



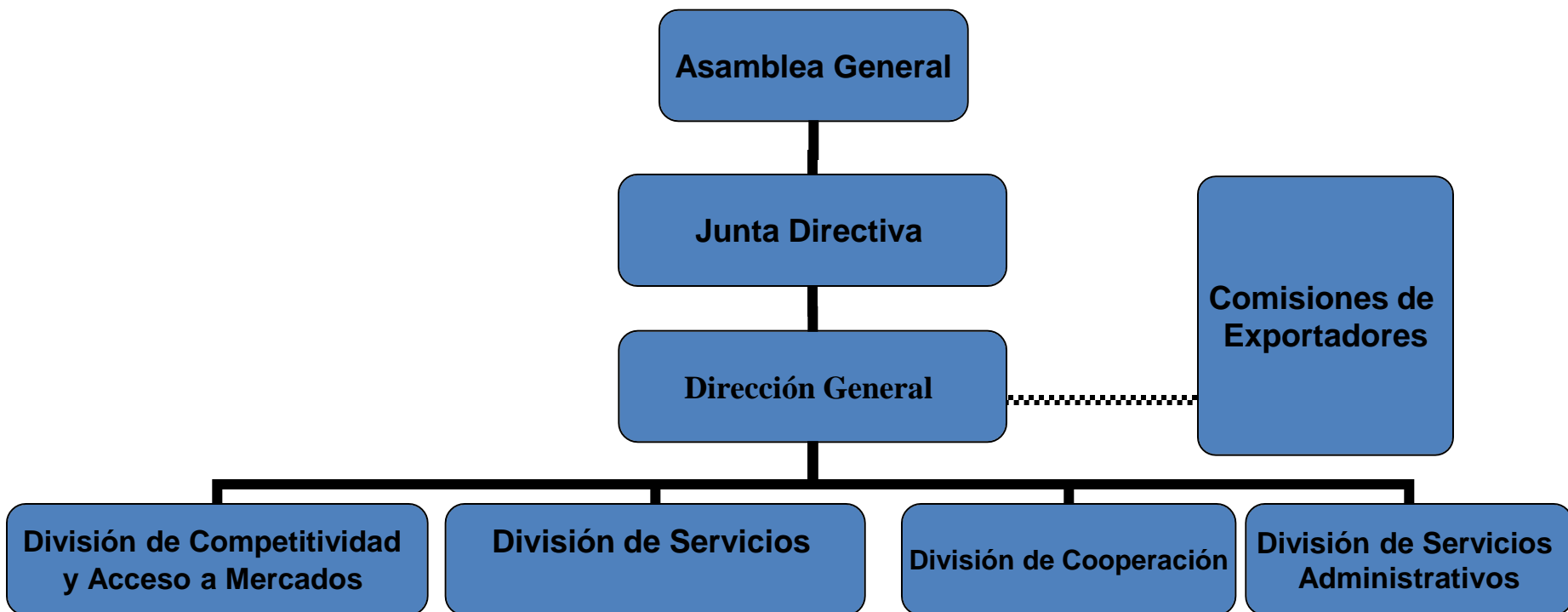
**AGEXPORT**  
ASOCIACION GUATEMALTECA DE EXPORTADORES

