



AGEXPORT
GUATEMALA

**PRIMER REPORTE
DE SOSTENIBILIDAD**
2019 - 2020

Datos de contacto:
15 avenida 14-72, zona 13, Ciudad de Guatemala.

Sus consultas son bienvenidas y puede dirigirlas a la Gerencia de Sostenibilidad al correo electrónico sostenibilidadempresarial@agexport.org.gt

Nuestro Primer Reporte de Sostenibilidad

GRI 102-10; 102-48, 102-49, 102-52, 102-53, 102-54

En la Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT) somos conscientes de nuestra visión de Hacer de Guatemala un País Exportador. Más aún, somos conscientes del compromiso que como institución tenemos con el desarrollo económico y social del país, pero de forma sostenible. Una sostenibilidad comprendida como vital para asegurar la competitividad empresarial y como parte de un nuevo modelo de hacer negocios con el mundo.

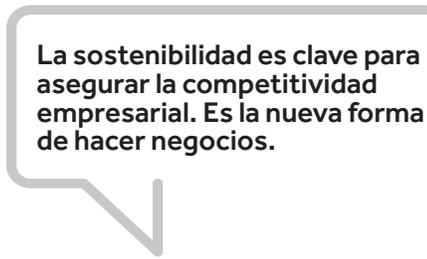
En ese marco, con mucha satisfacción presentamos nuestro primer reporte de sostenibilidad, cuyo alcance abarca los impactos internos y los generados a través de nuestros asociados en cada uno de los seis sectores de exportación: Agrícola, Acuicultura y Pesca, Manufacturas, Servicios, Contact Center y BPO y Vestuario y Textiles.

La información incluida en este documento comprende el año 2019 y el período de enero a noviembre del 2020; su periodicidad será bienal.

Para su verificación, hemos recurrido a la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (Fundahrse), que además es stakeholder del Global Reporting Initiative y la Asociación Civil Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala -CentraRSE-. Con ello logramos alcanzar la modalidad Exhaustiva en la versión de GRI Standards, la cual está acorde con la norma ISO 26000-2010 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



En AGEXPORT somos conscientes del compromiso que tenemos con el desarrollo económico y social de Guatemala, pero lo haremos de forma sostenible.



La sostenibilidad es clave para asegurar la competitividad empresarial. Es la nueva forma de hacer negocios.



Connie de Paiz

Presidente de la Junta Directiva 2019 – 2020

La sostenibilidad es el camino

GRI 102-14,102-15, 102-31,102-32, 102-33, 102-34 (G4-1)

Nosotros, los exportadores, estamos claros de que la sostenibilidad es el camino, no sólo para asegurar la competitividad de las empresas en un mundo de acelerados cambios, sino también para conservar nuestro hogar, nuestro planeta, y para el imprescindible fortalecimiento del tejido social.

Los exportadores guatemaltecos agremiados en AGEXPORT siempre nos hemos caracterizado por ser innovadores, competitivos y por hacer propuestas de cambio.

Para mí, en esta oportunidad es un honor y privilegio poner a su alcance este primer reporte de sostenibilidad, particularmente en un contexto sin precedentes para la humanidad que enfrenta la pandemia del COVID-19 y que es inevitable dejar de mencionar.

Para este ejercicio se ha recibido la verificación exhaustiva de parte de Fundahrse y del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE). Con ello, nos convertimos en la organización empresarial pionera en presentar este tipo de documentos en Latinoamérica.

En el 2020, Guatemala fue afectada además por fenómenos naturales como las depresiones tropicales Eta e Iota, lo que ha dejado una huella imborrable y nuevos retos por afrontar. A pesar de ello, AGEXPORT y sus asociados han sorteado cada uno de esos desafíos, demostrando una vez más su resiliencia y solidaridad.

Presidente de la Junta Directiva 2019 - 2020

Hoy más que nunca, considero que el poder de una visión es fundamental para enfrentar retos a veces insuperables.

A un año de la crisis y de las diferentes medidas de restricción para contener la expansión acelerada de la pandemia, los pronósticos son que la economía guatemalteca será la primera de la región centroamericana en superarla, al menos en términos de exportaciones.

Esto sin duda es resultado de un esfuerzo conjunto entre población, sector privado y gobierno, y en lo que compete a AGEXPORT, la suma de arduos esfuerzos de nuestros asociados, colaboradores, proveedores, clientes y la cooperación internacional.

En AGEXPORT, mantuvimos una gobernanza donde nuestra cultura organizacional basada en valores y principios éticos, se integró a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas para contribuir de manera efectiva y evidenciada al desarrollo sostenible de Guatemala.

Como parte de esta integración y del arranque de nuestra estrategia de sostenibilidad, en el 2020 incorporamos dos pilares corporativos relevantes en la institución: la Política de Derechos Humanos y Empresa para la Competitividad del Sector Exportador y el Programa de Cumplimiento de Ética y Transparencia del Sector Exportador. Estos elementos serán nuestra guía en el proceso de la recuperación económica y social del país.

Como AGEXPORT anhelamos convertirnos en un referente, no solo para Guatemala sino para el resto de la región, como una asociación vinculada al mercado global con soluciones precisas en cuanto a tecnologías ligadas al progreso humano, la conservación y uso sostenible del medio ambiente, y su compromiso con el bienestar social de las comunidades donde tenemos presencia.

Continuaremos asumiendo nuestro rol de servicio que durante la emergencia incrementamos y seguiremos dando lo mejor de nuestras capacidades por nuestra nación.

Nosotros, los exportadores, estamos claros de que la sostenibilidad es el camino, no sólo para asegurar la competitividad de las empresas en un mundo de acelerados cambios, sino también para conservar nuestro hogar, nuestro planeta, y para el imprescindible fortalecimiento del tejido social.

Para mí es un honor y un gusto haber presidido esta organización en los últimos dos años y espero que este legado sirva para preservar y continuar fomentando la competitividad empresarial con una nueva óptica en la forma de hacer negocios: más sostenible, más equitativa, más moderna y más responsable.



Amador Carballido
Director General

2020: un año de resiliencia, innovación y solidaridad

El Comité de Mujeres Exportadoras lideró una iniciativa para devolver la esperanza y autoestima a más de 100 mujeres indígenas que perdieron todo tras las tormentas Eta e Iota, con la dotación de vestimenta con pertinencia cultural.

Indudablemente el año 2020 quedará guardado en la memoria de todos los habitantes del planeta y ocupará un lugar especial en la historia. Fue diferente, pero también muy útil para mostrar, por un lado, la resiliencia de las personas y empresas, y por otro, la empatía y la solidaridad de las que somos capaces.

Por ello deseo expresar mi agradecimiento y respaldo a nuestros colaboradores, asociados, usuarios, aliados y a la Junta Directiva.

Como organización, AGEXPORT conservó su visión e inclusive fue más allá, no solo porque contribuyó al mantenimiento de las operaciones exportadoras, sino también porque promovió y respaldó las acciones de mitigación para miles de familias afectadas por la pandemia y los fenómenos naturales que acaecieron en el 2020.

Cada uno de los seis sectores de exportación realizó acciones relevantes como el diseño de protocolos de bioseguridad para proteger a sus trabajadores y la identificación de nichos de oportunidad que implicaron decisiones audaces, así como también lo hicieron los comités institucionales a cargo de la emergencia. Ello solo es una muestra de como somos capaces de actuar cuando la confianza en el liderazgo genera compromiso, cooperación y creatividad.

Nuestro plan estratégico debió adaptarse a circunstancias extremas y en ese sentido mantuvimos, a través del teletrabajo, la estabilidad y la salud de nuestros 193 colaboradores. Un equipo laboral conformado mayormente por mujeres, quienes, liderados por la Junta Directiva, mantuvieron el acostumbrado nivel de satisfacción y vocación de servicio que lo caracteriza.

Logramos contribuciones importantes para que las exportaciones al mes de noviembre se situaran en niveles equiparables, e incluso levemente superiores, a los de 2019. Esas esperanzadoras cifras son una bocanada de aire fresco para el año 2021.

Hemos extendido las iniciativas de AGEXPORT a todos los rincones de Guatemala, trabajando de la mano con el gobierno con propuestas para enfrentar la crisis y la reactivación, pero también para seguir apoyando la generación de nuevos exportadores. Por ejemplo, mediante la Ruta para la Internacionalización logramos que 30 emprendedores buscaran apoyo para su formalización y actualización de registros sanitarios; y que 89 MIPYME estén siendo preparadas en el proceso de internacionalización.

Desde luego, nuestra propia visión institucional y la universalidad de los ODS, han sido claves para el avance en el fortalecimiento de alianzas con la cooperación internacional y gobiernos amigos que nos han permitido fortalecer encadenamientos productivos con cooperativas, MIPYME y pequeños productores, alentando de esta manera la presencia del modelo exportador, los valores y las tradiciones de Guatemala.

