

ACELERADORA GRUPO ÉXITO

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Contenido

1. DEFINICIONES.....	1
2. PROGRAMA DE ACELERACIÓN CORPORATIVO GRUPO ÉXITO: GENERALIDADES, DEFINICIÓN, OBJETIVO Y BENEFICIOS.....	2
3. PÚBLICO OBJETIVO.....	4
4. CONVOCATORIA: CRONOGRAMA Y FASES DEL PROGRAMA.....	7
5. CONFIDENCIALIDAD.....	11
6. RESERVAS Y LIMITACIONES.....	13
7. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	14
8. JURISDICCIÓN - LEYES APLICABLES- DECLARACIONES.....	16
9. DECLARACIONES ADICIONALES.....	19
Anexo 1.....	22

1. DEFINICIONES

- i. **El Programa de Aceleración:** Es un conjunto de actividades en las que mediante asesoría y mentoría, los emprendimientos elegidos crean soluciones innovadoras y las implementan para el cierre de las brechas corporativas de la Entidad Organizadora.
- ii. **Entidad Organizadora:** Grupo Éxito.
- iii. **Entidades Operadoras:** Estratek y Fundación Endeavor Colombia.
- iv. **Emprendimiento(s):** Persona jurídica que se presenta al Programa y que cumpla con todos los requisitos, términos y condiciones establecidos en la presente Convocatoria del Programa.
- v. **Equipo(s) de Emprendimiento(s):** Son las personas naturales que participan en representación del Emprendimiento y que cuentan con las atribuciones legales a dichos fines.
- vi. **Formulario de Participación:** Es el formulario que deben diligenciar los Equipos de Emprendimiento para postular su Emprendimiento y que se encuentra publicado en el link: www.grupoexito.com/acceleradora
- vii. **Acuerdo de Entendimiento:** Acuerdo a celebrar entre el Emprendimiento seleccionado y la Entidad Organizadora en virtud de la convocatoria.

- viii. **Mentores Estratégicos, Líderes y Facilitadores o líderes de los negocios:** Son las personas pertenecientes al Grupo Éxito, que participan en el marco del programa como expertos en las temáticas relacionadas con los retos de innovación definidos para el Programa de Aceleración.
- ix. **Comité de Innovación Abierta:** es un equipo conformado por miembros de la Entidad Organizadora (líderes de procesos, áreas o unidades de negocio) y las Entidades Operadoras. Este comité facilitará la relación con las startups, gestionará al interior de la organización una comunicación de las actividades y propósitos de las startups y participará en los procesos de evaluación, selección, y asignación de recursos para la fase de aceleración.
- x. **Términos de referencia:** Corresponde a los presentes términos de referencia y condiciones de la presente convocatoria para la selección del (los) Emprendimiento(s).

2. PROGRAMA DE ACELERACIÓN CORPORATIVO GRUPO ÉXITO: GENERALIDADES, DEFINICIÓN, OBJETIVO Y BENEFICIOS

2.1 Definición del Programa

Es el Programa mediante el cual las Entidades Operadoras buscan la participación de Emprendimiento(s), para la selección de aquellos con capacidad de resolver algunos retos en los negocios de la Entidad Organizadora, relacionados con brechas tecnológicas, de portafolio y aprovechamiento de oportunidades de mercado.

El Programa está diseñado para permitir a la Entidad Organizadora realizar procesos de experimentación rápida de soluciones innovadoras, provenientes de startups y scaleups que se alineen con los seis (6) focos de innovación.

El Programa podrá recibir postulaciones de Emprendimiento(s) ubicados y domiciliados en cualquier parte del mundo. El idioma oficial del Programa será Español, por lo que el (los) Emprendimiento(s) participante(s) deberá(n) tener por lo menos una persona que pueda atender a las actividades que hacen parte del Programa en este idioma.

2.2 Objetivo del Programa

El Programa tiene como objetivo seleccionar hasta cinco (5) Emprendimientos para consolidar un proceso que le permita a la Entidad Organizadora aprovechar, acompañar, acelerar y escalar proyectos y oportunidades tanto internas como del ecosistema, buscando soluciones innovadoras e identificando nuevas fuentes de crecimiento asegurando su implementación e impacto en el desarrollo de capacidades del Grupo y sus negocios mediante la interacción con emprendedores.

Los retos específicos serán definidos por la Entidad Organizadora.

2.3 Potenciales Beneficios de participar en el Programa para el (los) Emprendimiento(s)

Los Emprendimientos seleccionados para participar en el Programa podrán:

- i. Convertirse en aliados en temas de innovación de uno de los retailers más importantes de Latinoamérica.
- ii. Contar con la oportunidad de ampliar su capital relacional y network a través de la Entidad Organizadora y las Entidades Operadoras.
- iii. Tener contacto con líderes corporativos, mentores de alto nivel y expertos en la materia.
- iv. Participar en la transformación del futuro del sector retail.
- v. Acceso a capacidades, mercado y conocimiento, creación y colaboración (“Landing”)

La posibilidad de recibir capital para su Emprendimiento (“Capital Semilla”) y acceso a inversionistas corporativos y privados al cierre del programa dispuesto por la Entidad Organizadora.

2.4 Modalidad del Programa

El Programa se desarrollará de forma virtual a través de plataformas de comunicación (entre las que se encuentran Teams, Google Meet, Zoom, entre otras), las cuales será previamente establecidas por la Entidad Organizadora. Al mismo tiempo, se tendrá la opción de participar presencialmente en las mentorías o experimentación, previamente acordado con los emprendimientos.

2.5 Retiro de un Emprendimiento del Programa

En caso de que un Emprendimiento quiera retirarse del Programa, éste deberá comunicar por escrito a la Entidad Operadora explicando claramente las razones de su retiro.

Para los cinco (5) emprendimientos que pasen a la fase de aceleración, deberán acatar las condiciones que se estipularán en el Acuerdo de Entendimiento que deberá ser suscrito por las partes, antes del inicio de la Fase 3 de Aceleración.

3. PÚBLICO OBJETIVO

Emprendimientos con visión global, movidos por un propósito superior, tienen la innovación como su motor de crecimiento y con un equipo con habilidades de ejecución y liderazgo.

En el Programa objeto de esta convocatoria, podrán participar el (los) Emprendimiento(s) que cumpla(n) con los siguientes requisitos:

Nota: Para participar en la Convocatoria el (los) Emprendimiento(s) deberán diligenciar el Formulario de Participación en las fechas establecidas en el cronograma de la convocatoria (Cuadro 1) y adjuntar los soportes o información que allí se solicite como evidencia.