**VISION:**

***Hacer de Guatemala un  
País Exportador***

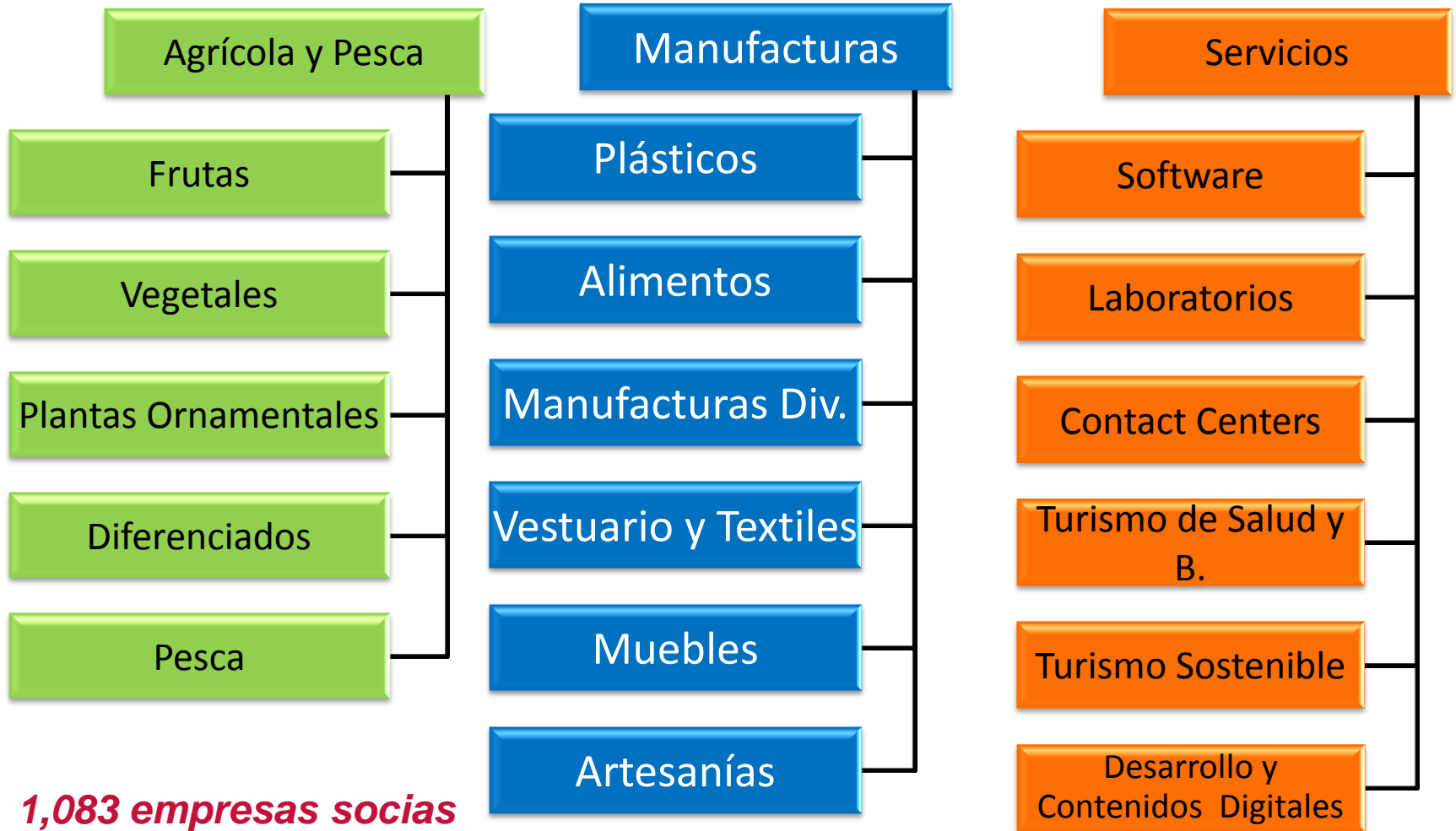


# Estructura AGEXPORT



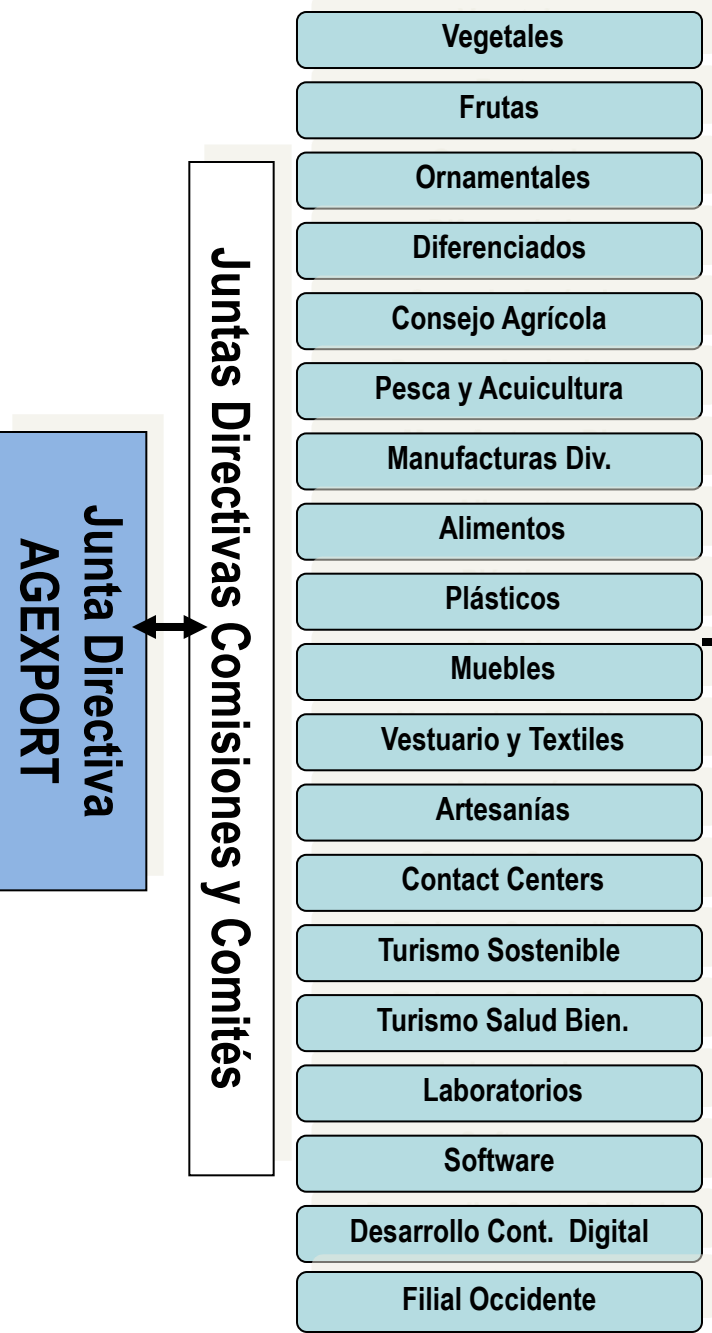


# **Sectores**

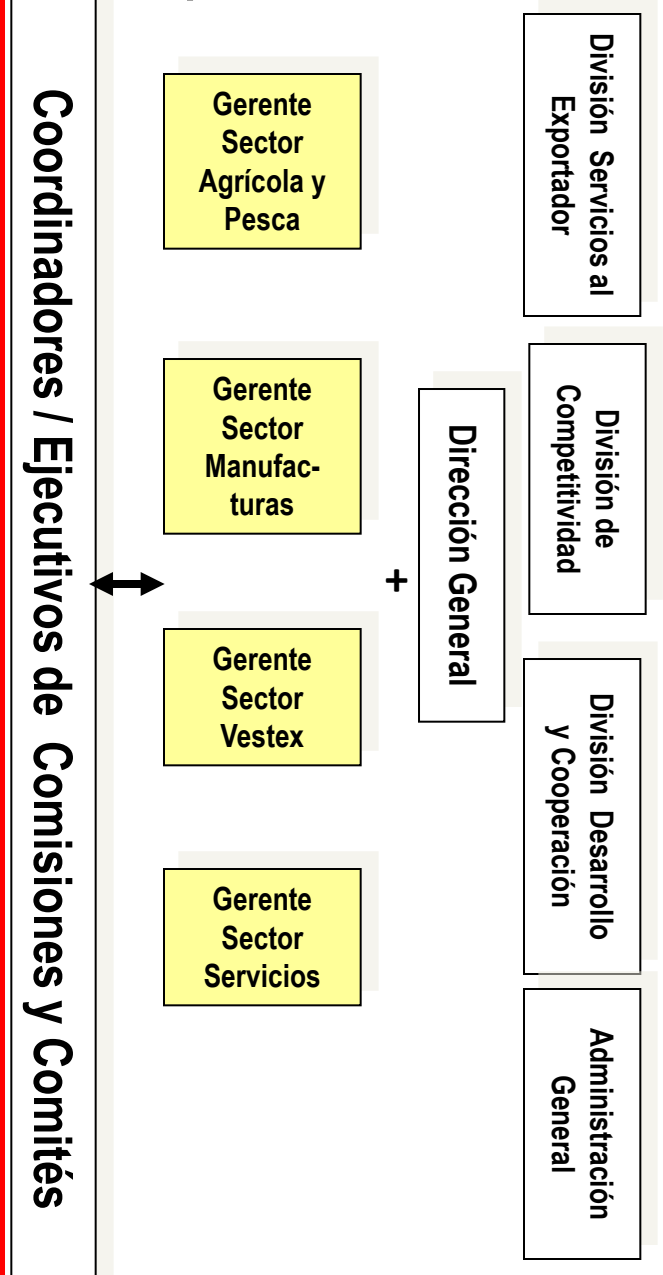