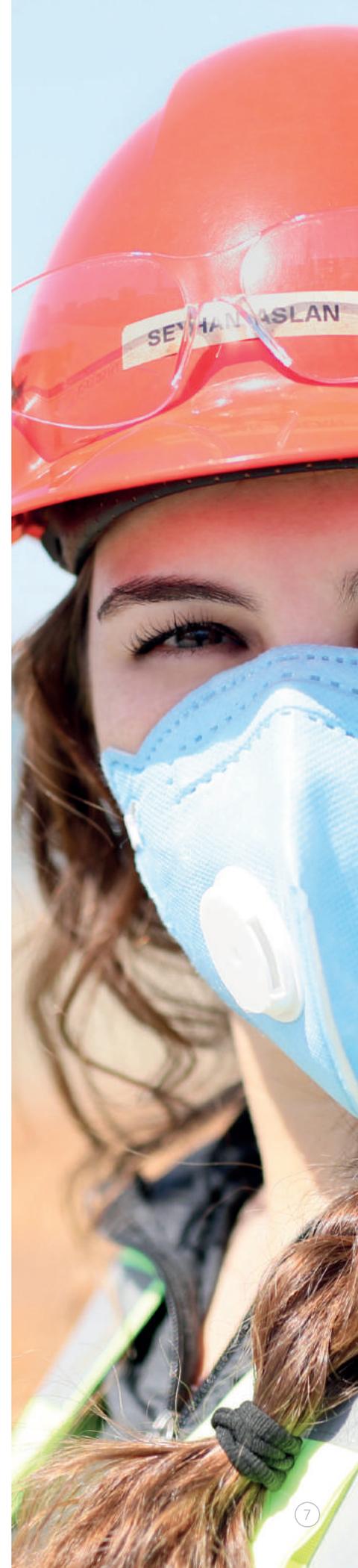
El COVID-19 reforzó nuestra voluntad de servicio y solidaridad y mediante la iniciativa "Exportadores Unidos por Guate" impulsamos acciones para contribuir a paliar necesidades humanitarias en la fase de emergencia. También fuimos testigos del apoyo que el sector Agrícola y el de Acuicultura y Pesca ofrecieron a sus comunidades de influencia con dotación de mascarillas, información para prevención y raciones de alimentos. Apoyamos al Sector de Contact Center y BPO en su alianza con el Ministerio de Desarrollo Social y la Municipalidad de Guatemala para establecer centros de llamadas en apoyo a la población, dándoles información sobre acciones de protección social.

Los sectores de Manufacturas, Servicios y Vestuario y Textiles se sumaron al llamado del Gobierno de Guatemala con donaciones de alimentos e insumos de protección personal e higiene, mientras que la Comisión de Plásticos asistió con equipo de limpieza y desinfección, alimentación y construcción de espacios para atender emergencias para más de 30 mil personas. Cada uno puso a disposición lo mejor de lo que saben hacer, ofreciendo desde su experiencia, soluciones innovadoras y a la altura de las circunstancias.

Paralelamente lanzamos la campaña #ProtegiendoaNuestrosHéroesGT con el objetivo de salvaguardar la salud de los servidores públicos de primera línea (bomberos, policías, jueces, funcionarios de aduanas) así como a pequeños productores que laboran en las áreas esenciales, mediante la dotación de mascarillas e insumos de protección e higiene.

Ante la emergencia de las tormentas tropicales Eta e Iota, en nuestras propias instalaciones ofrecimos un espacio que sirvió de centro de acopio, al cual nuestros asociados respondieron con la donación de insumos, mismos que fueron canalizados por medio de organizaciones locales y las Comisiones Municipales de Emergencia, llevando alivio a varias familias de nuestras cadenas productivas que se vieron afectadas. El Comité de Mujeres Exportadoras lideró una iniciativa para devolver la esperanza y autoestima a más de 100 mujeres indígenas que perdieron todo en la tormenta, con la dotación de vestimenta con pertinencia cultural.

Así es como el 2020 nos ha dejado una valiosa lección aprendida. Y es que cuando existe una sólida visión institucional que se despliega con valores y principios, desde nuestros líderes hasta nuestros colaboradores, siempre tendremos esperanzas de continuar creciendo con la certeza de que el camino es hacer de Guatemala un país exportador.



PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2019 - 2020



GLOBAL

CONTENIDO

1 Nuestro impacto

Nuestro impacto en cifras

Más de tres décadas haciendo
de Guatemala un país
exportador

Pag 10



2 ¿Quiénes somos?

Participación y compromiso empresarial

Cultura organizacional basada en principios
y valores

El ser humano en el centro de nuestra gestión

Compromiso con la calidad y la sostenibilidad

Representatividad e incidencia

Reconocimientos a nuestra labor

Cultura exportadora:
El Galardón Nacional a la Exportación

Pag 14



3 ¿Cómo estamos haciendo de Guatemala un país exportador?

Nuestras marcas

Nuestro portafolio de servicios

Pag 32



Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Identificación de partes interesadas e impactos

Temas relevantes para el sector exportador

Nuestro mapa de materialidad

Integración de la sostenibilidad a la estrategia de AGEXPORT

Pag 46



Reflexión final

Pag 89



Impacto de nuestra gestión

Contribución al desarrollo sostenible desde las Exportaciones:

Impacto económico

Impacto Social: Nuestro compromiso con las personas y la sociedad

Impacto ambiental: nuestro compromiso con el planeta

Pag 50



ANEXOS

Tabla de Indicadores GRI Estándar

Informe de Verificación Externa

Pag 90



Contribución al desarrollo sostenible desde nuestra gestión institucional

Valor económico

Nuestra gente

Nuestro compromiso ambiental

Pag 80

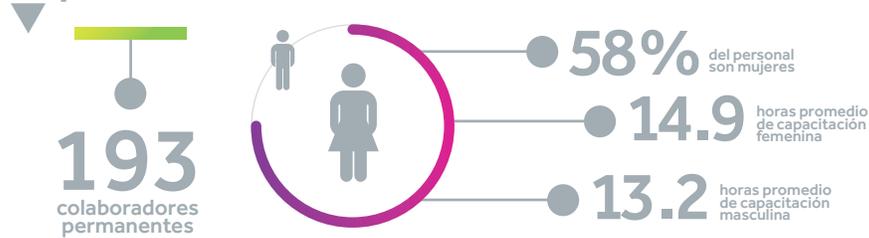


1 Nuestro impacto

(GRI 102-1, 102-2, 102-3 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-19, 102-20. 102-22, 102-23, 102-32)



Impacto social interno



Se cuenta con una Política de Derechos Humanos y Empresa, además se actualizó el Código de Ética y sistema de gestión de ética



Impacto ambiental interno-externo



El Sector de Vestuario y Textiles cuenta con una guía ambiental



Manufactura Forestal GT, un espacio virtual para informar y sensibilizar a las MIPYME que trabajan en la cadena de valor exportación de muebles y madera, sobre la normativa nacional para manejo sostenible de bosques.

www.export.com.gt/manufactura-forestal-gt

SIEXpertos, una iniciativa de la Comisión de Servicios Integrados para la Exportación del Sector Servicios que ofrece soluciones ambientales, entre otros para el comercio internacional.



Más de tres décadas
"Haciendo de
Guatemala un país
exportador"



3
DECADAS



AGEXPORT es institución privada, apolítica, no lucrativa con personalidad jurídica propia. Nacimos en 1982 como una gremial denominada "Asociación Guatemalteca de Productos No Tradicionales" (Agexpront) y como tal obtuvimos nuestra personería jurídica el 17 de febrero de 1989, mediante el registro 1245-88 otorgada por el Ministerio de Gobernación. El 30 de mayo del 2007 cambiamos nuestra razón social a AGEXPORT.



1989

► Personería Jurídica de la Asociación Gremial de Productores No tradicionales de Guatemala