3.1 Requisitos de participación para el (los) Emprendimiento (s):

- i. Ser una sociedad legalmente constituida con presencia en el mercado de al menos 2 años.
- ii. Aportar a) Certificado de registro mercantil o de incorporación/de existencia o su equivalente; b) Documento de identificación fiscal; c) Documento, poder o delegación que avale a la persona física que ostenta la representación legal del Emprendimiento; d) Documento de identidad del representante legal.
- iii. El equipo de trabajo del Emprendimiento no podrá estar conformado por empleados del Grupo Éxito, ni de sus accionistas, negocios, ni de las Entidades Operadoras.
- iv. Demostrar ventas acumuladas a partir de USD 50.000 y derivados de sus productos o servicios y contar con recursos propios y flujo de caja para la operación del emprendimiento. Adjuntar Estados financieros (P&G, Balance, Estado de flujo de efectivo) al corte de diciembre 2021.
- v. Tener una solución innovadora (producto y/o servicio) que se enmarque en uno de los retos de Grupo Éxito.
- vi. Describir los canales consolidados con los que contaría para probar productos/servicios.
- vii. Contar con una base de clientes disponible para validar las capacidades y soluciones (en caso de ser necesario)
- viii. Contar con herramientas TICs (hardware y software) disponibles para la adaptación de la solución del reto.
- ix. La titularidad de todos los bienes intangibles y/o físicos en materia de Propiedad Intelectual deben ser propiedad del Emprendimiento (marcas, nombre comercial, derechos de autor, secreto/propiedad industrial, patentes, sin ser estos limitativos).

- x. En caso de que aplique, informar y demostrar los patrocinios, con los que cuenta el Emprendimiento (indicar a qué título los tiene y si está facultado para utilizarlo en beneficio de terceros).

3.2 Requisitos del Equipo de trabajo del Emprendimiento:

- xi. El Emprendimiento que se presente al Programa deberá contar con un equipo de trabajo de por lo menos cinco (5) personas.
- xii. Se debe garantizar que mínimo dos (2) de los miembros del equipo de trabajo tengan dedicación de tiempo completo al Programa (es decir, 8 horas diarias, durante los 6 meses de duración), para desarrollar experimentos, implementar el plan de trabajo acordado y asistir a todas las actividades desarrolladas en el programa.
- xiii. El Gerente del Emprendimiento (CEO) o su equivalente, deberá disponer de un tiempo parcial de dedicación al Programa (al menos 2 horas semanales)
- xiv. Capacidad de ejecución en cuanto a pruebas de mercado, desarrollo de soluciones, alcance de métricas.
- xv. El Equipo de trabajo del Emprendimiento debe contar y acreditar experiencia técnica, en diseño, en marketing, desarrollo tecnológico y de negocios, y competencias blandas distintivas.
- xvi. El Equipo de trabajo del Emprendimiento deberá tener y acreditar como mínimo un año de estar trabajando juntos como equipo.
- xvii. El Emprendimiento deberá garantizar que, en el desarrollo del Programa, su equipo de trabajo y, en general, el personal que utilice o asigne observen rigurosamente las normas, elementos de protección personal y procedimientos establecidos en las normas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) o su equivalente.
- xviii. El Emprendimiento deberá garantizar que, en el desarrollo del Programa su equipo de trabajo y, en general, el personal que utilice o asigne, cumplan con la normativa aplicable al Sistema de la Seguridad Social y estar al día en el pago de los respectivos aportes establecidos para las distintas prestaciones. Si el Emprendimiento subcontrata personal para el cumplimiento de sus obligaciones, debe verificar y garantizar que se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social.
- xix. Cuando la Entidad Organizadora lo requiera, entregar certificación suscrita por el revisor fiscal, y a falta de éste, por el representante legal y un contador público titulado, en donde se señale que se encuentra al día en sus obligaciones, y que está cumpliendo con el pago de los aportes a seguridad social de cada uno de sus empleados y subcontratistas.
- xx. La Entidad Organizadora podrá solicitar a El Emprendimiento cualquier tipo de documentación adicional para complementar, validar y/o comprobar las informaciones suministradas por este a los fines de la presente convocatoria.

- a. El Emprendimiento declara conocer y se obliga a cumplir y hacer cumplir:
- a) Desempeño de una conducta íntegra, profesional y con vocación de servicio, defendiendo y promoviendo el respeto en el entorno profesional/laboral en cualquier situación que pueda surgir entre los colaboradores.
 - b) Actuar en sus relaciones laborales con otros colaboradores, conforme a criterios de respeto, dignidad y justicia, teniendo en cuenta las posibles diferencias culturales de cada persona.
 - c) Mantener ambientes de trabajo profesionales que se caractericen por el respeto a todos los empleados y a las personas con quien interactúen sin discriminación por cuestiones de raza, género, edad, orientación sexual, discapacidad, religión y origen étnico.
 - d) Constituyen conductas o comportamientos prohibidos, irrespetuosos e inapropiados aquellos tales como el acoso, la discriminación y la violencia, sin ser estos limitativos, debiendo estos ser denunciados en caso de tipificarse uno de estos.
 - e) Cumplir con la legislación de trabajo e inmigración aplicable, principios de antidiscriminación y derechos humanos.
 - f) Debe proporcionar un lugar de trabajo sano y seguro que cumpla con las leyes de seguridad y salud pertinentes, para garantizar el mantenimiento de un ambiente de trabajo sano y seguro.
 - g) Utilizar la información obtenida a través de su relación con las Entidades Organizadoras sólo con el propósito definido para ello, así como también contar con políticas y procedimientos de seguridad de la información que sean adecuadas para garantizar el acceso seguro a la información relacionada al Programa.
 - h) Contar con planes para garantizar la continuidad del negocio y recuperación en caso de desastres o fuerza mayor.
 - i) Cuando necesite de subcontratistas para la ejecución de los servicios, estos estarán obligados a cumplir con las mismas obligaciones y compromisos que El Emprendimiento.
 - j) La realización de negocios ambientalmente responsable.
 - k) Mientras participe del Programa deberá mantener y cumplir con las mejores prácticas de anticorrupción, conflicto de intereses, lavado de activos, soborno o cohecho. Ante la mínima sospecha de incumplimiento El Emprendimiento quedará fuera del Programa.
 - l) Mantener registros que puedan ser relevantes para cualquier proceso legal o reglamentario que se encuentre pendiente o que sea esperado.
 - m) No mantener relación comercial con otra empresa que afecte los intereses de las Entidades Organizadoras.

4. CONVOCATORIA: CRONOGRAMA Y FASES DEL PROGRAMA

Para presentarse a la Convocatoria del Programa, los Emprendimientos deberán tener en cuenta los focos de innovación propuestos en el Anexo 1 de los presentes términos y condiciones y ajustarse a los tiempos de la convocatoria y selección y cumplir con los requisitos que se describen a continuación.

Las Entidades Organizadoras adoptarán las medidas que consideren pertinentes para evitar cualquier conducta de los participantes que tenga por finalidad la comisión de actuaciones fraudulentas en contra de la presente actividad o en incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones en perjuicio de otros participantes o de terceros; en consecuencia, frente a alguna violación o desconocimiento de los Términos y condiciones de la presente convocatoria, las Entidades Operadoras podrán excluir de la actividad al participante que incurra en dichas conductas, quien podrá también perder todo derecho a los beneficios si eventualmente lo obtuvo.

