

SECTOR CONTACT CENTER & BPO



AGEXPORT
COMPETITIVIDAD

PROYECTOS DE
IMPACTO
IMPULSADOS
POR LA
GERENCIA DE
COMPETITIVIDAD

Más información:

competitividad@agexport.org.gt
www.competitividad.gt

Septiembre 2020

4 PROPUESTAS PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR

- Observaciones a Reglamentación del Convenio 175 de la OIT. Dar certeza a contrataciones.
- Alternativas para recuperación de capital de trabajo: promoción y asesoría devolución del IVA a través del Régimen FEL
- Análisis de iniciativas de Leyes Teletrabajo
- Monitoreo del tipo de cambio y gestiones para evitar la apreciación

1 PROCESOS PARA REDUCIR TIEMPOS EN TRÁMITES

- Permisos para contratación de personal extranjero (en proceso de desarrollo Mintrab)

27 BOLETINES CON INFORMACIÓN ESTRATÉGICA AL SOCIO TEMAS ACTUALIDAD

Económico, logístico, energía, laboral, fiscal, ambiental

+10 ACCIONES PARA MITIGAR EFECTOS DE CRISIS COVID

- Propuestas de Reactivación presentadas a autoridades
- Planes SSO, protocolo general bioseguridad, manual laboral
- Atención 24/7 a consultas y resolución de problemas
- Análisis de Disposiciones Presidenciales. 62 Comunicados
- 35 Charlas informativas sobre normativas SSO, fondos, suspensiones, otros
- APP de monitoreo y trazabilidad

3 MECANISMOS PARA VISUALIZAR IMPACTO DEL SECTOR

- Estadísticas de Exportación (trimestral)
- Ingresos de divisas de Banguat (mensual)
- Análisis de impacto de implementar Programa becas de inglés ante MINEDUC, INTECAP y Muni Guate

18 EMPRESAS ATENDIDAS DEL SECTOR DE CONTACT CENTER & BPO

(87% del total de socios del sector)