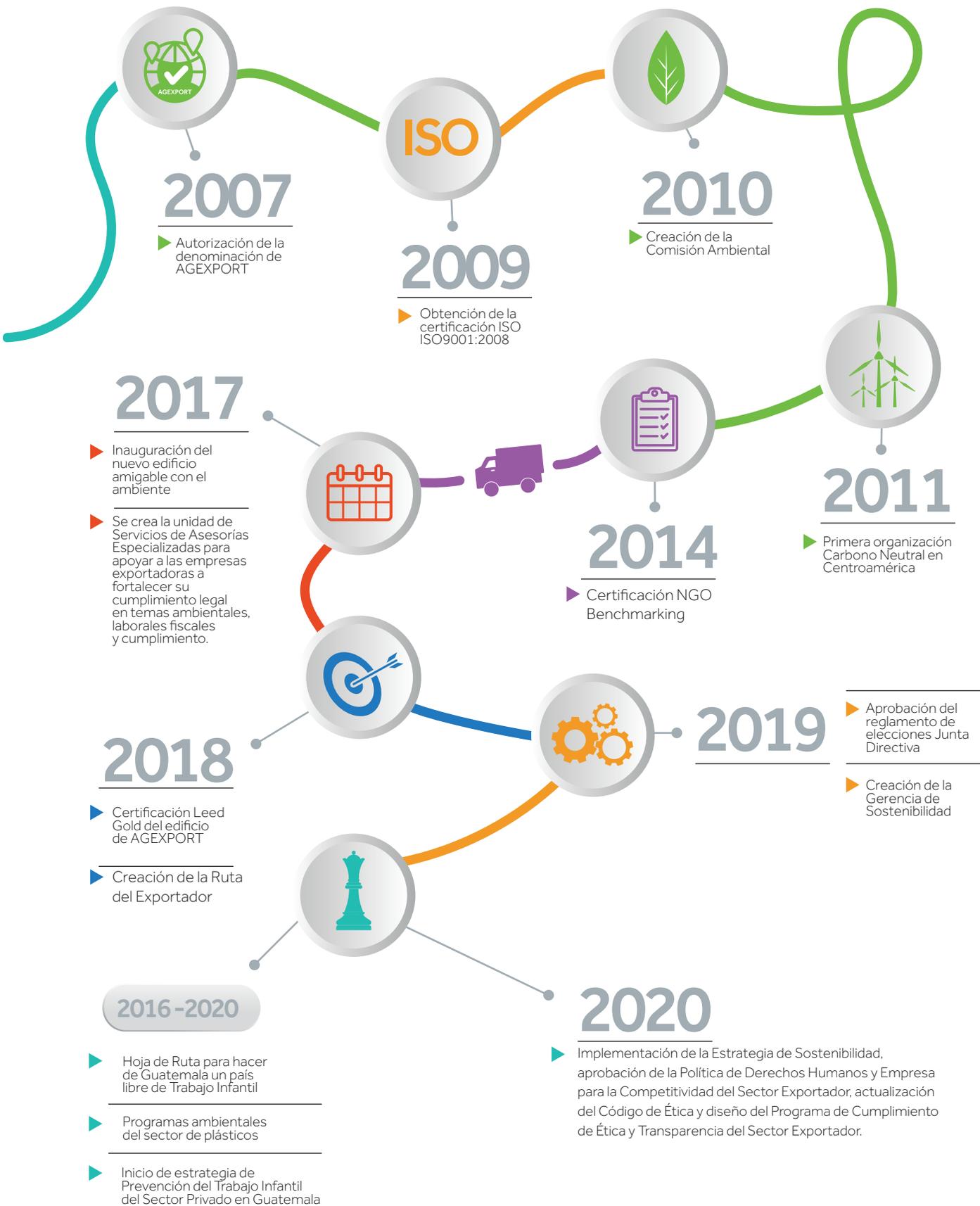
1992

► Declaración de principios de Agexpront



2006
Aprobación
del Código de Ética





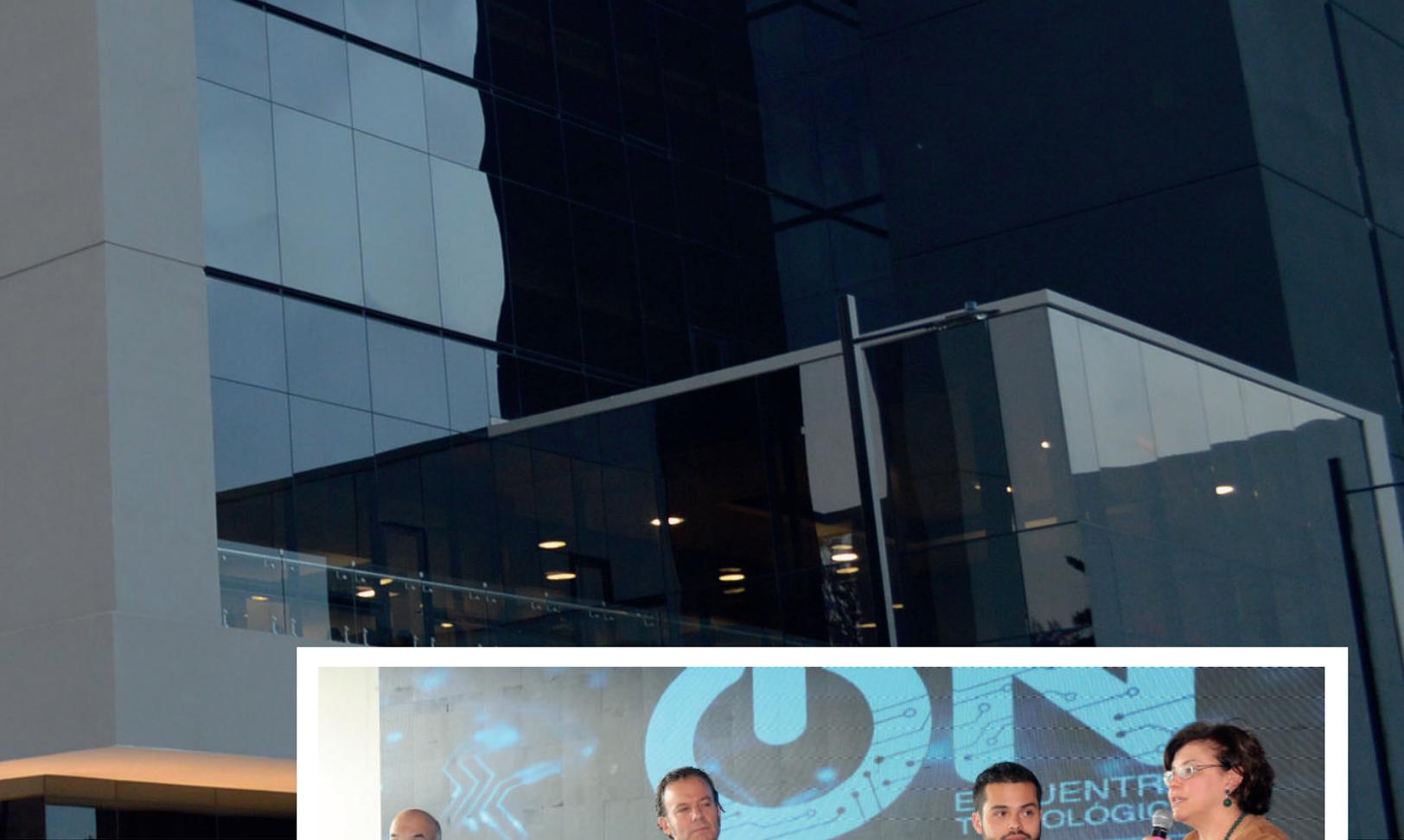


¿Quiénes somos?

AGEXPORT fue creada para el fomento y desarrollo de las exportaciones, dar servicios al exportador, así como representar a sus asociados ante instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras vinculadas a sus fines. Somos un motor del desarrollo de las exportaciones guatemaltecas mediante procesos e iniciativas diseñadas de forma que los empresarios tengan herramientas de innovación, formación y capacitación especializada, así como la facilitación para el acceso a nuevos mercados.

Ofrecemos una plataforma completa que abre la puerta a la generación de negocios, apoyamos a la competitividad tanto de la empresa como de su sector. Trabajamos en el fortalecimiento del desarrollo rural, a través de cadenas de valor que incrementan la oferta exportable, las capacidades locales, con un enfoque de sostenibilidad empresarial y ambiental.

Nuestro trabajo en equipo, los encadenamientos productivos unidos a las alianzas estratégicas, la innovación y emprendedurismo de los sectores de exportación, así como el talento y calidad del trabajo guatemalteco, nos han abierto puertas al mercado mundial. A todo ello se agrega una serie de servicios exportables que han logrado que el mundo vea a Guatemala como un excelente proveedor internacional.



Participación y compromiso empresarial

GRI 102-18 hasta 102-39

En nuestro gobierno corporativo, confluyen un conjunto de normas que regulan las relaciones internas entre la Asamblea General de Asociados, la Junta Directiva General, Juntas Directivas Sectoriales, alta administración y equipo administrativo.



Nuestros estatutos contienen los principios relativos a:

- La maximización del valor en interés de sus miembros.
 - El papel esencial del Consejo de Administración y la Junta Directiva en la dirección y administración de la institución.
 - La estructura organizativa.
 - La transparencia informativa en las relaciones con los asociados, cooperantes, colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés.
-

Los miembros de la Junta Directiva son electos por la Asamblea General Ordinaria, por mayoría simple, para un período de dos años, pudiendo ser reelectos. Su funcionamiento se rige por los estatutos, el "Reglamento para normar el desarrollo de la asamblea, convocatoria, nominación y elección de cargos de Junta Directiva" y el Código de Ética de la institución.

Para ser miembro de la Junta Directiva se requiere:

- Ser de reconocida experiencia y honorabilidad.
- Haber sido o ser presidente o vicepresidente en una Junta Directiva de Comisión, o Comité.
- Haber demostrado liderazgo en cuanto a estrategia, planes de crecimiento del sector, dentro de la Junta Directiva en que haya participado.
- Generador de ideas innovadoras y visión de largo plazo.
- Con capacidades de interrelación con otros grupos dentro de la organización u otros foros institucionales, gremiales, sector público o privado.
- Poseer comprensión de la labor institucional de carácter transversal en beneficio de todos.
- Con capacidades de expresión ante grupos o medios de comunicación. (Se expresa con claridad y proyecta credibilidad).
- Haber cursado el Programa de Liderazgo Institucional.
- No practicar política partidista de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de los Estatutos.
- Estar al día con las obligaciones del pago de cuotas de acuerdo con los estatutos.

Las propuestas para ser miembros de la Junta Directiva provienen de la Asamblea de los sectores que forman AGEXPORT. Todos los miembros de la Junta Directiva y de sus sectores no reciben remuneración o dieta alguna por su participación en los órganos de gobierno corporativo (102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39)



2019 – 2021

unta Directiva

Presidente: Licda. Connie de Paiz

Vicepresidente: Lic. Guillermo Montano

Secretario: Lic. Javier Castillo

Tesorero: Lic. Carlos Gabriel Biguria

Vocales: Lic. Jorge Mario del Cid

Ing. Devadit Barahona

Lic. Estuardo Castro

Ing. Manuel Gordo

Lic. Alejandro Ceballos

Lic. Francisco Ralda

Directores invitados: Lic. Carlos Arias

Licda. Leticia Salazar

Licda. Luisa Villavicencio

Lic. Francisco Menéndez

Ing. Luis Pedro Solares

Ing. Francisco Viteri

Lic. Alfonso Muralles



Nuestro gobierno corporativo

Dispone de cuatro ejes temáticos en los que se enmarcan diversos comités de trabajo en temas que se consideran estratégicos para el logro de resultados.

Comités de trabajo de reciente creación relacionados con la materialidad de la estrategia de sostenibilidad:

- Comité de Mujeres Exportadores.
- Comité de Jóvenes
- Comité de Innovación
- Mesa Ambiental



Cultura organizacional basada en principios y valores

GRI 102-16, 102-17, 102-25-102-26, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1
DMA. GRI 407-1, 408-1, 417-3, 418-1, 419-1, 417-2.