4.1 Retos

A través del Programa la Entidad Organizadora busca trabajar juntamente con emprendimientos que se alineen con los siete (7) retos de innovación:

1. Experiencia sin fricciones entre lo físico y lo virtual.

¿Cómo podemos garantizar un buen servicio postventa omnicanal, incrementando el *life time value (LTV)* del cliente, bajo un modelo costo-eficiente?

2. Liderar la última milla y desarrollar nuevos modelos de conveniencia

¿Cómo podemos lograr pedidos perfectos, siendo costo-eficiente y brindando una experiencia memorable al cliente incrementando su fidelización?

3. Facilitar el pago en cualquier canal

¿Cómo podemos simplificar el proceso de registro y de pago, *online y offline*, mejorando la percepción que tiene el cliente de su experiencia y que sea medible para Grupo Éxito?

4. Liderar segmento Textil

¿Cómo podemos elevar la experiencia de compra 360 en el textil *online* para ser los líderes del mercado en este canal?

5. Liderar segmento mascotas

¿Cómo podemos posicionarnos como el destino de mascotas número uno en el país, fortaleciendo la experiencia omnicanal e incrementando la oferta de productos y servicios?

6. Consolidar un retail sostenible.

¿Cómo podemos fortalecer la economía circular enfocados en aumentar modelos de re-uso de empaques y envases?

7. Impulsar el Negocio Inmobiliario.

¿Cómo podemos capturar la data y transformarla en información que nos permita personalizar la experiencia en los centros comerciales VIVA para incrementar las ventas?

La descripción de cada reto se puede encontrar en el anexo 1.

4.2 Cronograma del programa

En el siguiente cuadro se describen las fases y etapas correspondientes a la Convocatoria y a la apertura y cierre de cada una de las fases de selección, aceleración y Demo Day:

Cronograma de la convocatoria (Cuadro1)		
Fase de convocatoria e inscripción		
Etapa	Nombre de la etapa	Fechas
1	Convocatoria e inscripción de emprendimientos	17 agosto - 19 septiembre
Cronograma de la fase de selección		
Etapa	Nombre de la etapa	Fecha
1	Evaluación primer filtro - verificación de requisitos	20 septiembre - 14 de octubre
2	Evaluación segundo filtro (llamadas y/o entrevistas) -	
3	Pitch Day - selección de hasta 5 emprendimientos	
Cronograma fase de Aceleración		
Etapa	Nombre de la etapa	Duración
1	Firma de acuerdos de Aceleración	17 octubre - 28 abril 2023
2	Entrenamiento a emprendedores	
3	Kick Off alineación de expectativas	
4	Ejecución de sprints y mentorías	
5	Demo Day	

Nota: Las Entidades Operadoras, cuando así lo estimen conveniente y sin justificación alguna, se reservan en cualquier momento el derecho a declarar desierta, suspender o terminar la presente convocatoria y el Programa, o modificar el cronograma establecido

para la presente convocatoria, y sin que haya lugar a reclamación alguna o reconocimiento de indemnización para los Emprendimientos participantes.

Dichos eventos serán notificados por parte de la Entidad Organizadora a través de la página web www.grupoexito.com/aceleradora

4.3 Fases del Programa

El programa se desarrollará en 3 fases, que corresponden a la convocatoria e inscripción de empresas, evaluación y selección de los emprendimientos y aceleración.

4.3.1 Fase de convocatoria e inscripción

Durante esta primera fase las empresas contarán con cuatro (4) semanas para realizar la inscripción a través de la página web del programa: www.grupoexito.com/aceleradora

Los Emprendimientos que se postulen al programa, deberán aceptar y cumplir con los requisitos establecidos en la presente convocatoria. Durante esta fase Los Emprendimientos compartirán información que permitirá hacer la revisión y validación de la información compartida en la postulación.

4.3.2 Fase de evaluación y selección

El Emprendimiento que presente la solicitud de participación y cumpla con los requisitos establecidos en la presente convocatoria, será evaluado por el Comité Evaluador designado por la Entidad Organizadora a su mejor criterio.

El Comité Evaluador lo conformarán los Sponsors estratégicos o líderes de los negocios que sean designados por la Entidad Organizadora, quienes, con el apoyo de las Entidades Operadoras, estarán encargados de: la evaluación de las postulaciones, la definición de los Emprendimientos preseleccionados, realizar las entrevistas y seleccionar en las diferentes etapas, los Emprendimientos que participarán en el Programa.

Durante las diferentes fases y filtros de evaluación se seleccionarán Los Emprendimientos con las postulaciones y proyectos más adecuados teniendo en cuenta criterios como: pertinencia de la solución reto de innovación planteado, forma novedosa en que resuelve el problema o necesidad, modelo de negocio. Así mismo, en cada una de las fases se tendrán en cuenta criterios técnicos de evaluación, acordes con el reto de innovación.

4.3.2.1 Proceso de Selección de los Emprendimientos

El proceso de selección contará con 3 filtros, en el primero los Emprendimientos que cumplan con los requisitos y características establecidos en el punto 3.1 y 3.2 y que adicionalmente tengan la mejor valoración e idoneidad.

Los que pasen al segundo filtro serán llamados a entrevistas y se podrá solicitar información adicional. Serán seleccionados los Emprendimientos que al mejor criterio de la Entidad Operadora cumplan con el reto de innovación al cual se han postulado, de acuerdo con los retos establecidos en el Anexo 1 de los presentes términos y condiciones. Las empresas preseleccionadas por el Comité Evaluador, revisará, entre otros aspectos, capacidades como equipo de trabajo, dominio técnico de los temas asociados a su solución, flexibilidad para pivotar o cambiar su modelo de negocio. El Comité Evaluador seleccionará a los Emprendimientos que participarán en el tercer y último filtro.

El tercer filtro, consiste en un pitch para presentar las capacidades distintivas del equipo, su modelo de negocios, la solución del reto y sus beneficios y convencer al Comité de Evaluador porque deben ser elegidos para el Programa. El Comité Evaluador seleccionará hasta cinco (5) Emprendimientos y sus propuestas, bajo los criterios técnicos, de pertinencia del proyecto, conexión con el reto, mayor probabilidad de éxito en la fase de aceleración, el costo beneficio para la Entidad Organizadora, entre otros. Serán elegidos los cinco (5) Emprendimientos mejor valorados por el Comité Evaluador.

4.3.3 Fase de Aceleración

4.3.3.1 Firma de acuerdos de Aceleración

Para participar en la tercera fase del Programa, los Emprendimientos seleccionados deberán suscribir el documento denominado "Acuerdo de Aceleración", mediante el cual se regulará la relación entre los Emprendimientos seleccionados, con la Entidad Organizadora. En caso de no llegarse a suscribir el Acuerdo por parte de algún Emprendimiento seleccionado, la Entidad Organizadora escogerá a otro de los Emprendimientos participantes.

4.3.3.2 Ejecución de Sprints y Mentorías

La fase de mentorías y experimentación estará enfocada en el desarrollo de experimentos, construcción de prototipos y productos mínimos viables que serán efectuadas por los Emprendimientos, con miras a desarrollar en el período de los seis (6) meses en que se desarrolla el programa. Para tal efecto, los Emprendimientos contarán

con el apoyo de mentores internos de la Entidad Organizadora y externos de las Entidades Operadoras, de conformidad con los términos indicados en la presente Convocatoria.