**1,083 empresas socias**  
**-Aprox. 80% PYMES-**

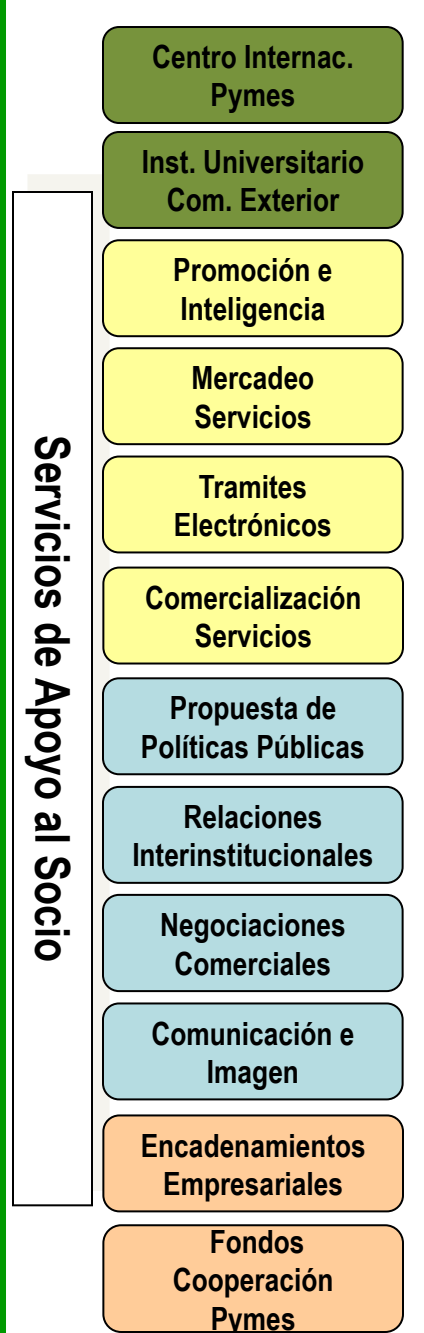
# 19 Comisiones de Exportadores



# Estructura Organizativa de Respuesta más Efectiva

