance del proyecto
  - o Duración y fases propuestas del proyecto
  - o Estimado de costos por proyecto (orden de magnitud)
  - o Riesgos del proyecto
  - o Recursos genéricos requeridos por el proyecto
  - o Vista gráfica del mapa de ruta de los proyectos, donde se identifiquen proyectos en ejecución simultánea, precedencias y prerrequisitos de proyectos (línea de tiempo).

#### **Acta de Cierre del proyecto**

Después de haber recibido, revisado y aprobado los entregables que hacen parte del proyecto, se

dan por entregados para recibo a satisfacción de parte de Servientrega, dando por cerradas todas las fases del proyecto, de acuerdo a lo establecido en el contrato y a los acuerdos establecidos entre PwC y servientrega.

PwC ha cumplido a cabalidad con todas las actividades establecidas en la Orden de Compra No. 0319-00342 y en el acta de inicio del proyecto.

#### Equipo de Trabajo:

Nombre Completo	Rol del Proyecto
Luz Helena Ramírez	Directora del Proyecto
Deisy Salazar	Gerente
William Triviño	Consultor Senior
Ángel Daniel Barrera	Consultor Senior
Fabiola Bohórquez	Consultor Senior
Ricardo Espinosa	Consultor Senior

**NOTA:** Por favor marque con una X, en la casilla correspondiente la calificación que le da al servicio o consultoría prestada por **PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.**

**Cumplimiento del contrato en general:** Excelente ☐ Muy Bueno ☒ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**Calidad de profesionales y técnicos:** Excelente ☒ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

Firma y sello de quien expide la certificación:



**ARNULFO VILLALBA DUARTE**

**Facilitador Mr. | MEVI**

Fecha de expedición: 26 de abril de 2021