Para los Emprendimientos que accedan a esta fase, además, a través del Comité de Innovación Abierta, podrá asignárseles un capital para la ejecución de los experimentos y actividades definidas en el plan de trabajo.

4.4 Causales de Descalificación o Exclusión

La Entidad Organizadora y las Entidades Operadoras podrán descalificar o excluir a el (los) Emprendimiento(s), en los siguientes eventos:

- (i) Incumplan alguno o algunos de los requisitos establecidos en esta Convocatoria.
- (ii) Incumplan con lo establecido en el Código de Ética del Grupo Éxito.
- (iii) Proporcionen datos falsos y/o inexactos sobre su información o en sus declaraciones.
- (iv) Use información sin contar con autorización legal o sin atender la normativa vigente en materia de derechos de autor.
- (v) Lleve a cabo actuaciones que vulneren las condiciones de equidad, igualdad y libre competencia que rigen la presente Convocatoria.
- (vi) En el evento en que le asista la duda razonable de que el participante pueda estar inmerso en un real o potencial conflicto de intereses.

5. CONFIDENCIALIDAD

Todo el contenido, documentación y la información de cualquier tipo entregada y enviada por el (los) Emprendimiento(s), la Entidad Organizadora y las Entidades Operadoras, (los cuales podrán ser Parte Reveladora y Parte Receptora Recíprocamente), sus representantes y sus equipos de trabajo dentro del marco de la convocatoria y el Programa serán tratados de forma confidencial por la Entidad Organizadora y todo su equipo. Asimismo, la información entregada no será utilizada o publicada para fines diferentes a los acordados en la Convocatoria y en el Programa.

Se entiende por Información Confidencial cualquier información que se entregue de forma escrita, visual, verbal, por medios análogos, electrónicos o digitales de propiedad de la Parte Reveladora o sobre la cual detente algún tipo de derecho. Se entenderá incluida en la Información Confidencial cualquier copia de esta, incluyendo todo tipo de información, notas, actas, datos, análisis, conceptos, hojas de trabajo, compilaciones,

comparaciones, estudios, resúmenes, grabaciones, registros preparados en todo, o en parte, con información suministrada por la Parte Reveladora para o en beneficio de la Parte Receptora que contengan o de alguna forma reflejen dicha información.

Los Equipos de los Emprendimientos aceptan voluntaria y expresamente que toda la información entregada y enviada para presentarse en la Convocatoria del Programa será utilizada y analizada para el propósito de ser seleccionados para participar en el Programa y para efectos estadísticos. La información recibida será utilizada aplicando las medidas de seguridad informática y confidencialidad para garantizar que no sea alterada, y evitar su divulgación no autorizada.

Las Partes, entiéndase el (los) Emprendimiento(s), la Entidad Organizadora y las Entidades Operadoras, se obligan a guardar estricta reserva y a no hacer un uso indebido o no autorizado sobre la Información Confidencial, documentada o no, que se revelen recíprocamente en desarrollo del objeto de los términos de la Convocatoria, ya sea de su propiedad o de un tercero, salvo autorización previa, expresa y por escrito de su titular.

Las Partes entienden y aceptan que las obligaciones a que se refiere la presente Cláusula les serán plenamente exigibles aun después del cierre de la Convocatoria y hasta culminación del programa. No obstante, la obligación de confidencialidad estará vigente mientras la Información Confidencial sea clasificada como tal por la Parte que es propietaria de esta, esto con independencia de que el término de vigencia acordado en esta cláusula o cualquiera de sus prórrogas expire. Sin perjuicio de lo anterior, si las Partes desean prorrogar la vigencia de este, lo podrán hacer de común acuerdo y por escrito acudiendo a la figura del otosí contractual. El incumplimiento de esta obligación por parte del (los) Emprendimiento (s), dará lugar al retiro inmediato como candidato del Programa y al pago de los perjuicios ocasionados y al cobro de la cláusula penal sancionatoria, conforme se establezca en el Acuerdo de Aceleración.

Esta obligación se hará extensiva a los empleados o subcontratistas, proveedores o aliados de los Emprendimientos que lleguen a conocer información de carácter reservado y confidencial. La Parte Receptora se responsabiliza por el uso que de la información confidencial recibida hagan sus subcontratistas y/o empleados, proveedores o aliados.

A la terminación del Acuerdo de Aceleración deberán Las Partes, inmediatamente, destruir y devolver, según su naturaleza, toda la información confidencial revelada por su contraparte que repose en su poder, a solicitud de su contraparte.

Se podrá revelar o divulgar la Información Confidencial únicamente en los siguientes eventos:

- (i) Que se cuente con la aprobación previa y escrita de la Parte Reveladora.
- (ii) Que la revelación y/o divulgación de la Información Confidencial se realice en desarrollo o por mandato legal u orden de autoridad judicial o administrativa competente en ejercicio de sus funciones legales. En este caso, la Parte Receptora se obliga a avisar inmediatamente haya tenido conocimiento de esta obligación a la Parte Reveladora, para que pueda tomar las medidas necesarias o convenientes para proteger la Información Confidencial, y de igual manera se compromete a tomar las medidas para atenuar los efectos de tal divulgación y se limitará a divulgar únicamente la información efectivamente requerida por la autoridad competente.
- (iii) Que la Información Confidencial esté o llegue a estar a disposición del público o sea de dominio público por causa diferente a un acto u omisión de la Parte Receptora;
- (iv) Que la Información Confidencial haya estado en posesión de la Parte Receptora antes de que hubiese recibido la misma por medio de la Parte Reveladora o que no hubiese sido adquirida de ésta, o de cualquier tercero que tuviere un compromiso de confidencialidad con respecto a la Parte Reveladora.
- (v) La información que las Partes manifiesten que ha dejado de tener el carácter de confidencial

La obligación de reserva estipulada en esta Cláusula se entenderá sin perjuicio de la información comunicada entre Las Partes con el propósito de ser revelada para los fines comerciales, administrativos, técnicos, operativos, logísticos y publicitarios inherentes al normal cumplimiento del Programa.

6. RESERVAS Y LIMITACIONES

La información suministrada por el Emprendimiento y sus equipos con el fin de participar en presente Convocatoria tendrá como única finalidad la evaluación y uso en el proceso de selección del Programa. El presente documento se limita a establecer las condiciones y términos de la Convocatoria del Programa y no constituyen en ningún momento una relación laboral o contractual con los participantes más allá de lo expresamente previsto en el mismo, por lo que no debe considerarse como una promesa para iniciar negocios o establecer relaciones comerciales.

Los Emprendimientos seleccionados deberán asumir todos los costos, traslado, alojamiento y gastos para su participación en el Programa.