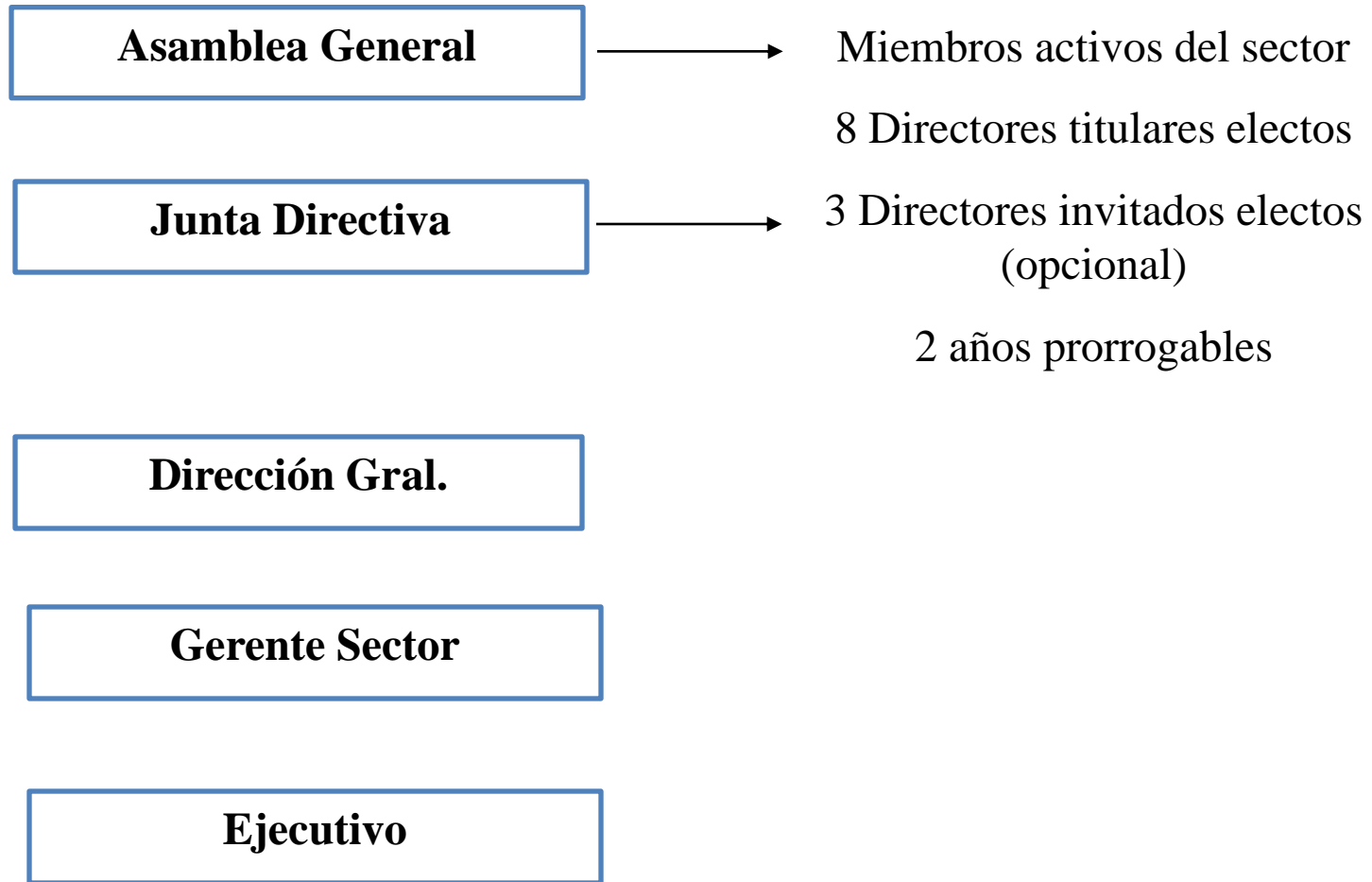


# Servicios al Asociado

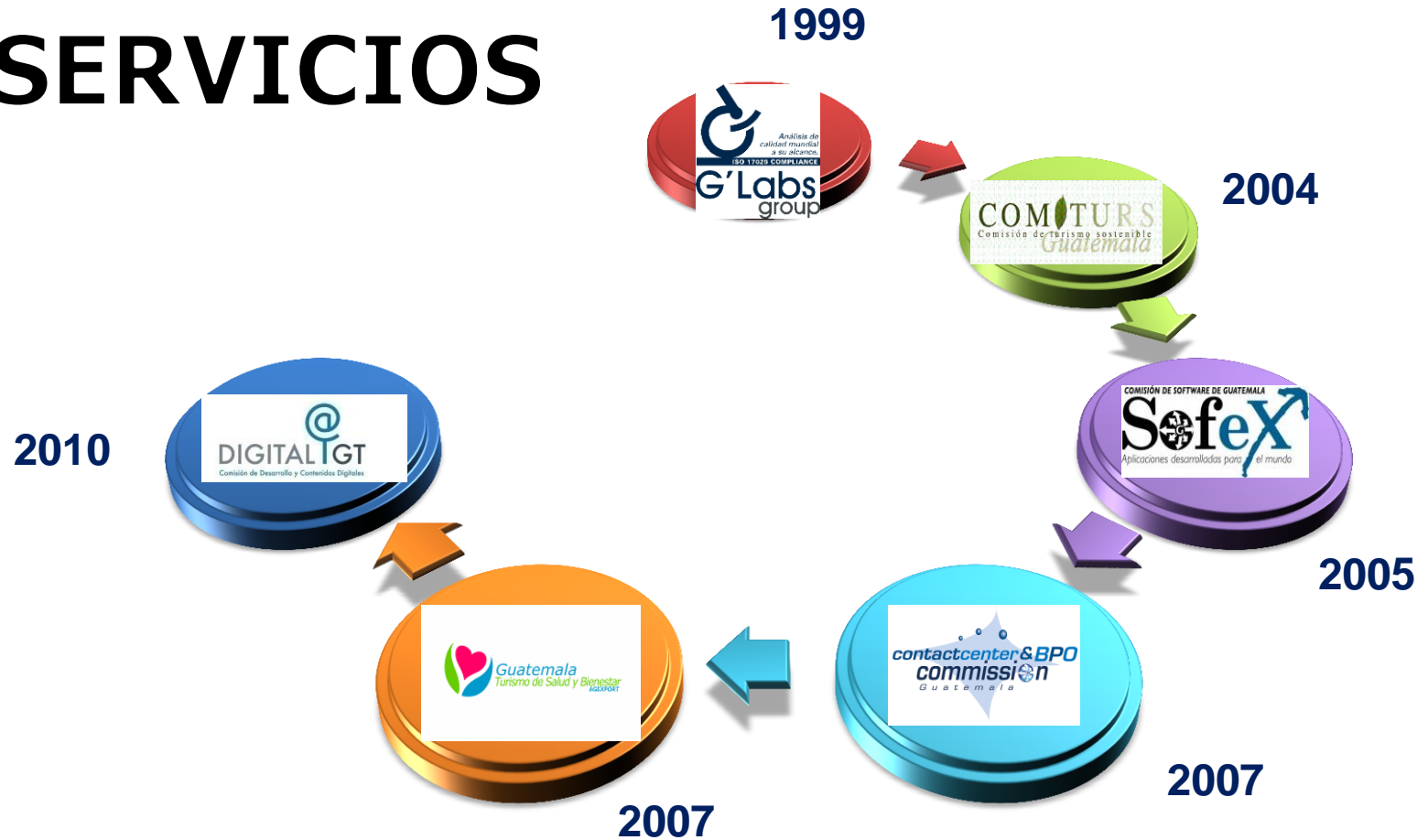




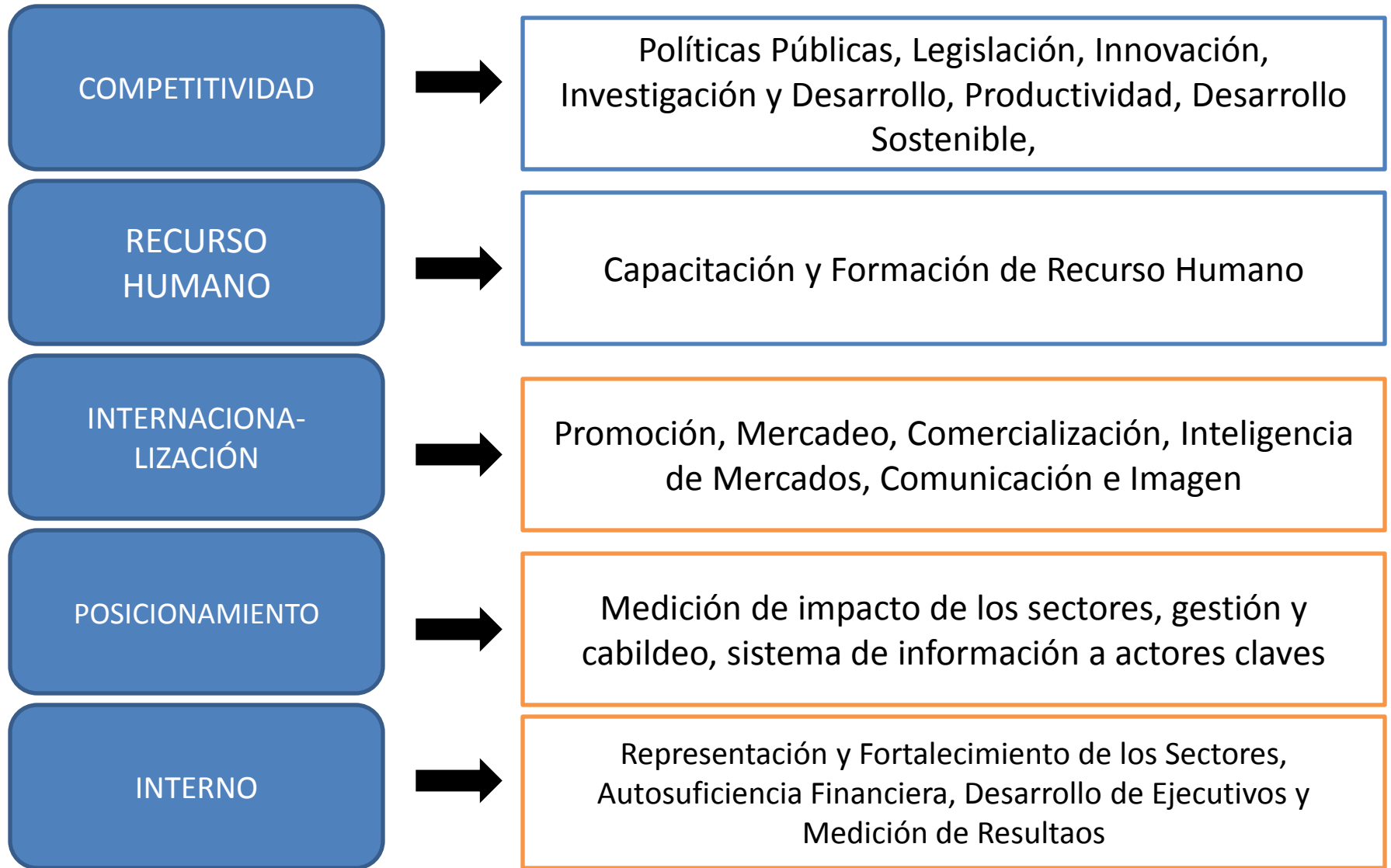
# Organización de Comisiones de Exportadores