En AGEXPORT, nuestra cultura de servicio se sintetiza en nuestra visión de **hacer de Guatemala un país exportador** y en nuestra misión:

“Somos una organización en permanente evolución, generadora de transformaciones, comprometida con el desarrollo económico y social de Guatemala de forma sostenible, poniendo el mundo en manos de exportadores e inversionistas en tiempo real. Ofrecemos servicios innovadores con alto valor agregado, sustentados en la economía digital y en un Sistema de Gestión del Conocimiento. Somos líderes y buscamos ser referente mundial en lo que hacemos”

Nuestra organización descansa en una cultura regida por los siguientes principios y valores, contenidos en nuestros estatutos y código de ética:

- Velar porque el interés general prevalezca sobre el interés particular;
- Defender el sistema de libertad de empresa, de trabajo y de cualesquiera otros que son inherentes a la libertad del hombre;
- Contribuir al progreso económico y social del país de manera sostenible;
- Contribuir al mejoramiento y tecnificación de la producción de artículos industriales, comerciales, agrícolas, pecuarios y de servicios o de cualquier otra naturaleza, tanto para el consumo nacional como para la exportación;
- Cumplir, promover, defender y proteger cualquier principio de orden general, relacionado con las actividades de la naturaleza de la asociación; y
- Cumplir con la Constitución de la República, los presentes estatutos, las políticas, códigos, reglamentos de la Organización, así como demás leyes del país.



HACER DE GUATEMALA UN PAIS EXPOTADOR

Nuestro sistema de gestión de ética fue fortalecido en el 2020, mediante la creación del Programa de Cumplimiento del Código de Ética y Transparencia del Sector Exportador, el cual no solo incluyó la actualización de nuestro código de ética, sino que establece un sistema de aprobación y alineación de las políticas institucionales, crea el mecanismo de denuncia formal e investigación, determina un régimen sancionatorio por incumplimiento, integra los mecanismos disciplinarios establecidos en los Estatutos de la Organización y designa a las instancias responsables de la implementación del Programa.

La aplicación del Código abarca tanto a colaboradores de la organización, Directores de Juntas Directivas y asociados, como también a consultores externos, proveedores, aliados estratégicos, donantes, suplidores, contratistas y cualquier persona u organización que esté contratada o con quien AGEXPORT se relacione de manera formal.

Los valores que rigen nuestra cultura son seis: Servimos profesionalmente con pasión, Compromiso con el resultado, Trabajo colaborativo, Innovación continua para promover el cambio, Integridad y solidaridad.

Principios de AGEXPORT

Priorizar el interés general y no el particular

01

Anteponer la propuesta a la crítica

02

Utilizar la persuasión sustentada con argumentos técnicos

03

Absoluto apego a la ética y legalidad

04

La transparencia es la regla de las relaciones

05

Respeto a las ideas y pensamientos opuestos

06

Siempre sumar, nunca restar

07

Actitud positiva

08

Promover alianzas estratégicas

09

Proteger la credibilidad

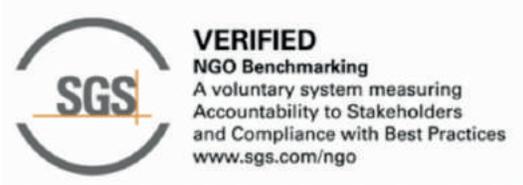
10

El marco de gobernanza de AGEXPORT se divide en tres niveles:

- Cumplimientos regulatorios nacionales, como la Ley de Asociaciones Privadas de Desarrollo y la Ley sobre Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, entre otras.
- Mecanismos de auto regulación interna, iniciando por nuestros Estatutos de Constitución, Reglamentos y Políticas Internas.
- Auditorías externas y estándares de calidad, como las Certificaciones: ISO 9001:2015 y Certificación NGO: SGS, Herramienta Indicare ISO 26000.

Para garantizar su cumplimiento, contamos con un departamento de contraloría y dos Oficiales de Cumplimiento: el primero, asociado a la Ley sobre Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo que reporta a la Superintendencia de Bancos de Guatemala y supervisa las actividades en materias fiscales y comerciales; y el segundo, asociado a nuestro sistema de gestión de ética, interna, que reporta al Comité de Ética en torno al cumplimiento de las políticas y el comportamiento ético de la asociación.

En cuanto a los estándares internacionales además de la ISO 9001:2015, en el 2014 alcanzamos la certificación NGO Benchmarking con la cual nos hemos recertificado en tres ocasiones. La misma es un consolidado de 25 códigos y estándares reconocidos por donantes, gobiernos, agencias técnicas entre otras partes interesadas asociadas; dirigida a las instituciones no lucrativas y sirve de referencia de las mejores prácticas concernientes a la rendición de cuentas. La empresa auditora fue ICONTEC.





El ser humano en el centro de nuestra gestión

DMA

Un hito relevante en el 2020 y que responde a nuestra materialidad fue el lanzamiento de la Política Institucional de Derechos Humanos y Empresa para la Competitividad del Sector Exportador, cuyo objetivo es contar con un marco de actuación que garantice el respeto de los derechos humanos dentro de la organización y con nuestros grupos de interés, tomando como base a los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Su diseño inició con una decisión de la Junta Directiva, e incluyó talleres de sensibilización al interior de la organización, revisión documental para identificar brechas y la validación con nuestras partes interesadas mediante talleres de diálogo en los que participaron más de 80 personas.

La política está conformada por tres partes fundamentales:

- Las consideraciones generales, que toman en cuenta los fundamentos o razones de esta.
- Los acuerdos institucionales como una declaración política en la materia.
- Las acciones para el cumplimiento de los compromisos.

Dichos compromisos están definidos tanto a nivel interno (con colaboradores, socios y proveedores), como en nuestra gestión con los asociados para promover el respeto de los derechos humanos en los modelos empresariales de las empresas y sus cadenas de valor





Compromiso con la calidad y la sostenibilidad

(102-12, 102-28, 102-29, 103-1, 416-1, 416-2)

En abril del 2019 se formuló la Política de Calidad, en la cual establecimos que "en AGEXPORT estamos comprometidos en superar la satisfacción de nuestros clientes a través de los procesos de los sistemas de gestión de la calidad, la mejora continua de nuestros servicios y el cumplimiento de los requisitos aplicables de las partes interesadas relacionadas, contribuyendo así al desarrollo económico, social y competitivo de Guatemala, por medio de las exportaciones".

A partir de dicha política y en consonancia con la norma ISO 9001: 2015 diseñamos el mapa de procesos que permite conducir las políticas, procedimientos y prácticas de nuestra organización.

PROCESOS DEL SGC

MAPA NIVEL 1



MAPA DE RIESGOS PROBABILIDADES

	 IMPROBABLE	 POSIBLE	 OCASIONAL	 MODERADO	 CONSTANTE
	Nivel 01	Nivel 02	Nivel 03	Nivel 04	Nivel 05
FINANCIERO	1 vez en el año	2 vez en el año	3-6 vez en el año	7-11 vez en el año	12 o más en el año
OPERACIONAL	menos de 5 veces en el año	5 y 9 veces en el año	10 y 14 veces en el año	15 y 19 veces en el año	20 o más veces en el año
LEGAL	1 vez en el año	2 vez en el año	3 vez en el año	4 vez en el año	5 o más vez en el año
REPUTACIONAL	1 inconformidad de partes interesadas en el año que afecten la reputación de AGEXPORT	2 a 5 inconformidad de partes interesadas en el año que afecten la reputación de AGEXPORT	6 a 8 inconformidad de partes interesadas en el año que afecten la reputación de AGEXPORT	9 a 12 inconformidad de partes interesadas en el año que afecten la reputación de AGEXPORT	13 o más inconformidad de partes interesadas en el año que afecten la reputación de AGEXPORT
OTROS	Se estimará según el caso				

Mediante la norma ISO 9001: 2015 se ha creado la matriz de riesgo que orienta nuestros procesos y que incluyen los riesgos financieros, operacionales, legales y reputacionales. Dichos riesgos son evaluados en cinco niveles de probabilidad y que permiten ubicar las veces en que se producen las inconformidades ante las partes interesadas. Los análisis permiten enviar las señales para la toma de decisiones por parte de nuestra administración superior.

En 2019 creamos la Gerencia de Sostenibilidad Empresarial, con el propósito de apoyar a los asociados, principalmente a las pequeñas y medianas empresas, a buscar diferenciación y ganar competitividad a partir de las oportunidades que se derivan de las tendencias del comercio. Como parte de su accionar y del diseño de la estrategia de sostenibilidad, en el 2020 actualizamos el mapeo de grupos de interés y la materialidad. La Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023, establece los compromisos para incorporar la sostenibilidad en nuestro modelo de crecimiento de las exportaciones mediante:

- Un modelo de gestión institucional basado en principios éticos y responsabilidad social en cuatro dimensiones (gobernanza, económica, social y ambiental).

- Promover la actividad exportadora desde un modelo de sostenibilidad para la competitividad, que garantice el acceso a mercados internacionales de nuestros principales productos y servicios.
- Aportar al crecimiento económico y la generación de empleo desde el sector exportador contribuyendo al desarrollo sostenible y cumplimiento de los ODS para Guatemala.

Los compromisos establecidos en las cuatro dimensiones (económico, social, ambiental y gobierno corporativo) cuentan con un enfoque de aplicación tanto al interior de la organización como en la promoción de la sostenibilidad hacia los asociados. En cada dimensión se seleccionaron los asuntos materiales en función del impacto en nuestros objetivos estratégicos y su afectación en nuestros grupos de interés (Ver Capítulo 4).

Finalmente nos integramos a la iniciativa Global Reporting Initiative, que se refleja en este primer reporte de sostenibilidad, como parte de nuestra propuesta de transparencia hacia nuestras partes interesadas.