El participante es consciente y acepta que no puede utilizar la página de internet de la Convocatoria del Programa para cargar cualquier contenido ilegal que viole los términos legales o el orden público, la moral pública o pueda generar un perjuicio, que sea irrespetuoso, difamatorio, vulgar, obsceno, racista, xenófobo, entre otros, que cause daños y perjuicios a la Entidad Organizadora, sus equipos y/o terceros de cualquier manera. Tampoco se podrá cargar contenido publicitario o comercial, contenido que

viole los derechos de propiedad intelectual o derechos de autor de terceros, o contenido sin reconocer los derechos de autor de este, material que contenga virus, o archivos que interrumpen, destruyan o limiten el funcionamiento del software, hardware o sistemas de telecomunicaciones.

La Entidad Organizadora tiene el derecho a rechazar cualquier contenido o eliminarlo de la página de internet de la Convocatoria bajo su propio criterio y sin autorización previa.

La Entidad Organizadora podrá en cualquier momento descalificar o excluir automáticamente sin previo aviso a cualquier Emprendimiento o el Equipo de Emprendimiento que altere o afecte el funcionamiento de la página de internet de la convocatoria, al igual que los términos de la Convocatoria.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1 Licencias, Permisos y Propiedad Intelectual

El (los) Emprendimiento(s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) declaran tener y se obligan a mantener vigentes todas las licencias, permisos y autorizaciones de las autoridades correspondientes o de terceros, que les permitan participar y mantener su participación en la Convocatoria del Programa, así como a obtener oportunamente las que llegaren a ser requeridas o exigidas. En consecuencia, El (los) Emprendimiento(s) y el Equipo(s) de Emprendimientos mantendrán indemne a la Entidad Organizadora de cualquier reclamación recibida por parte de las autoridades o de terceros relacionada con las licencias, permisos y autorizaciones que le son exigibles para su participación y permanencia en la Convocatoria del Programa.

El (los) Emprendimiento (s) aceptan y garantizan que son los titulares legítimos o que cuentan con los permisos, licencias o autorizaciones que los legitimen para autorizar a la Entidad Organizadora la publicación de su proyecto de emprendimiento y la propiedad intelectual incluida en el mismo en la Convocatoria del Programa y, por lo tanto, no están infringiendo los derechos de propiedad intelectual de terceros, incluyendo, pero sin limitarse a derechos de autor, marcas comerciales, lemas, enseñas o nombres comerciales, diseños, patentes, secretos industriales o comerciales, privacidad o imagen de un tercero. Los El (los) Emprendimiento (s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) mantendrán indemne a la Entidad Organizadora de cualquier reclamación recibida por parte de terceros relacionada con el uso de la propiedad intelectual aportada a la Convocatoria y al Programa.

7.2 Uso de Signos Distintivos en la Convocatoria y en Programa

El (los) Emprendimiento(s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) no podrán utilizar las marcas registradas o nombres comerciales, logotipos o diseños del Programa o de la Entidad Organizadora, ni usar cualquier tipo de contenido de la página de internet de la Convocatoria del Programa sin previa autorización escrita de la Entidad Organizadora. La Entidad Organizadora podrá otorgar autorización escrita a el (los) Emprendimiento (s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) para colocar en sus comunicaciones y medios de promoción los logos del Programa y de la Entidad Organizadora, utilizando para esto el material gráfico definido para este uso. La autorización sólo se otorgará con el fin de que los Equipos de los Emprendimiento den a conocer su participación en la Convocatoria del Programa y permanecerá vigente sólo por el término de la Convocatoria.

El (los) Emprendimiento(s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) entienden y aceptan que el uso de las marcas y otros signos distintivos del Programa y de la Entidad Organizadora no otorga ningún tipo de licencia, autorización, transferencia, o cualquier otro derecho sobre los signos distintivos, los cuales sólo podrán usarse para los fines indicados por la Entidad Organizadora y conforme a las instrucciones que ésta le entregue. El (los) Emprendimiento (s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) se abstendrán de modificar, alterar, deformar o de cualquier forma cambiar las marcas y otros signos distintivos del Programa y de la Entidad Organizadora.

Con la participación en la Convocatoria del Programa, los Equipos de Emprendimiento autorizan expresamente a la Entidad Organizadora para que utilice la información suministrada en la Convocatoria, incluyendo los signos distintivos (marcas, emblemas, lemas comerciales, nombres o enseñas comerciales) para publicarla y difundirla en cualquier medio de comunicación (incluyendo, sin limitación, televisión, radio, redes sociales, sitios web) con fines publicitarios y promocionales relacionados con el Programa, sin que dichas actividades confieran a el (los) Emprendimiento (s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) el derecho de remuneración o beneficio alguno. El (los) Emprendimiento (s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) aceptan que sus signos distintivos aparezcan acompañados de los signos distintivos del Programa y de la Entidad Organizadora, así como de los signos distintivos de otros participantes de la Convocatoria del Programa.

7.3. Usos no autorizados

Se presume y entiende que el (los) Emprendimiento(s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) acceden a participar en la Convocatoria de manera libre y voluntaria, exonerando a la Entidad Organizadora de cualquier responsabilidad sobre la información

proporcionada y se entiende que los mismos son correctos, veraces y completos. El (los) Emprendimiento (s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) asumen toda la responsabilidad sobre la falta de veracidad o exactitud de la información y en este caso la Entidad Organizadora podrá denegar, retirar y suspender al Equipo de Emprendimiento.

8. JURISDICCIÓN - LEYES APLICABLES- DECLARACIONES

Los presentes Términos de la Convocatoria del Programa se someterán a las leyes de la República de Colombia. En el evento en que surjan diferencias entre ellas, por razón o con ocasión del presente Acuerdo, buscarán mecanismos de arreglo directo, tales como la negociación directa o la conciliación. Para este efecto, las Partes dispondrán de un término de treinta (30) días contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas haga una solicitud en tal sentido. Dicho término podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo. En el evento que las diferencias subsistan, estas serán sometidas a la Jurisdicción Ordinaria.

8.1 Indemnidad

El (los) Emprendimiento(s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) serán los únicos responsables por los daños y perjuicios comprobables y verificables causados a las Entidades Organizadoras, por sus actos u omisiones, de sus dependientes o subcontratistas en el desarrollo y ejecución del Programa. La Entidad Organizadora no será responsable frente a el (los) Emprendimiento (s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) por daños o perjuicios que pudieren sufrir por actos u omisiones suyos, ni por accidentes que le sobrevengan en la ejecución del Proyecto, salvo en caso de que se verifique y compruebe que la omisión, dolo o negligencia por parte de la Entidad Organizadora ha sido la causa de los daños y perjuicios, debiendo esta asumir la responsabilidad por dichos daños.