# SECTOR SERVICIOS



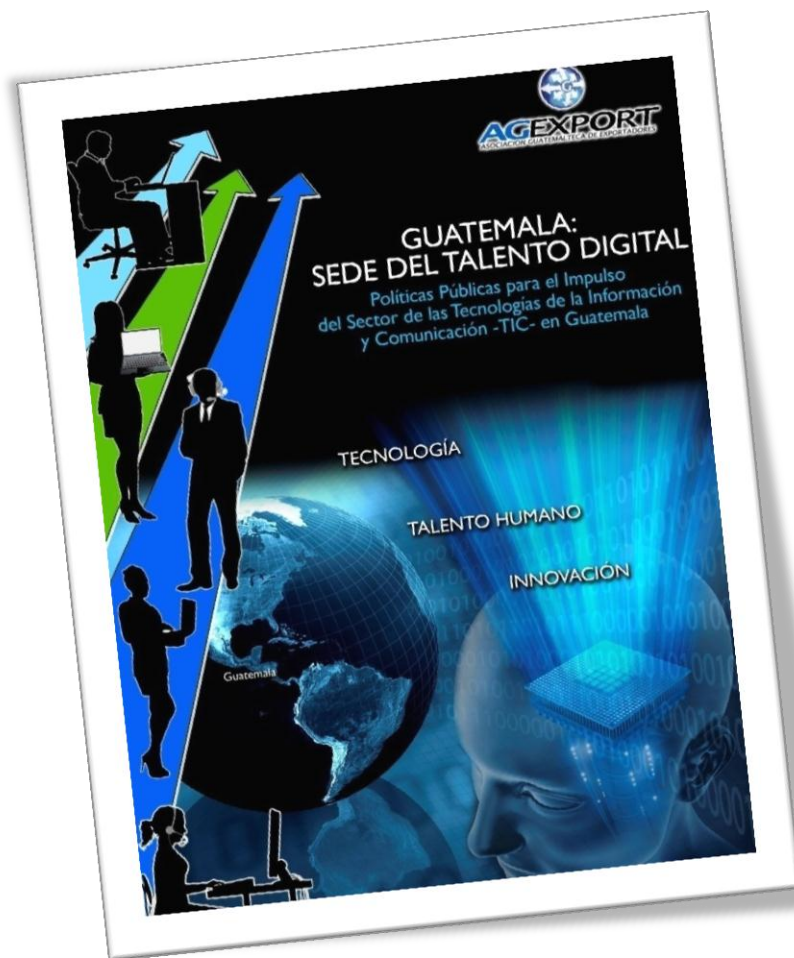
# EJES DE TRABAJO



**COMPETITIVIDAD**



# Políticas Públicas



## GUATEMALA, SEDE DEL TALENTO DIGITAL Propuesta de Políticas Públicas para Impulsar el Desarrollo del Sector de Tecnologías de la Información y Comunicación

Guatemala, Septiembre 2011

# Propuesta

## GUATEMALA, SEDE DEL TALENTO DIGITAL

1.

**Recurso Humano con Competencias  
Globales**

2.

**Atracción de Nuevas Inversiones de Alto  
Valor Agregado**

3.

**Mejora de la Productividad y  
Competitividad**

4.

**Posicionamiento e Imagen País**

# 1.

## Recurso Humano con Competencias Globales

### A. Aprendizaje Idiomas

#### Ley de Universalización del Inglés como Idioma para el Trabajo

- Formulación marco legal
- Campañas de sensibilización
- Reformas pénsum estudios (obligatoriedad en todos los niveles)
- Formación de docentes (intercambios, becas, monitoreo, evaluación)
- Estandarización competencias (estándares internacionales)
- Fondo revolvente (capital semilla)
- Potenciar uso TIC (e-learning, laboratorios, audiovisuales)

### B. Educación a través de TIC

#### Acceso Universal TIC para mejorar nivel educativo

- Rediseño Plan educativo nacional
- Acceso a tecnología (dotación equipo, mantenimiento, conectividad, e-learning)
- Desarrollo de contenido (reforma pénsum, portafolio y certificación competencias, monitoreo y evaluación, capacitación)
- Estrategias pedagógicas (capacitación, evaluación docente)
- Financiamiento (capital semilla, sostenibilidad)
- Alianza público - privada

# 2.

## Atracción de Nuevas Inversiones de Alto Valor Agregado

### A. Certeza Jurídica

#### B. Ley de Zonas Francas

##### Estrategia para Atracción Inversiones

- Infraestructura ad hoc para TIC
- Atracción usuarios
- Incentivos Administrativos, Fiscales, Deducibles, Co inversión
- Encadenamientos productivos

#### C. Ley Desarrollo TIC

##### Estrategia para Atracción Inversiones

- Incentivos diferenciados
- Contratos estabilidad jurídica
- Creación Fondo Revolvente (capital semilla, riesgo)
- Vinculación con academia

#### D. Convenio 175 OIT

##### Flexibilidad Relaciones Laborales

- Ratificación convenio (Dictamen Favorable)
- Trabajo a tiempo parcial jóvenes, amas de casa, grupos vulnerables)

#### E. Convenios para evitar Doble Tributación

##### Facilitar tributación sector TIC

- Estudio y modelo a seguir por Guatemala
- Discusión y consenso para incluirse como política de estado

#### F. Seguridad Informática

##### *Ley de Cibercrimen y Ley de Proyección de Datos Personales*

- Revisión anteproyecto
- Proceso de consulta con sectores
- Fortalecimiento Institucional y capacitación

#### G. Seguridad de las personas

# 3.

## Mejora de la Productividad y Competitividad

### A. Banda Ancha

#### Infraestructura /conectividad

- Inversión en banda ancha (conectividad, servicios telecomunicaciones, uso funcionalidades y contenido)
- Expansión hacia el **INTERIOR DE LA REPUBLICA**

### B. Sistema Nacional de Innovación

#### Estrategia para mejora de la competitividad país, empresa, individuo

- Fortalecimiento institucional (Nueva Política, incorporación a CONAPEX, articulación actores competitividad)
- Vinculación academia empresa (contenidos curriculares, enfoque matemáticas y ciencias, becas, programas pre universitarios, gestores innovación, cultura emprendedora)
- Inversión I+D (aumento inversión pública, promoción registro patentes)
- Financiamiento (línea financiamiento, alianza red capitalistas ángeles)

### C. Sistema Nac. Calidad

#### Estándares Internacionales

- Fortalecimiento Institucionalidad
- Programa específico TIC (gestión, asesoría, vinculación financiamiento)