Representatividad e incidencia

AGEXPORT tiene presencia a nivel de gobierno corporativo en:

- El Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (**CACIF**).
- El Consejo de Usuarios del Transporte Internacional de Guatemala (**CUTRIGUA**).
- Federación Cámara y Asociaciones de Exportadores de Centroamérica (**FECAEXCA**).
- Consejo Nacional de Promoción de Exportaciones (**CONAPEX**)

Como parte del CACIF, participamos activamente en la Mesa de Sostenibilidad donde junto con el resto de las gremiales y asociaciones del sector productivo, aportamos nuestra experiencia y sumamos nuestro aporte en contribución al cumplimiento de los ODS en Guatemala. Esta mesa produce un informe anual que es presentado a la sociedad guatemalteca y en el del 2020 hicimos referencia a la manera como nuestra gobernanza ha incidido en los ODS 16 y 17. Cacif (2020) II informe. Actuando en el presente. Pensando en el futuro. Páginas 18-19.

Reconocimientos a nuestra labor

(102-13) (G4-16)

Orden del Quetzal, reconocimiento honorífico por su trayectoria y labor con el sector exportador. Otorgado por el Presidente Constitucional de la República de Guatemala.

2007

Reconocimiento a AGEXPORT por apoyar el desarrollo del Municipio de Sacapulas con el proyecto Cadenas de Valor. Otorgado por ASPROCE.

2017

Reconocimiento a AGEXPORT por su apoyo incondicional al trabajo con las Mujeres Cuatro Pinos. Otorgado por Cooperativa 4 Pinos.

2017

Reconocimiento al Comité de Mango por el continuo apoyo a los productores de mango, así mismo por el apoyo a la NMB en las actividades de investigación y en los talleres de extensión realizados en Guatemala. Otorgado por National Mango Board.

2017

Reconocimiento a AGEXPORT por su participación y apoyo a la Universidad de San Carlos de Guatemala. Otorgado por Universidad de San Carlos, Escuela de Ciencias de la Comunicación

2018

Reconocimiento a AGEXPORT por la colaboración interinstitucional brindada a SAT. Otorgado por SAT.

2018

Reconocimiento al Comité de Cardamomo por proyecto inclusivo 2019 al Proyecto Chabil Tzi Rubel Mu del Comité de Cardamomo que beneficia a mujeres indígenas en las áreas rurales. Ministerio de Trabajo y Centrarse.

2019

Reconocimiento a AGEXPORT por su valiosa colaboración y aportes en la mesa de diálogo y cooperación Público-Privada en temas aduaneros Otorgado por SAT.

2019
2023



Cultura Exportadora: El Galardón Nacional a la Exportación

En el año de 1988 se celebró en Guatemala el II Congreso de Exportación de Productos No Tradicionales, el cual fue catalogado por los medios de comunicación como el más importante del año en el ámbito exportador, ya que en él se consolidó la actividad exportadora del país, culminando con una noche de gala en la que se entregó por primera vez el premio denominado Carlos José Castillo al exportador del año. El nombre del reconocimiento se estableció tras el fallecimiento del entonces presidente de la Gremial de Exportadores.

En el año 2010, el premio Carlos José Castillo se convirtió en el Galardón Nacional a la Exportación, el cual es otorgado como reconocimiento a las empresas guatemaltecas exportadoras de productos y servicios que se destacan por su innovación, excelencia en la calidad y un alto nivel de competitividad; además de tener una trayectoria exportadora consecutiva en los últimos tres años, atendiendo a mercados altamente exigentes y logrando satisfacción y confianza de sus clientes.

La edición 2020 del Galardón Nacional a la Exportación se postergó para el 2021 derivado de las condiciones sanitarias por el COVID-19. En dicha ocasión se incorporó para los criterios de selección y premiación la innovación y sostenibilidad en los modelos de negocios de los exportadores.





Exportador del Año del 2014 al 2019

 <p>2014 Telus International Sector Servicios</p>	 <p>2017 Grupo Cobán Sector Manufacturas</p>
 <p>2015 Jardines Mil Flores Sector Agrícola y Pesca</p>	 <p>2018 Tag Airlines Sector Servicios</p>
 <p>2016 Caobadoors Sector Manufacturas</p>	 <p>2019 Grupo DetPon Sector Agrícola</p>

Ganador Galardon al exportador 2020



Industria Licorera Quezalteca

Constituida en una de las empresas más importantes de la industria, representa dignamente al país con productos de alta calidad y convierte a Guatemala en un productor de rones de clase mundial. Cumplir con los estándares más altos y tener certificaciones le ha permitido el ingreso a nuevos mercados como la Unión Europea, con productos de calidad y con denominación de origen.

Cuenta con un código de ética que respalda el comportamiento ético que cubre a colaboradores, proveedores y mercados en la organización, adicionalmente se cuentan con sistemas de gestión en ISO 14001:2015 para gestión ambiental y en sustentabilidad ISCC+200, posee el sello verde del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Su personal recibe un bono por productividad trimestral, un bono por cumplimiento de objetivos anuales, horario flexible, Política de teletrabajo desde el 2018, seguro de vida, seguro de gastos médicos, uniformes, transporte, Clínica médica, medicinas gratuitas. Las anteriores acciones son evaluadas con auditorías sociales (BSCI), Great Place To Work, Evaluaciones 360° y Coaching.



3 ¿Cómo estamos haciendo de Guatemala un país exportador?

DMA, GRI 102-2, 417-1,



Nuestras marcas

La marca AGEXPORT se identifica como marca de país. Alrededor de ella, hay otras marcas promocionales ligadas a productos específicos como son los eventos que se realizan para generar conocimiento a nuestros asociados y promover oportunidades de mercado. Nuestras marcas están registradas en términos de propiedad intelectual, así como nuestros productos y servicios.

Nuestra política de confidencialidad basada en un proceso de control bajo certificados ISO 9001 garantiza la salvaguarda de toda la información que brindan los asociados y se protege por un sistema de control de nuestra base de datos.

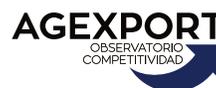
Nuestras marcas se asocian a nuestras acciones en torno a los impactos que generamos, especialmente con temas como la razón de ser de nuestra organización, la equidad de género, elementos de nuestra cultura indígena y la inclusión social, así como las iniciativas para los encadenamientos empresariales a favor de los emprendedores y las empresas MIPYME.



Nuestro portafolio de servicios

En cumplimiento con nuestra visión y misión, el portafolio de servicios que forman parte de nuestra cadena de valor está enfocado en brindar herramientas para desarrollar oferta exportable, facilitar el acceso a los mercados y promover una cultura exportadora en el país.

Nuestras estrategias y servicios diseñados para apoyar a las empresas en la generación de negocios son los siguientes:





Facilitación del comercio

Ofrecemos instrumentos de facilitación del comercio exterior a través de la Ventanilla Única para las Exportaciones, Ventanilla Ágil para las Importaciones y Oficina de Perfeccionamiento Activo. En alianza con el Ministerio de Economía, la Superintendencia de Administración Tributaria y otras instituciones tanto gubernamentales como privadas, permiten realizar de forma electrónica y desde un único punto de entrada todos los trámites vinculados a las operaciones de importación, exportación, tránsito y manejo de regímenes especiales; utilizando sistemas de firmas y pagos electrónicos, disminuyendo tiempos y costos a las empresas.



Desarrollo sectorial

El compromiso y trabajo constante de los empresarios, organizados en sectores, es el motor y corazón de AGEXPORT (ver nuestros sectores productivos en el capítulo 5 nuestra gestión sostenible). En apoyo a sus esfuerzos por prepararse y fortalecer sus competencias, contamos servicios de asesorías especializadas en temas legales, ambientales y de sostenibilidad, como también nuestra Escuela de Comercio Exterior (ECE) que cuenta con más de 25 años de experiencia. La ECE surge como respuesta a las necesidades e intereses de los diferentes sectores de exportación al incremento de la competitividad mediante los servicios de formación, capacitación y asesoría.

En 2019 fortalecimos capacidades en 2 mil 415 personas con nuestros cursos y en 2020, reconvirtiéndonos y adaptándonos a la virtualidad, pudimos atender a 2 mil 340 al mes de octubre.

Además, contamos con la división de Mercadeo y servicio al cliente, que se asegura el cumplimiento de la imagen institucional y se ofrece mayor atención, de primer nivel a nuestra principal razón de ser: el asociado. Para ello, disponemos de productos y servicios específicos que le dan valor agregado a la relación socio-institución como: AGEXPORT Plus y la Ruta para la Internacionalización, la revista DataExport y el Galardón Nacional a la Exportación.



Promoción de la competitividad país

Nuestro brazo estratégico, la Gerencia de Competitividad País Sector Exportador, cuenta con un equipo de profesionales con amplia experiencia y trayectoria nacional e internacional. Las acciones que realizan se enmarcan en los siguientes ejes de trabajo: marco regulatorio, logística, negociaciones comerciales, información estratégica, mesas de trabajo, asesorías especializadas y el Observatorio de Competitividad del Sector Exportador, puede verse más información en <https://www.competitividad.gt/> Se alcanzaron 17,078 visitas de usuarios y visitas de 14,195 nuevos usuarios

En 2020, se generaron 35 propuestas para mejorar la competitividad del sector exportador y se atendieron 809 asociados con información estratégica y asesorías especializadas en tema ambientales, laborales y sociales. En esto último, se realizaron 140 diagnósticos de cumplimiento legal en temas laborales y ambientales y 22 empresas implementaron medidas correctivas. A nivel de sectores se atendieron 328 de Manufacturas, 186 de Agrícola, 215 de Servicios, 41 de Vestuario y Textiles, 21 de Contact Center y BPO y 18 de Acuicultura y Pesca. Se registraron 2,224 interacciones en CRM en las siguientes áreas de servicios.