El (los) Emprendimiento (s) y el Equipo(s) de Emprendimiento(s) deberán defender, indemnizar y mantener indemne a la Entidad Organizadora, sus compañías vinculadas, y cada uno de sus respectivos accionistas, administradores, directores, empleados, representantes, agentes, sucesores, clientes o sus bienes y a terceros o sus bienes, por cualquier reclamación, pérdida, daños, obligaciones, intereses, laudos, sentencias, penalidades, costos y gastos (incluyendo los gastos de abogados y otros gastos razonables derivados de la defensa de la Entidad Organizadora)

8.2 Cumplimiento de las normas anticorrupción y soborno, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y disposiciones en materia de cumplimiento

Los Emprendimientos se obligan a cumplir con toda la normativa anticorrupción, soborno, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo aplicable conforme a la correspondiente jurisdicción. Los Emprendimientos se obligan a implementar las medidas dispuestas en la normatividad vigente que les aplique para prevenir que sus operaciones puedan ser utilizadas con o sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para la realización de cualquier actividad ilícita de las contempladas en las normas penales y administrativas vigentes tanto nacionales como internacionales, especialmente el lavado de activos, la financiación al terrorismo, la financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, actos de corrupción, soborno nacional o internacional o cualquiera de los delitos fuente de los anteriores.

El Emprendimiento hace constar que:

- a) Cumple con las normas sobre Prevención al Lavado de Activos, Financiación al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- b) Posee mecanismos de prevención y control del lavado de activos, conocimiento de clientes, debidas diligencias, detección y reporte de operaciones sospechosas y control al financiamiento del terrorismo.
- c) En todas las operaciones que efectúa hace seguimiento al origen de los recursos. Así mismo, para llevar a cabo transacciones comerciales o de cualquier naturaleza, procede a verificar que la contraparte o sus beneficiarios finales no se encuentren incluidos o listados en las listas de entidades restringidas o listas de sanciones internacionales.
- d) Entregará información veraz y verificable, y actualizará su información institucional, comercial y financiera por lo menos cada seis (6) meses o cada vez que así lo solicite la Entidad Organizadora, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. Este deber abarca toda la información relativa a su naturaleza jurídica. Igualmente, se obligan a informar en cualquier tiempo sobre hechos de naturaleza jurídica, económica o financiera relativos a la al emprendimiento, bien sea que se trate de una sociedad, a su matriz, filiales, socios, accionistas o administradores que puedan llegar a generar un cambio significativo en la evaluación y/o gestión de los riesgos asociados a los presentes términos de referencia.
- e) Indemnizará y mantendrá indemne y libre de daño a la Entidad Organizadora por cualquier multa, daño o perjuicio que sufra la misma por o con ocasión de su incumplimiento de las medidas o normas de Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo o cualquier otro delito fuente o relacionado con los anteriores

- f) Cualquier otro acto considerado como tal en la legislación vigente y en las normas y tratados internacionales.
- g) Los Emprendimientos deben informar por escrito a la Entidad Organizadora cuando tengan conocimiento, si alguno de sus socios o accionistas, administradores (incluyendo a representantes legales principales y suplentes, miembros de los órganos de administración o personal de manejo y confianza, así como sus familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o primero civil) tienen vínculos con cualquiera de los empleados o administradores con cargo de gestión en el presente contrato o poder de decisión sobre la vinculación y/o selección de los Emprendimientos. Los Emprendimientos se obligan a mantener informada a la Entidad Organizadora de cualquier situación que pueda percibirse o denotar un hecho posible o consumado de cualquier violación a la presente cláusula. En tal caso, los Emprendimientos acuerdan respetar y hacer respetar las disposiciones legales de todas las jurisdicciones aplicables, conforme a los términos de referencia establecidos y al alcance de las obligaciones.
- h) Durante la vigencia de la Convocatoria y el transcurso de todo el Programa de Aceleración Corporativo del Grupo Éxito, todas las partes abstenerse de dar, recibir, otorgar, conceder, prometer o entregar cualquier tipo de obsequios, obsequios pequeños, artículos de entretenimiento, hospitalidad y/o cualquier cosa que tenga valor relacionado con la ejecución de este Acuerdo, incluidos, entre otros, certificados de regalo, viajes, pasajes aéreos, alojamiento, transporte, comidas, invitaciones a eventos (incluyendo obras de teatro, conciertos, eventos deportivos, giras y entradas para clubes nocturnos), cualquier artículo promocional y/o cualquier otro beneficio o ventaja, incluso si no es monetario
- i) Conoce, acepta y se adhiere todos los lineamientos del Código de Ética del Grupo Éxito, así como los valores que rigen todas las relaciones con los Emprendimientos y el comportamiento que éstos deben desplegar.

8.3 Origen de fondos

Los Emprendimientos declaran bajo la gravedad del juramento que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra en listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, en consecuencia, se obligan a responder frente a la Entidad Organizadora y terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de la falsedad de esta afirmación.

Igualmente, los Emprendimientos declaran que el buen nombre y la reputación son elementos claves en la celebración y ejecución del Contrato a suscribirse con la Entidad

Organizadora, razón por la cual aceptan que será motivo suficiente para dar por terminada su participación en la convocatoria, sin que esto genere ningún tipo de indemnización a su favor, por el hecho de que ésta, sus representantes legales, accionistas, socios o directivos, o cualquier administrador de los Emprendimientos sean incluidos en una investigación, informe, reporte o listado policial o judicial nacional o de autoridad extranjera, lista restrictiva o de control, por sospechas de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, trata de personas, proxenetismo, pornografía infantil, peculado, concusión, secuestro, extorsión, corrupción, tráfico de influencias, contrabando, pertenencia o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales de cualquier índole, tráfico de armas, terrorismo, delitos de lesa humanidad o delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, etc.

Los Emprendimientos se comprometen a cumplir con los requisitos y obligaciones que dentro de la normatividad legal vigente le apliquen, y en especial en lo relativo a la prevención del riesgo de lavado de activos, así como a y cualquier desviación al marco ético.

9. DECLARACIONES ADICIONALES

El Emprendimiento declara y asevera que no ha realizado ni ha tomado parte, ni tiene evidencia de ningún tipo de que alguno de sus propietarios, accionistas principales, integrantes del directorio, ejecutivos, empleados o alguna otra persona que trabaje en su representación haya realizado ni haya tomado parte, ya sea directa o indirectamente, en:

- a) Un Pago Prohibido con respecto a la ejecución del objeto de la presente convocatoria, lo cual está definido como toda oferta, obsequio, pago, promesa de pago o autorización de pago de alguna suma de dinero o de alguna cosa de valor, ya sea por medios directos o indirectos, a un Funcionario Público o Privado, inclusive si fuere para uso o beneficio de alguna otra persona o entidad en la medida en que alguien sepa o tenga una base razonable para creer que ya sea la totalidad o una parte del dinero u objeto de valor que se haya dado o se vaya a dar a la otra persona o entidad será pagado, ofrecido, prometido, dado o autorizado para ser pagado por otra persona o entidad, ya sea por medios directos o indirectos, a un Funcionario Público o Privado con el fin ya sea de: (i) influir sobre algún acto o decisión del Funcionario, (ii) inducir al Funcionario a realizar o dejar de realizar algún acto en violación de su deber lícito, (iii) obtener alguna ventaja impropia, (iv) inducir al Funcionario a utilizar su influencia ante un gobierno o administración de entidad privada o alguna de sus dependencias para afectar o influir sobre algún acto o decisión de dicho gobierno o administración de entidad privada o dependencia a fin de ayudar a obtener o contratar algún negocio o a dirigir negocios hacia alguna persona.