### D. Encadenamientos Digitales

#### Incorporación área rural

- Programa especializado para TIC
- Alianzas Gobiernos Locales (infraestructura, mano de obra)

### E. TIC Gobierno

#### Liderazgo uso TIC

- Estrategia de Gobierno
- Selección de áreas que restan competitividad
- Alianzas empresas locales

# 4.

## Posicionamiento e Imagen País

A nivel Interno

### A. Declaración del Sector como Estratégico para Generar Empleos

Alineación Políticas y Programas

- Formulación del marco legal
- Estrategia de divulgación y sensibilización

### B. Información Estadística de TIC

Medición del impacto del sector

- Metodología y sistematización cifras oficiales (BANGUAT, INE, IGSS, empresas)
- Benchmarking mejores prácticas

A nivel Externo

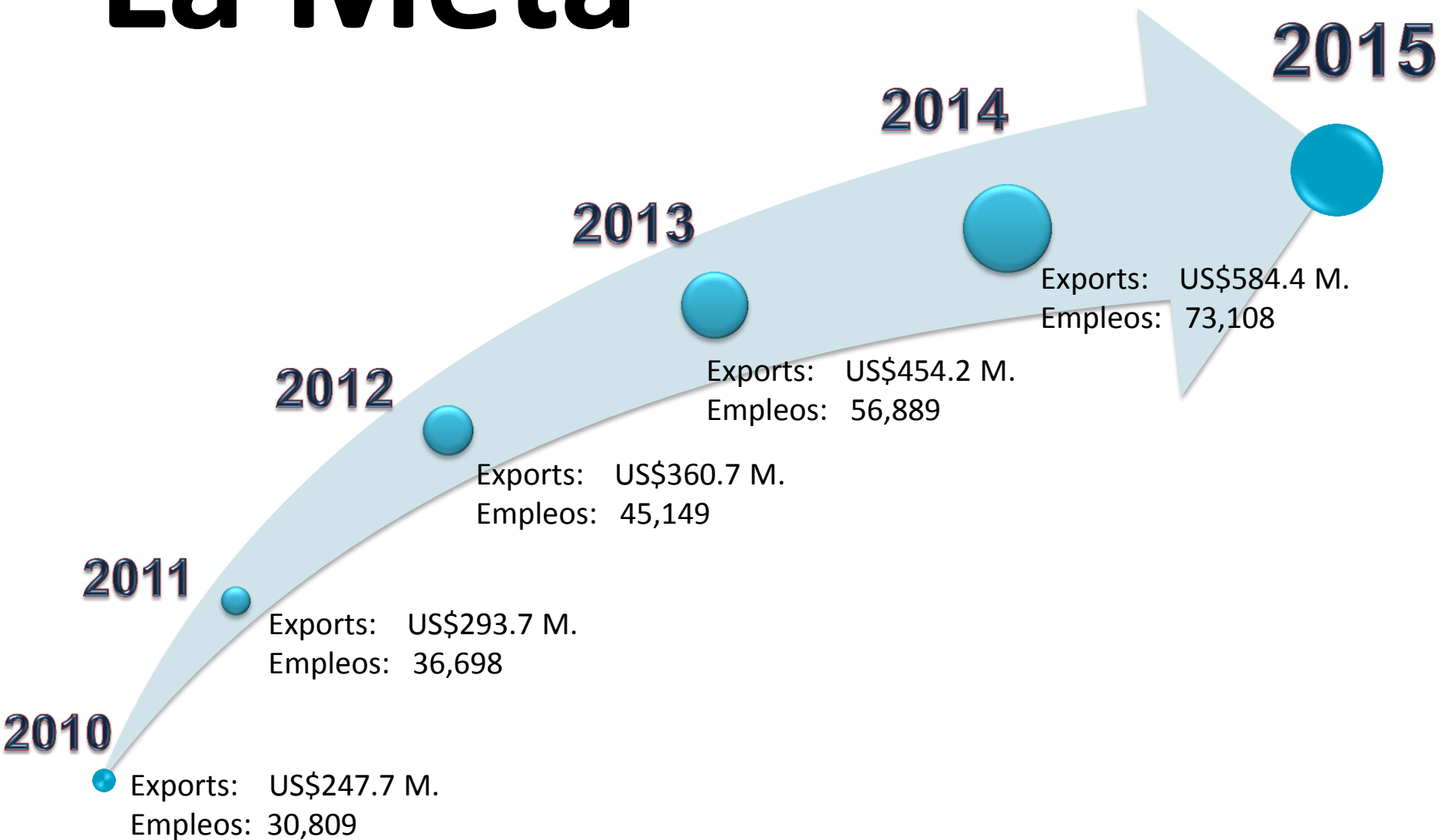
### C. Estrategia Focalizada Atracción Inversiones y Promoción Comercial

Atracción de inversiones y compradores

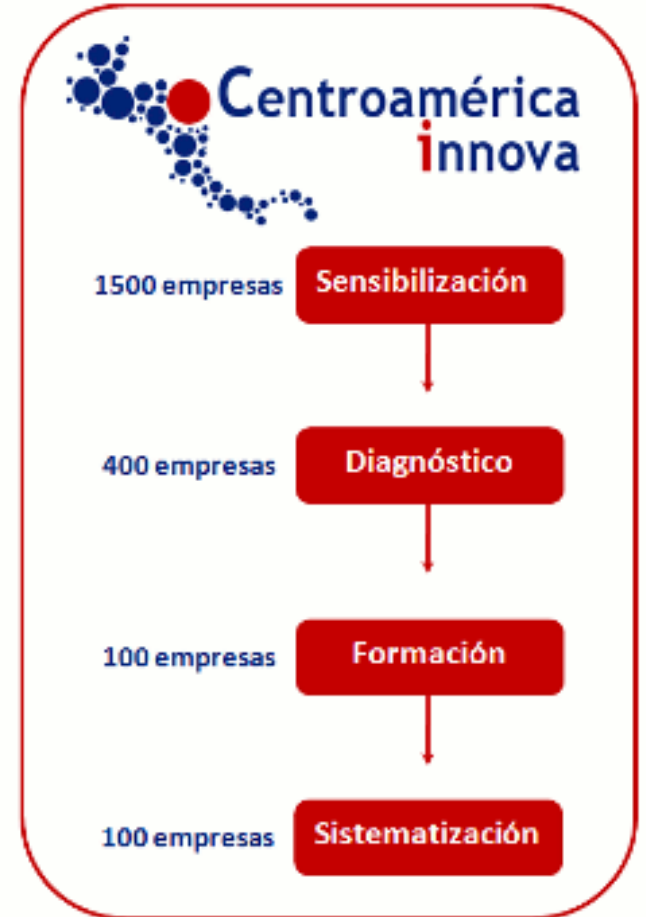
- **FORTALECIMIENTO DEL INVEST IN GUATEMALA**
- **MARCA PAÍS / GUATEMALA, SEDE DEL TALENTO DIGITAL**
- Estrategia enfocada atracción de inversores
- Promoción Comercial: ferias, misiones comerciales, SERVICE SUMMIT