AGEXPORT
COMPETITIVIDAD

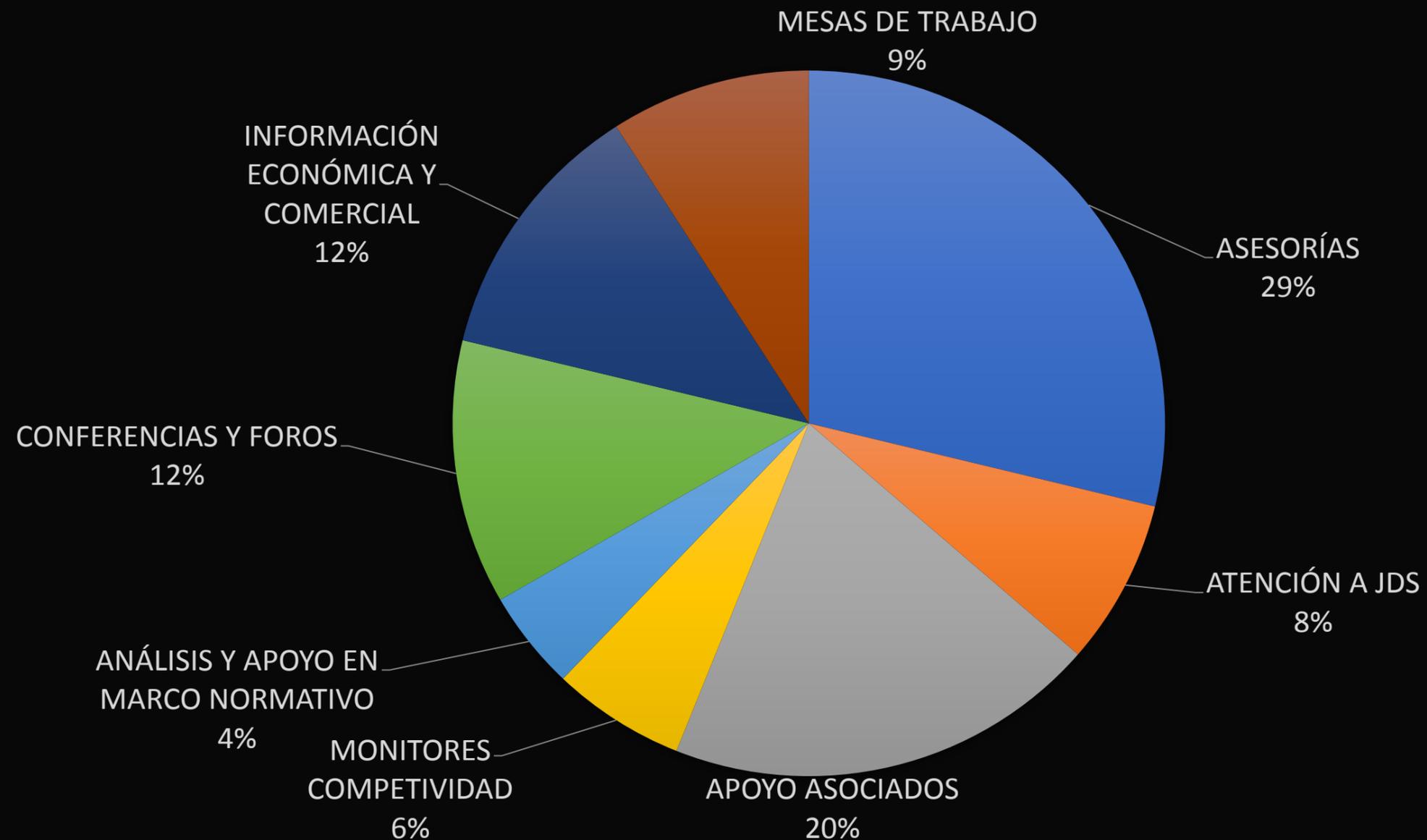
PROYECTOS DE
IMPACTO
IMPULSADOS
POR LA
GERENCIA DE
COMPETITIVIDAD

Más información:
competitividad@agexport.org.gt
www.competitividad.gt

Septiembre 2020

SECTOR CONTACT CENTER & BPO

DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS REGISTRADOS EN CRM:



27 BOLETINES CON INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA AL SOCIO
Económico, logístico, energía, laboral, fiscal, ambiental

18 EMPRESAS ATENDIDAS DEL SECTOR
DE CONTACT CENTER & BPO
(87% del total de socios del sector)



AGEXPORT
COMPETITIVIDAD

PROYECTOS DE
IMPACTO
IMPULSADOS
POR LA
GERENCIA DE
COMPETITIVIDAD

Más información:
competitividad@agexport.org.gt
www.competitividad.gt

Septiembre 2020

¿A QUÉ PILARES DEL ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD APORTAN LAS PROPUESTAS DE IMPACTO PARA EL SECTOR CC & BPO?

Pilares del Índice de Competitividad Global (World Economic Forum)



INSTITUCIONES

- Promoción Régimen Dev. IVA bajo FEL
- Estadísticas de exportación e ingreso de divisas
- Procesos para reducir tiempos en trámite: permisos para contratar personal extranjero
- Acciones para mitigar efectos COVID

DOING BUSINESS:

Pago impuestos (Régimen FEL devolución IVA)



ESTABILIDAD MACROECONÓMICA

- Monitoreo del tipo de cambio y gestiones para evitar la apreciación



CAPITAL HUMANO

- Análisis impacto de implementar becas de inglés ante MINECO, INTECAP y Muni Guate



MERCADO LABORAL

- Reglamentación Convenio 175 OIT
- Reglamentación Teletrabajo



SISTEMA FINANCIERO

- Alternativas financieras

DOING BUSINESS
Obtención de crédito

3 PROPUESTAS PARA MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD

- Estrategia de Sostenibilidad de Agexport
- Sistema de Cumplimiento: Gestión de Ética Agexport
- Política Institucional de DDHH y Empresa Agexport

ODS 12  **Indicadores: 12.1.1, 12.2.1, 12.2.2**

ODS 16  **Indicadores: 16.6, 16.7.**

ODS 16  **Indicadores: 16.1, 16.2, 16.3, 16.10**

5 FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS

- Webinar: Checklist para Manejo de Crisis **ODS 3**  **Indicador: 3.4.1**
 - Webinar “El Secreto tras la Certificación” **ODS 17**  **Indicador: 17.6.1**
 - Webinar formativo para alcaldes COPRECOVID **ODS 17**  **Indicador: 17.14**
 - Webinar Alianzas Público-Privadas: Protocolo Mercados/Centrarse
 - Apoyo a la campaña educativa COVID – coordinación producción video alcaldes
- ODS 3 y 17**   **Indicadores: 3.4.1; 17.6.1**

5 ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y PROYECTOS RSE

- Proyecto Institucional RSE: Protegiendo a Nuestros Héroes **ODS 17**  **Indicador: 17.17**
- Alianza ANAM-MINECO: Diseño de Protocolo para mercados **ODS 3, 8 y 17**    **Indicadores: 3.4.1, 8.3, 17.6.1**
- Proyecto Liderazgo Municipal-Empresarial para la prevención del Covid y reactivación económica – 10 municipios **ODS 3, 8 y 17**    **Indicadores: 3.4.1, 8.5.1, 8.5.2, 17.6.1**
- Alianza EdG Diplomado Gestión Municipal **ODS 17**  **Indicadores: 17.16.1, 17.17.1. Y 17.18.1**
- Alianza INCAE/She Works para Comité Mujeres Exportadoras **ODS 4 y 5**   **Indicadores: 4.3, 5.1, 5.5.2**

3 HERRAMIENTAS PARA VISUALIZAR EL IMPACTO DEL SECTOR

- Reporte Contribución Agexport a ODS – CACIF **ODS 17**  **Indicador: 17.14.1**
- Reporte de Sostenibilidad Agexport **ODS 17**  **Indicador: 17.19**
- Diseño y coordinación de Micro Sitio Covid **ODS 3**  **Indicador: 3.4.1**

3 BOLETINES DE SOSTENIBILIDAD