- b) Una Transacción Prohibida con respecto a la ejecución del objeto de la presente convocatoria, cuya definición incluye lo siguiente:
- i. Recibir, transferir, transportar, retener, usar, estructurar, desviar o esconder el producto de cualquier actividad ilícita, inclusive el fraude y el soborno de un funcionario Público o Privado;
 - ii. Tomar parte o involucrarse, financiar o apoyar financieramente o de alguna otra manera, auspiciar, facilitar o conceder donaciones a cualquier persona, actividad u organización terrorista; o
 - iii. Participar en cualquier transacción o hacer negocios de alguna otra forma con una “persona designada”, lo cual quiere decir una persona o entidad que aparezca en alguna lista emitida por cualquier entidad gubernamental de los Estados Unidos de América o por las Naciones Unidas con respecto al lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo, el narcotráfico o embargos económicos o de armamentos.
- c) No han sido, ni son, ni están siendo investigados, condenados y/o sancionados por ninguna autoridad nacional o extranjera, por haber incurrido o participado a algún título y en alguna calidad, en prácticas, actos, omisiones o delitos relacionados directa o indirectamente con corrupción pública o privada, la pertenencia, promoción o financiación de grupos ilegales, delitos de lesa humanidad, narcotráfico en República Dominicana o en el exterior, o soborno transnacional;
- d) No han sido señalados por la prensa nacional o extranjera o por ningún medio de comunicación nacional o extranjero, masivo o no, de haber incurrido o participado a cualquier título y en cualquier calidad, en prácticas, actos, omisiones o delitos relacionados directa o indirectamente con corrupción pública o privada;
- e) No han sido incluidos en alguna lista nacional o extranjera de personas o entidades identificadas por tener vínculos con actividades relacionadas con el narcotráfico, terrorismo, corrupción pública o privada, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo o administración de recursos relacionados con esas actividades, entre las que se encuentran, de manera enunciativa más no taxativa: OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU (Organización de las Naciones Unidas), DFAT (Department of Foreign Affairs and Trade), INTERPOL o cualquiera que las modifique, adicione o sustituya.
- f) Tomarán todas las medidas razonables para garantizar que ninguno de sus propietarios, accionistas principales, funcionarios, empleados o alguna otra persona que trabaje para la empresa en la ejecución del objeto del presente contrato (inclusive, sin limitación, sus subsidiarias y afiliadas, subcontratistas, consultores, representantes e intermediarios) no realicen, prometan o autoricen la realización de un Pago Prohibido o tomen parte en una Transacción Prohibida, ya sea en forma directa o indirecta, con respecto a la ejecución del objeto de este contrato.

- g) Reportarán inmediatamente a la Entidad Organizadora cualquier Pago Prohibido o Transacción Prohibida de la cual tenga conocimiento o tenga bases razonables para creer que haya ocurrido con respecto a la ejecución de este contrato.
- h) Si la Entidad Organizadora tuviese cualquier base razonable para creer que se ha realizado, prometido o autorizado un Pago Prohibido, ya sea directa o indirectamente, a un Funcionario Público o Privado en relación al objeto de esta convocatoria, o que se ha realizado una Transacción Prohibida, en relación con la misma, cooperarán de buena fe para determinar si dicha infracción ocurrió mediante la contratación de un tercero independiente con el fin de que investigue el asunto y suministre un informe escrito de sus hallazgos.
- i) Realizarán un proceso de diligencia debida "Due Diligence", según las circunstancias, sobre la reputación de los subcontratistas, consultores, apoderados o representantes que emplee para la realización del objeto del presente contrato.
- j) Para los propósitos de detectar cualquier posible violación a las Leyes y Reglamentos aplicables, los Emprendimientos realizarán periódicamente auditorías internas o independientes, de conformidad con sus prácticas comerciales usuales, (a) de sus respectivos libros, cuentas y registros financieros y (b) del origen de los fondos y el origen de los activos.

El Emprendimiento reconoce y acepta que Grupo Éxito, en calidad de Entidad Organizadora, para los casos que aplique, se reserva el derecho de contratar con los Emprendimientos o los startups consolidadas seleccionadas, ya sea directamente o a través del instrumento corporativo que la Entidad Organizadora designe. Adicionalmente, El Emprendimiento al participar en la presente Convocatoria del Programa de Aceleración Corporativo Grupo Éxito otorga su consentimiento y aceptación de todos los términos, condiciones y requisitos establecidos en estos Términos de Referencia.

Anexo 1

RETOS ACELERADORA GRUPO ÉXITO

1. Experiencia sin fricciones entre lo físico y lo virtual.

¿Cómo podemos **garantizar un buen servicio postventa omnicanal**, incrementando *el life time value (LTV)* del cliente, bajo un modelo costo-eficiente?

De acuerdo con la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, las ventas por medios digitales continúan con una tendencia creciente desde el año 2019; para el año 2020 estuvieron por el orden de 28,4 billones de pesos. En 2021 Shopify, Federación Nacional de retail y NFR en Estados Unidos, mencionan que los consumidores de comercio electrónico devuelven entre el 15% al 20% de los artículos que compran en línea, un inventario valorado en USD 760 billones. Este es un comportamiento que impacta márgenes y prácticas de sostenibilidad de las compañías.

La postventa es la parte de la atención al cliente que reúne todas las estrategias pensadas para mejorar la experiencia después de la compra por cualquiera de los canales de venta online y offline y mantener una relación duradera con los clientes.

Queremos **una solución postventa** en el primer contacto/solicitud, con **agilidad, servicio y menos tiempo**, manteniendo a nuestros clientes fidelizados. Por otro lado, poder darles una segunda oportunidad a los productos recibidos por garantía (remanufacturados).

Datos clave de este desafío:

Tipos de postventa en Grupo Éxito

- Garantías y averías de no alimentos
- Calidad del producto alimentos
- Agendamiento de entrega de grandes electrodomésticos e instalación de productos
- Seguimiento de mi compra online y offline
- Descuentos y promociones no aplicadas.
- Devolución de dinero
- Cambios y devoluciones de productos
- Cancelación de compra
- No acumulación de puntos del programa de Fidelización
- Facilidad para contactarme y saber sobre mi pedido/PQR

Grupo Éxito tuvo ventas netas a cierre del 2021 por \$12 billones COP de más de 8 millones de clientes registrados. Actualmente las ventas online representan un 12%, con más de

2.6 millones de pedidos a través de los canales .com, app, whatsapp, domicilios y compra y recoge en tiendas.

2. Liderar la última milla y desarrollar nuevos modelos de conveniencia

¿Cómo podemos lograr **pedidos perfectos, siendo costo-eficiente** y brindando una **experiencia memorable** al cliente incrementando su fidelización?

En Grupo Éxito queremos clientes felices, que sean nuestros fans gracias a una promesa diferenciadora que les agregue valor, **garantizando entregas a tiempo, completas y de calidad**. Buscamos adaptarnos a sus necesidades para prestarles un **servicio sin fricciones, mejorando su experiencia**. Con información en tiempo real y mejorando el nivel de respuesta, buscamos incrementar las ventas y llevar nuestra reputación al nivel más alto, siendo **más eficientes en la operación**.