# La Meta

**Exportaciones: US\$762.4 M.**  
**Empleos: 95,365**



# INNOVACIÓN





# Premios a la Innovación



# Desarrollo Sostenible

**Buenas prácticas y criterios globales de turismo sostenible**

**Código de Etica de cada Sector**

**Certificaciones**

**GREEN IT**



**Alianzas Estratégicas**

**RECURSO HUMANO**

# **Elevar competencias Globales del Recurso Humano**

## **-Vinculación Academia – Industria:**

- Convenios con Universidades (pensum, prácticas, investigaciones)
- Mesa Educación con Colegios de Computación
- Alianza con Instituto Técnico de Capacitación y Productividad-INTECAP, Centro TICs)
- Perfeccionamiento y Aprendizaje del Idioma Inglés
- (Academias de Inglés, Proyecto de Becas con Gobierno, Software Edusoft con Intecap)

**INTERNACIONALIZACION**

# Utilización de Internet y Redes Sociales





# Service Summit

## GUATEMALA

3ra. Edición

Cumbre de Exportación de Servicios



### ALETI

FEDERACION DE ASOCIACIONES DE  
LATINOAMERICA, EL CARIBE Y ESPAÑA  
DE ENTIDADES DE TECNOLOGIAS  
DE LA INFORMACION



29 - 30  
septiembre 2011

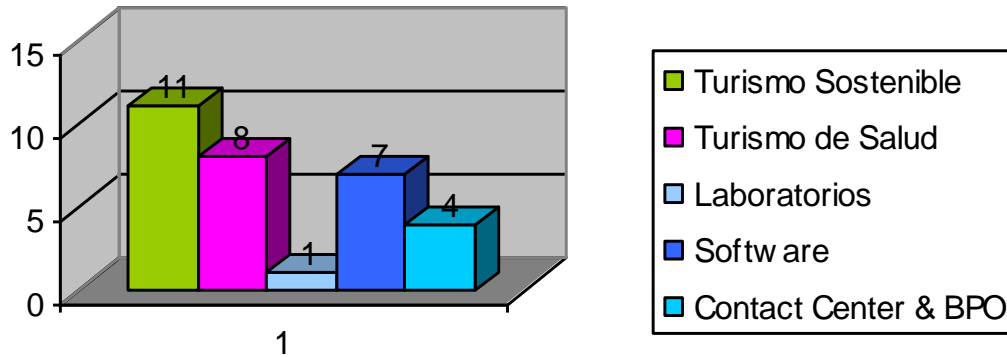


**AGEXPORT**  
ASOCIACION GUATEMALTECA DE EXPORTADORES

[www.servicesummit.com](http://www.servicesummit.com)

# Rueda de Negocios

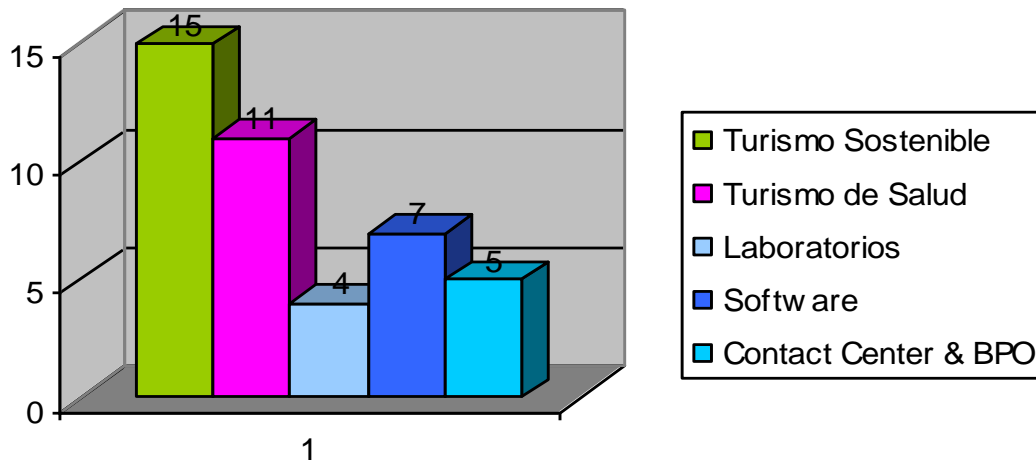
## Compradores Internacionales - demanda



Participación de 31  
compradores  
internacionales



## Expositores - oferta



Participación de 44  
exportadores



# Fam Trips



**Turismo de Salud**

**Turismo Sostenible**



# Conferencias Especializadas por Sector



# Premios a la Innovación



# Ruedas Virtuales



# Eventos Especializados por Sector

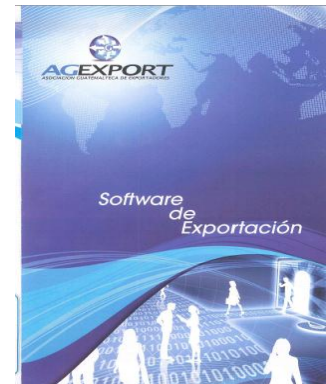
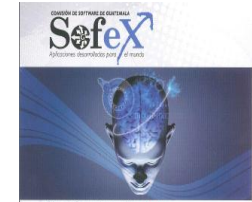
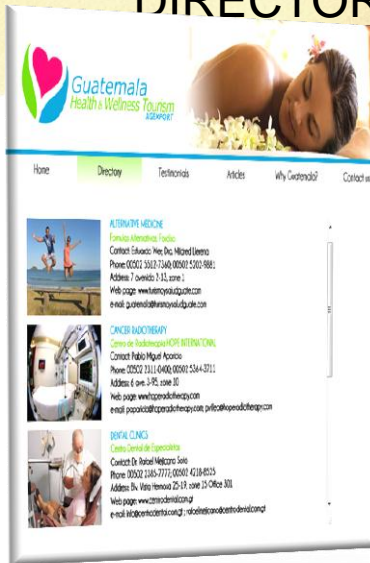
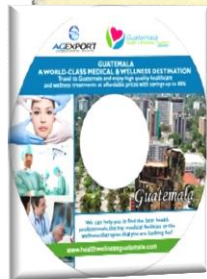
## En el exterior