En información estratégica al socio se publicaron 48 monitores en las áreas de energía, logística, económico, laboral, ambiental, fiscal y sostenibilidad. Además, se unificó la imagen visual de los Monitores.

Se creó el Buró de Servicios Financieros de AGEXPORT con el propósito de apoyar a las empresas exportadoras con asesoría para encontrar opciones de financiamiento a tasas competitivas para la continuidad de sus negocios y próximas inversiones.

Se cuenta con un pipeline de 56 contactos con proyectos que buscan financiamiento que supera los US\$ 350 millones. Además, se realizaron diagnósticos financieros a 82 empresas asociadas MIPYME y se impartieron 13 diferentes seminarios web con la asistencia de 509 personas. Otro aspecto relevante son alianzas, las cuales se han realizado con bancos locales, internacionales, banca de desarrollo y family offices, para tener una cartera de oferta de capital diversificada y competitiva para las MIPYME. Destaca el

convenio firmado con BID INVEST para brindar asistencia técnica al Buró y ofrecer oportunidades de financiamiento a proyectos que cumplan con criterios de sostenibilidad.

Paralelo y en sinergia con los esfuerzos de El Buró, se impulsó y presentó el Guatemala Stimulus Plan (GSP) a empresarios, gremiales y cámaras.

Incidencia, representatividad y promoción de una cultura de exportación

Nuestra división de Relaciones Institucionales y Comunicaciones es la encargada de mantener la relación y comunicación institucional con los diversos actores públicos y privados de la sociedad, así como con los medios de comunicación, concentrando sus esfuerzos en la incidencia para el impulso de políticas públicas que buscan mejorar la competitividad y desarrollo de la actividad exportadora. Asimismo, esta área es la encargada de asegurar la representatividad institucional en los foros externos, públicos y privados que respondan a la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución.



Desarrollo de Mercados y Promoción Comercial

Acompañamos a las empresas en sus esfuerzos por internacionalizar sus productos y servicios, así como para encontrar oportunidades de mercados, mediante diferentes actividades realizadas por las unidades de Market Promotion, Business Intelligence y Market Intelligence.

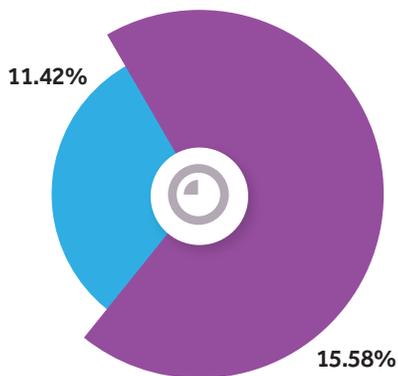


Alcances 2020

Alcance Business Intelligence

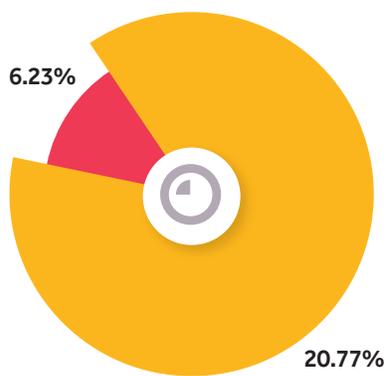
Alcance Market Intelligence

Alcance Market Promotion



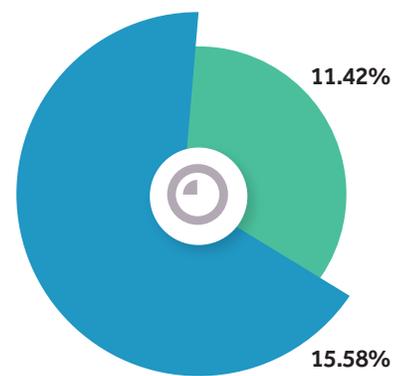
Alcance | Pendiente

Asociados 538
No Asociados 273



Alcance | Pendiente

Asociados 676
No Asociados 440



Alcance | Pendiente

Asociados 275
No Asociados 331

Market Promotion



La plataforma de Agronegocios más grande de la región

Ferias internacionales

AGRITRADE: como parte de esta plataforma que facilita la realización de negocios y el fortalecimiento del sector agrícola, acompañamos a las empresas para participar como pabellón en Fruit Logística, una de las principales ferias internacionales que se lleva a cabo año con año en el recinto ferial en Berlín, Alemania. Con más de 137 mil metros cuadrados, más de 3 mil expositores de todo el mundo y con más de 72 mil participantes permite una conexión directa y oportunidad de negocios entre Guatemala y el mundo. La feria brinda al comercio hortifrutícola y sectores afines la oportunidad de exponer toda su gama de presentaciones desde el cultivo hasta la distribución, permite presentarse a un público internacional profesional y generar negocios. En ella nos presentamos con 13 empresas socias de AGEXPORT.



Ferias nacionales

Nuestros eventos buscan la facilitar negocios y promover la innovación y competitividad de los sectores exportadores. A raíz de la pandemia de COVID-19, buscando resguardar la salud y la seguridad de los expositores, compradores y asistentes a los eventos, en el 2020 cambiamos de formato para llevarlos a cabo de manera virtual, adaptándonos a las necesidades de cada sector.

Manufexport: Es un evento bienal diseñado para promover la competitividad del sector manufacturero de la región centroamericana y expandir las oportunidades de negocio en el plano internacional. Manufexport se ha convertido en la plataforma de acceso a diversos mercados para la industria exportadora centroamericana de productos para góndola, presentando una diversa y completa oferta regional especializada en productos terminados, enfocados en el mercado minorista y de autoservicio.

Esta feria reunió de forma virtual a empresarios centroamericanos del sector con compradores regionales e internacionales de cadenas de supermercados, centros de conveniencia, así como importadores, brokers y distribuidores de México, Centro América, el Caribe, Estados Unidos y Canadá, logrando así más de 80 empresas participantes, más de 150 compradores atendiendo citas de negocios y ocho seminarios web con temas de interés para los expositores del sector.





**Simposio de
Acuicultura**
Guatemala

Simposio de Acuicultura

Este evento tiene como objetivo compartir con el mundo los avances y éxitos alcanzados con el sector de acuicultura de Guatemala, así como conocer los logros, desafíos y tendencias más relevantes de otras regiones para continuar fortaleciendo esta industria en el país.

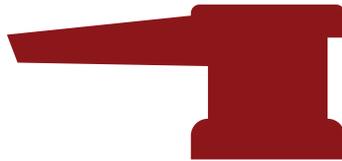
El evento presencial fue reprogramado para octubre 2021, sin embargo, como parte de la adaptación ante la pandemia, en el 2020 se coordinaron cuatro seminarios web con la participación de conferencistas de talla internacional y con más de 300 asistentes.



APPAREL
SOURCING SHOW

Apparel Sourcing Show

Cuenta con más de 28 años de trayectoria. Es la única plataforma comercial en Centroamérica que cada año demuestra la integración de la cadena de suministros completa del sector de vestuario y textiles, sus capacidades y las prendas de vestir en las cuales la región CAFTA-DR se ha especializado. Actores clave de este sector presentan en un piso de exposición de 200 stands, productos de alto valor para el desarrollo de la producción regional de alto valor agregado. Imparte capacitación a más de 300 personas con un programa de talleres tanto didácticos como demostrativos y una rueda de negocios con enlaces comerciales entre compradores internacionales y productores de vestuario. Desafortunadamente el 2020 debido a la pandemia no se llevó a cabo.



Este evento busca promover la innovación de las empresas exportadoras. En 2020 se realizó en formato virtual y se contaron con conferencias como: Food Innovation and Trends, Manufacturing Innovation and Trends y Pharma Innovation and Trends. Innovación se ha convertido en un evento regional, en donde de varios países se actualizan y capacitan en temas de innovación, tendencias y temas de actualidad de las industrias de alimentos, bebidas, manufacturas diversas y farmacéutica. En el 2020 se contó con 50 expositores y más de 1,000 empresas participantes.

New World Crafts (NWC)

Es la mayor feria regional de artículos hechos a mano guatemaltecos y centroamericanos, que ofrece a compradores de todo el mundo los mejores regalos, accesorios personales y colecciones de decoración para el hogar con diseños modernos inspirados en la tradición y la cultura guatemalteca. Los visitantes pueden encontrar una amplia gama de artículos elaborados con diferentes materiales y técnicas; entre ellos: textiles, productos de madera, cerámica, fibras naturales, velas, cuero, joyería, vidrio soplado, material reciclado y acero forjado. La calidad, diseño y variedad de las piezas de NWC la han convertido en una de las ferias más importantes de América Latina, así como una excelente propuesta para diseñadores y empresas de productos artesanales. Por primera vez después de 12 años de realizarla, debido a la pandemia se llevó a cabo en formato virtual, contando con 100 expositores y 100 compradores de mercados de Estados Unidos y Europa principalmente.



Business Intelligence

Esta unidad lidera el Connecting Best Markets, plataforma de vinculaciones de negocios exclusiva para asociados de AGEXPORT, con el objetivo principal de crear oportunidades comerciales entre la oferta exportable guatemalteca con compradores internacionales de distintos mercados.

A través de la atención a los distintos sectores hemos desarrollado más de 1mil citas de negocios, más de 500 empresas con oferta exportable inscritas y más de 1,000 compradores internacionales. Adicional a ello, se han realizado business day, así como la organización de ruedas de negocios a eventos específicos.