Datos clave de este desafío:

- Despachamos domicilios de NO alimentos a más 500 destinos a nivel nacional
- Despachamos más de 2,6 millones de pedidos por año
- Tenemos diversidad de categorías (Tamaños, temperaturas, volumen)
- Queremos disminuir el costo de operación total en un 10%

3. Facilitar el pago en cualquier canal

¿Cómo podemos **simplificar el proceso de registro y de pago**, *online* y *offline*, mejorando la percepción que tiene el cliente de su experiencia y que sea medible para Grupo Éxito?

De acuerdo con la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, las ventas por medios digitales continúan con una tendencia creciente desde el año 2019, para el año 2020 estuvieron por el orden de 28,4 billones de pesos. Se resalta que durante el tercer trimestre de 2021 las ventas crecieron un 79,6 % respecto al mismo periodo de tiempo en 2019 y un 31,7 % en el del 2020. El comercio online continúa creciendo, según la firma Mall & Retail S.A.S., éste represente entre un 15% y 18% de las ventas, por su lado, el canal físico conserva su vigencia, generando de más del 80% de las ventas. Es así, como ambos canales y la experiencia digital cobra relevancia en el journey de un consumidor.

Por otro lado, la pandemia impulsó la adopción de diferentes y nuevas formas de pago alternativas al uso de efectivo. Según Asobancaria, para 2021 el uso del efectivo como medio de pago se ubicó en 35,9%, el uso de tarjetas llegó a niveles de 23,2% y los pagos realizados desde cuenta ganaron protagonismo, aumentando su uso hasta en un 20,5%.

En Grupo Éxito se realizan aproximadamente 250 millones de transacciones al año. En cualquiera de los canales, online y offline, el tiempo y facilidad de pago es la segunda variable de decisión para los clientes al momento de completar una venta. Es por esto que queremos **mejorar la experiencia y medir la percepción del cliente en el proceso de pago**, garantizando la **agilidad, simplicidad, conveniencia, seguridad y trazabilidad** del mismo para quienes compran en nuestras tiendas físicas y canales digitales.

4. Liderar segmento Textil

¿Cómo podemos **eleva la experiencia de compra 360 en el textil *online*** para ser los líderes del mercado en este canal?

De acuerdo con cifras publicadas por Inexmoda el consumo de moda en el país alcanzó los \$27,7 billones en 2021, lo que equivale a un 21% más que en 2020 y 5% más que en 2019. En enero de 2022 el gasto en moda fue de \$2,39 billones, un 8,9% más que en enero de 2021, llegando a representar el 3,3% del gasto de la canasta familiar.

Las compañías en el sector están innovando en sus canales de ventas por medio de transmisión en vivo, la adaptación online de servicio al cliente, el video chat, entre otras, situación que se ha apalancado además por el cambio disruptivo en los últimos años debido a la fuerte digitalización de canales de compra consolidados por la pandemia.

En Grupo Éxito vendemos 52 millones de prendas al año y la categoría textil representa un gran potencial para nosotros. Buscamos en este reto tener una participación de doble dígito en el canal online posicionándonos como líderes de ventas de textiles. Queremos mejorar la experiencia del cliente, y así aumentar la visibilidad de la oferta online, incrementar la permanencia del cliente en el e-commerce, transmitirles nuevas sensaciones y emociones en la compra y un servicio ágil y eficiente en la postventa.

5. Liderar segmento mascotas

¿Cómo podemos posicionarnos como el **destino de mascotas número uno en el país**, fortaleciendo la experiencia omnicanal e incrementando la oferta de productos y servicios?

El mercado de mascotas ha presentado en los últimos años un crecimiento acelerado, de acuerdo con un estudio realizado por Portafolio, creció 84,9% entre el 2014 y 2019, alcanzando ventas en este último año de \$3,5 billones.

Por otra parte, en los ecommerce y apps relacionadas con el mercado de mascotas se encuentran cifras igualmente llamativas, según el portal web 'Ciudad de mascotas', emprendimiento colombiano, afirma que este mercado crece 15% anual en el país, dato que está por encima del desarrollo del consumo masivo. En promedio, una persona gasta al mes \$170.000 en compras para sus animales”.

En Grupo Éxito buscamos crecer las ventas en la categoría, convirtiéndonos en la opción # 1 en Colombia, para los 11 millones de mascotas censadas en el país, brindando una **experiencia 360 con un portafolio de productos, tanto económicos como premium**, que acompañe todo el ciclo de las mascotas ofreciendo un espacio especial para ese miembro de la familia.

6. Consolidar un retail sostenible

¿Cómo podemos fortalecer la economía circular enfocados en **aumentar modelos de re-uso de empaques y envases?**

La sostenibilidad en el sector retail, es una tendencia que tiene como principal origen, los cambios en los hábitos de consumo en las generaciones actuales; de acuerdo con un estudio del Global Web Index, el 60% de los millennials (22-35 años) y el 58% de la generación Z (16-21 años) pagaría más por productos ecológicos y sostenibles. En esta misma línea, el estudio Global Millennial 2019, realizado por Deloitte, afirma que el 91% de los pertenecientes a esta generación cambiará el consumo de una marca por la que lidere una causa con la que se sienten identificados, el 84% asegura preferir productos responsables y que el 38% de los consumidores en esta categoría han cortado relación con empresas que consideran tienen un impacto negativo. Se puede ver entonces cómo los consumidores empiezan a considerar como criterios de compra la conservación del medio ambiente y el bienestar social, vinculando tendencias como la Economía Circular y la Producción y consumo sostenibles.

Teniendo en cuenta estos cambios en las preferencias de los clientes y el hecho de que por lo menos el 20% de los envases en el mercado puedan ser reutilizados, en Grupo Éxito nos planteamos como propósito **involucrar y conectar al cliente con las estrategias de sostenibilidad**, especialmente en el **uso y re-uso de empaques y envases**, así como el uso adecuado de la bolsa de empaque durante sus compras, buscando **modelos que le permitan habilitar la economía circular desde la fuente**, es decir, desde los materiales de empaque que usan las marcas y su re-uso con el retail, tanto en productos de marca propia como de otras.

7. Impulsar el Negocio Inmobiliario

¿Cómo podríamos **capturar la data y transformarla en información** que nos permita personalizar la experiencia en los centros comerciales VIVA para incrementar las ventas?

De acuerdo con la firma América Retail, se espera que para el 2026 se produzcan grandes cambios apalancados por tecnologías innovadoras que permitan **la ideación de estrategias** basadas en los datos del cliente para **personalizar y mejorar su experiencia**.

En Grupo Éxito buscamos soluciones que nos permitan capturar información transaccional; hábitos, preferencias, publicaciones en redes sociales, entre otros, que nos pueda dar información de los clientes para personalizar su experiencia y ofertas en el Centro Comercial.

Con más de 130 millones de visitantes al año, los VIVA buscan formular estrategias que mejoren la experiencia de sus visitantes y de esta manera hacer de sus centros comerciales el lugar favorito de su público.