- MTA-



# Material Promocional

VIDEOS  
TESTIMONIALES DE PACIENTES  
CDs  
BROCHURES  
DIRECTORIOS



# Networking / Redes Internacionales

- MTA-



Asociación Latinoamericana de  
Exportadores de Servicios

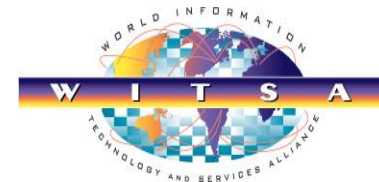


International  
Trade  
Centre



**ALETI**

FEDERACION DE ASOCIACIONES DE  
LATINOAMERICA, EL CARIBE Y ESPAÑA  
DE ENTIDADES DE TECNOLOGIAS  
DE LA INFORMACION



**POSICIONAMIENTO**



# Impacto en Exportaciones

<b>Modalidad</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Total Servicios	331.8	490.8	620.4	800.3	1,042.2
Contact Center	162.4	240.6	303.2	388.1	504.5
Digital	20.9	31.3	40.0	52.0	70.3
Laboratorios	15.4	24.7	32.1	42.4	57.2
Turismo de Salud	30.2	48.3	62.8	82.9	111.9
Turismo sostenible	38.6	57.0	71.2	90.5	117.6
SOFEX	64.4	88.8	111.0	144.3	187.6

# Impacto en Empleo 2010

<b>Total exportación servicios</b>	<b>30,261</b>
Contact Center	16,402
Digital GT	2,195
Laboratorios	1,109
Turismo de salud.	2,869
Turismo sostenible	3,049
SOFEX	4,637



**INTERNO**

- **Metodología general de trabajo**
  - 100% Participativa
  - Talleres de análisis de situación, identificación de pautas y diseño de los componentes del plan.
  - Diseño de instrumentos para todas las etapas
- **Metodología de análisis y diseño del plan: Balanced Scorecard**



# Nuevo Marco Estratégico

- **Matriz estratégica**
  - Definición de objetivos estratégicos por perspectiva del BSC
  - Iniciativas
    - **Tableros de gestión:**

Objetivo Estratégico	Iniciativa(s)	Plazo	Línea Base	Meta	Indicador	Recursos
----------------------	---------------	-------	------------	------	-----------	----------

- **Plan de Acción**



# *Ejes Estratégicos*

***Financiero***

***Cliente***

***Interna***

***Aprendizaje y Crecimiento***

# Autosostenibilidad de los Sectores

- **Cubrir costos de funcionamiento**
  - Servicios Personales (Ejecutivo de sector)
  - Servicios no personales

## **Fuentes de Ingresos**

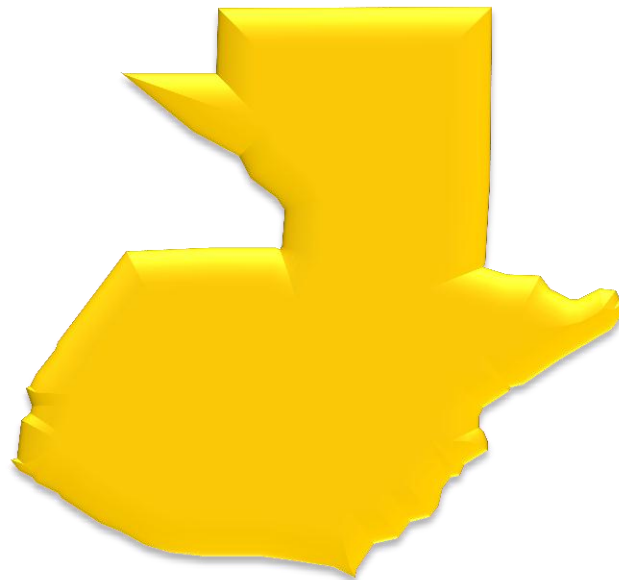
- Cuota del sector (definida por sector)
- Ingresos por Capacitaciones
- Proyectos de cooperación





## **CASOS DE EXITO**

**Guatemala también está compitiendo  
en el mercado de TICs**





# En Guatemala...

**Se diseñó un Sistema de Gestión y  
Respuesta a Emergencias basado en SMS**

**Reconocido por una instancia de  
Naciones Unidas**





# En Guatemala...



**Se diseñó un software para evaluar solicitudes de crédito.**

**Precalifica en corto tiempo y resultados certeros.**



**Esta iniciativa fue seleccionada como finalista entre 420 ideas de 30 países en el programa Tecnologías para la Inclusión Financiera promovida BID. 2010**



# En Guatemala...

**Se produce un comic interactivo para iPad.**



**Esta es una muestra de talento local que agradara a un nicho mundial de 3 Millones de posibles clientes.**



# En Guatemala...



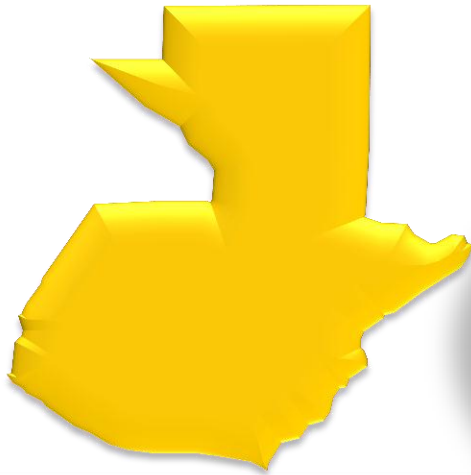
Se desarrolló un Mundo Virtual para enseñar a los niños españoles a reciclar

**Premios Ganados:**

**1<sup>st</sup>. Place Favorite Website Awards (FWA) for Central America**  
**Improved child and best pet site 2010 in the Spanish Festival El Chupete**



# La industria de BPO en Guatemala...



Brinda soporte técnico y asesoría a clientes de las áreas de :

- Juegos en redes sociales
- Energía eléctrica
- Logística
- Cobranza, otros



16,400 personas empleadas



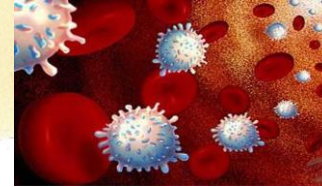
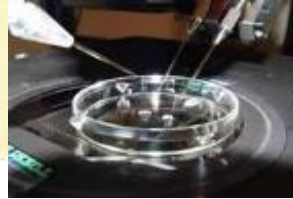
# En Guatemala...

Ingenieros guatemaltecos diseñaron una tablet PC, la cual es fabricada en China. Saldrá al mercado en diciembre del 2012



# Tratamientos Innovadores en Turismo de Salud

Medicina Regenerativa: Células Madre



Tratamientos de Radioterapia

Tratamientos de Fertilidad



Tratamientos de Bienestar







**AGEXPORT**  
ASOCIACION GUATEMALTECA DE EXPORTADORES