La plataforma **Conecting Best Markets** prospecta, atrae y verifica a compradores internacionales para su participación dentro de los eventos de AGEXPORT tales como:

- Life: Plataforma de exportación de Centroamérica del sector de muebles y madera con una oferta diversificada de productos exportables que permita generar negocios de forma directa y efectiva. Este año debido a la pandemia, no se realizó el evento presencial. Sin embargo, se atendió al sector por medio de conferencias denominadas "Life Days" con más de 80 participantes, así como la organización de citas de negocios por medio de la plataforma Connecting Best Markets para 14 empresas con oferta exportable y 30 compradores internacionales.

-Services Lead: Rueda de negocios virtual para el sector de servicios, la cual se realiza a través de la plataforma de negocios Connecting Best Market. Actualmente el sector de servicios de AGEXPORT está integrado por más de 250 empresas líderes e innovadoras en busca de nuevos mercados de exportación. La oferta exportable de este sector llegará a través de las diferentes comisiones de trabajo: Laboratorios, Information Technology Outsourcing, Economía Naranja y Servicios Integrados para la Exportación, quienes se reunirán con potenciales compradores de Centroamérica y Belice.

Sectores



Market Intelligence

Esta unidad es la encargada de la búsqueda constante de tendencias y mercados internacionales para la oferta exportable de Guatemala. Dentro de sus servicios más destacados se encuentra el estudio "Best Markets, Best Products & Best Services", las investigaciones a la medida (estudios de mercado, informes de mercado/producto, perfiles de consumidor, análisis de tendencias, talleres de selección de mejores mercados para exportar) y el servicio de cumplimiento de admisibilidades (análisis de etiquetado de acuerdo con las normativas de la FDA para exportar alimentos, bebidas y cosméticos a los Estados Unidos, registro de instalaciones ante la FDA, análisis de etiquetado para exportar alimentos y bebidas a Centroamérica, México, España, Alemania y Reino Unido), por medio de los cuales han impactado a más de 600 empresas socias y a más de 400 no socias.

Best Markets, Best Products & Best Services 2020

Por medio de este estudio, se integran datos de importaciones que hacen los países, tipo de productos y volúmenes. Se seleccionaron 27 mercados de alto potencial para exportar productos guatemaltecos dentro de los cuales se identificaron 18 países y 9 estados de Estados Unidos.

Aparte de los 27 destinos potenciales, se detectaron 351 partidas arancelarias que generan más de 900 oportunidades comerciales para la oferta exportable guatemalteca. El estudio está disponible para socios de AGEXPORT dentro de la plataforma del Connecting Best Markets.





Desarrollo de Cadenas Productivas

Con el apoyo de la Unidad de Alianzas para el desarrollo identificamos y consolidamos alianzas con socios de la comunidad internacional con quienes compartimos el objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico y a la generación de empleo e ingresos a través del apoyo a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas, su incorporación a las cadenas de valor de exportación, el apoyo al emprendimiento y al empoderamiento económico de las mujeres y los jóvenes; y la promoción de la sostenibilidad ambiental. En 2020 se generaron alianzas por Q17.9 millones, lo que nos ha significado, no solo valiosas alianzas para apalancar recursos, sino también importantes aportes en conocimientos, tecnologías y sobre todo de acercamiento a los países que son receptores de nuestros productos y servicios.

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Cartera de proyectos 2020

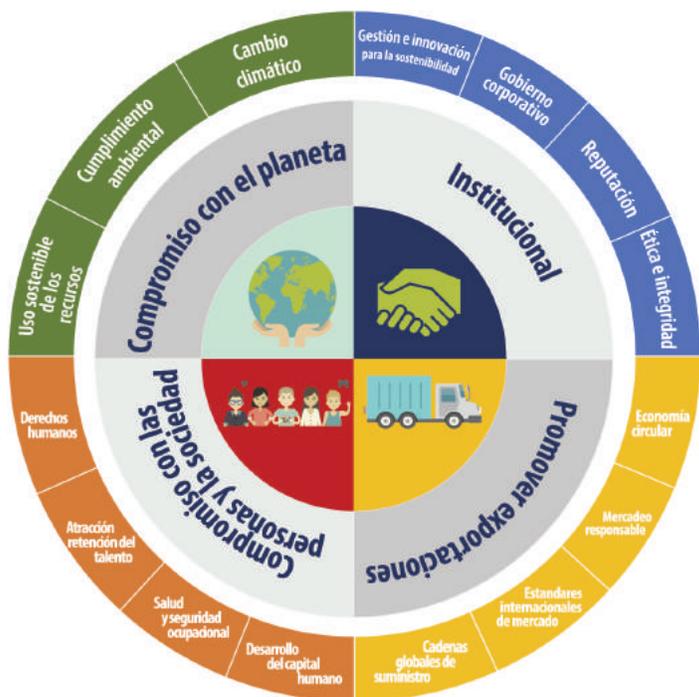
Cooperante	Proyecto	Objetivo
	MIPYMEs y Cooperativas +Competitivas (MCC+)	Contribuir a la reducción de pobreza en Guatemala y al crecimiento económico incluyente y sostenible, mejorando la competitividad de las MIPYME, cooperativas y agrupaciones de productores y su inserción en los mercados.
	Empresarialidad, Diversificación y Mercados Agrícolas para el Corredor Seco de Guatemala	Contribuir a mejorar la seguridad alimentaria y la condición nutricional de los pobladores del Corredor Seco del Noreste de Guatemala, por medio de la generación de ingresos como resultado de las actividades productivas e involucramiento de las mujeres en emprendimientos a nivel local.
	Mercados, diálogos y desarrollo para los pobladores de la Zona de Adyacencia y sus alrededores.	Promover el crecimiento económico local sostenible e inclusivo en la Zona de Adyacencia (ZDA) y sus alrededores.
	Women in trade for inclusive and sustainable growth 2019- 2024	Contribuir a la mejora del bienestar económico de mujeres y hombres en Guatemala, al lograr los resultados intermedios de fortalecimiento de la representación y participación de las mujeres en la toma de decisiones en las instituciones de apoyo al comercio y mayor acceso a los mercados canadienses y otros mercados internacionales para las pymes dirigidas por mujeres y hombres.

4 Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

GRI 102-40 hasta 102-47, GRI 102-9, 103-1



La materialidad es entendida como aquella que permite abordar aspectos que reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que influyan de un modo sustancial en las evaluaciones de las partes interesadas. Para la construcción de la materialidad hemos adoptado el principio de respeto a las partes interesadas y en tal sentido se implementó la metodología del diálogo social y se completó con los procesos del GRI para la construcción de la materialidad, la cual se basa en cuatro fases: identificación, priorización, validación y revisión. A continuación, compartimos el proceso realizado



Identificación de partes interesadas e impactos

El primer paso representó el mapeo y la selección de las partes interesadas que en este primer ejercicio recayó en los niveles superiores de la organización. Se compartieron encuestas electrónicas para validar las partes interesadas identificadas en la estrategia y con base a sus respuestas realizamos nuestro primer diálogo social con la presencia de 15 gerentes y dos directivos en representación de nuestros asociados. El resultado de este paso fueron dos productos, el primero de ellos el mapeo de las partes interesadas.

MAPEO DE PARTES INTERESADAS



CentraRSE. (2019) Memoria de Proceso

Cadena de valor



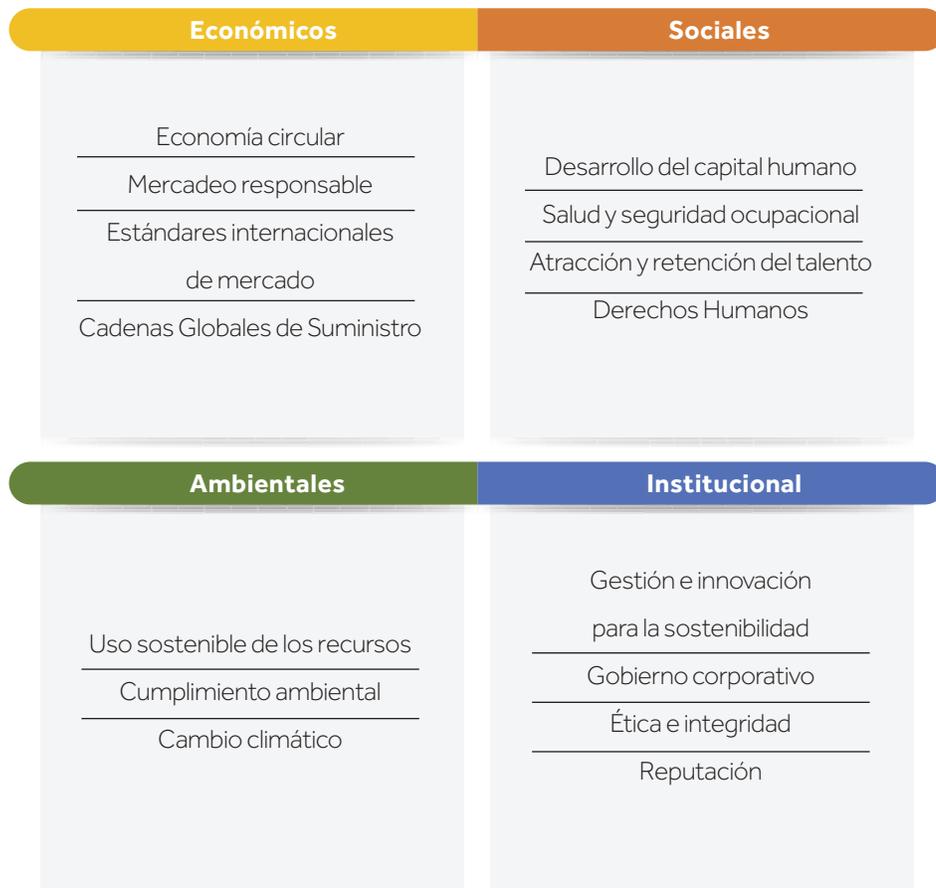
Y el segundo, la elaboración de la cadena de valor, que permitió identificar los impactos positivos y negativos de la organización. Complementariamente se han integrado los impactos en su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Temas relevantes para el sector exportador

Como tercer producto del diálogo fue la elaboración del cuadro de los temas considerados como pertinentes para las partes interesadas. (103-2)

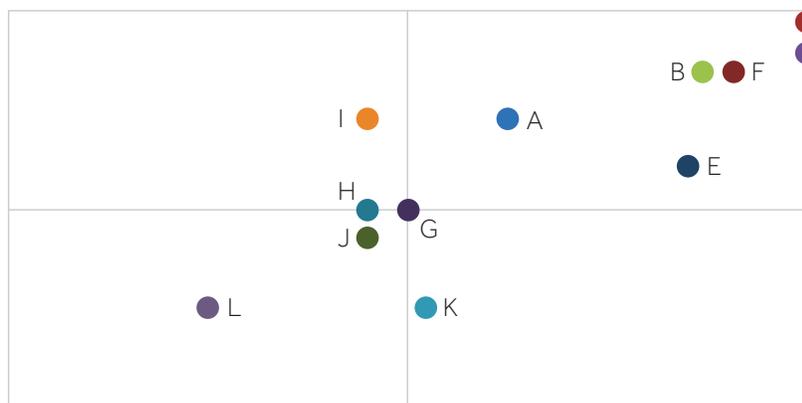
Los resultados fueron compartidos ante la Junta Directiva de AGEXPORT y con los mismos se logró obtener el diagnóstico de relacionamiento y temas relevantes de la organización. Como conclusión de este ejercicio se obtuvo el cuadro de materialidad que sirve de guía para la rendición de cuentas de esta memoria.



Nuestro mapa de materialidad

Al registrarse la información en el mapa de materialidad se ubicaron dos variables (influencia y relevancia). En función de la posición alcanzada se ubicaron los temas en el orden que se muestra en el gráfico de asuntos materiales. Asimismo, desde el análisis realizado con los funcionarios de la organización se logró identificar el impacto de los principales temas materiales seleccionados.

TEMAS RELEVANTES



- A Gestión de la sostenibilidad
- B Gobierno corporativo
- C Ética e integridad
- D Reputación
- E Desarrollo del capital humano
- F Salud y Seguridad Ocupacional
- G Atracción y retención del talento
- H Derechos Humanos
- I Uso sostenible de los recursos
- J Economía circular
- K Cumplimiento ambiental
- L Mercadeo responsable

CENTRARSE. (2019) MEMORIA DE PROCESO

Integración de la sostenibilidad a la estrategia de AGEXPORT

La integración de los temas materiales a la estrategia de AGEXPORT constituyó el paso final del proceso de materialidad. Con esta fase se definieron los temas que serán monitoreados en este reporte de sostenibilidad.

Análisis de impacto interno y externo

Dimensión	Tema material	Ámbito
Institucional	Gobierno corporativo (Temas B, C, D)	Interno – externo
Económico	Cadenas globales de suministros (tema A, L)	Externo
Social	Derechos Humanos: equidad de género (tema H)	Interno-externo
Ambiental	Uso sostenible de los recursos (tema I)	Interno-externo



Nuestra gestión sostenible

GRI 201-3, 201-4,

Nuestra contribución al desarrollo sostenible por medio de las exportaciones

Impacto Económico

En AGEXPORT nos sentimos orgullosos de contribuir con el crecimiento y el desarrollo económico de Guatemala. Es por ello que, desde la gestión de los recursos provenientes de nuestras fuentes hasta su distribución en función de los programas y servicios a nuestros socios y partes interesadas, siempre estamos alineados a nuestra visión de Hacer de Guatemala un País Exportador.

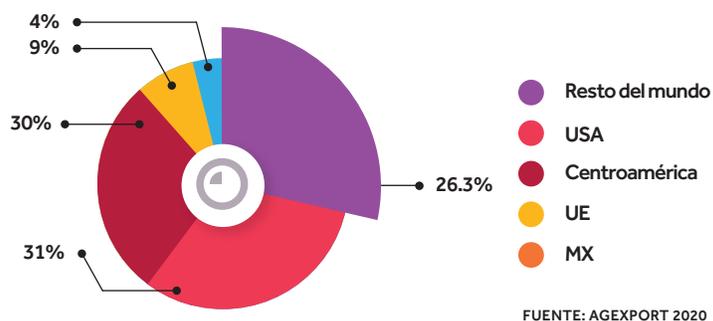
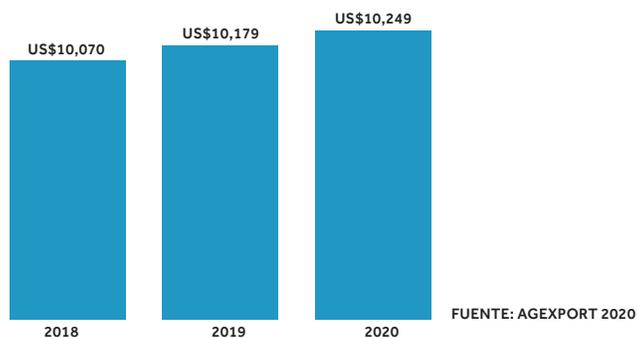
Integración de Guatemala en el mercado mundial: exportaciones y destinos 2019-2020

(102-15,102-11,102-30, 203-2, 204-1,308-2)

Las exportaciones guatemaltecas de bienes y servicios en 2019 alcanzaron más US\$ 14.8 mil millones representando el 17.7 por ciento del producto interno bruto. En el 2020, y a pesar de la pandemia, al mes de noviembre las exportaciones de bienes sumaron más de US\$ 10 mil millones, cifra mayor en un 0.7% a la registrada en la misma fecha del año anterior. Sin embargo las exportaciones de servicios se vieron afectadas principalmente debido a la disminución de las actividades de turismo.

En cuanto al destino de nuestros productos, el mercado norteamericano constituye el 31 por ciento, seguido del centroamericano y la República Dominicana que alcanzan el 30 por ciento. La Unión Europea es el tercer mercado en importancia.

EXPORTACIONES DE BIENES ACUMULADAS A NOVIEMBRE DE CADA AÑO (MILLONES DE US\$)



El 74% de las exportaciones provienen de los productos no tradicionales.

En gran medida las exportaciones guatemaltecas provienen de productos no tradicionales, en un 74 por ciento, lo que resalta el papel de AGEXPORT en generar nuevos productos y servicios, empresas y exportadores. De las exportaciones no tradicionales, las manufacturas, seguidas de vestuario y textiles, acuicultura y pesca, así como los productos agrícolas no tradicionales, son las quienes tienen el mayor peso.

Exportaciones con enfoque de sostenibilidad

Con relación a las normativas nacionales y en función de las demandas del mercado, hemos creado mecanismos para que nuestros asociados fortalezcan sus competencias para cumplir con las mismas. De esta manera, y en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre Trabajo Decente y Crecimiento Económico (ODS 8) y Producción y Consumo Responsables (ODS 12), hemos incidido en la implementación de sistemas de gestión de calidad y distintas certificaciones internacionales, que han permitido mantenerse en los mercados y aprovechar oportunidades que surgen de consumidores cada vez más conscientes e informados sobre la producción responsable. Entre los estándares utilizados por nuestros asociados se encuentran: BAP, Global GAP, Naturaland, Rain Forest Alliance, US Organic, BPA, HIGG Index, BCI, OEKO-TEX, Global Recycled Standard, ISO 14001, BRC, WRAP, SEDEX, Fair Trade.



Ruta para la Internacionalización

DMA 203-2

Un punto clave del proceso de crecimiento de nuestros asociados ha sido el enfoque de mercadeo responsable el cual se basa en dos estrategias: fortalecimiento de la marca (ver “nuestra oferta de valor”) y en la estrategia de la Ruta para la Internacionalización.

Nuestro modelo de la Ruta para la Internacionalización inició en el 2018 con el propósito de desarrollar a nuevos exportadores, mediante seis etapas que combinan formación, capacitación y asesorías, hasta llegar a la práctica con su plan de exportación.

La metodología se inicia con el diagnóstico del potencial exportador, esencial para identificar el cierre de brechas y nivel de desarrollo de la pyme y continúa con un proceso de internacionalización con acompañamiento especializado, semipresencial y virtual. El programa se desarrolla en un plazo de dos años y durante el 2019, AGEXPORT fortaleció las capacidades de 100 emprendedores y 70 pymes.

En el 2020, ante los retos de la pandemia, se digitalizaron las capacitaciones de cada etapa en la plataforma exportlearning con el propósito de facilitar el aprendizaje de los interesados y tener mayor alcance territorial. La plataforma fue lanzada en agosto y se ha logrado activar y acompañar a 58 mipyme activas y atendidas.

Además, 30 emprendedores se han vinculado al área de competitividad para su formalización y/o registros sanitarios; 89 mipyme son atendidas por coordinadores de internacionalización y dos talleres para selección de mercados internacionales que se impartieron con el área de internacionalización de mercados con la presencia de 63 empresas.

Nuestros sectores productivos

AGEXPORT ha promovido el desarrollo de las cadenas de suministro desde un enfoque que cubre los elementos regulatorios, la estandarización de la calidad, la responsabilidad social y la sostenibilidad en beneficio de nuestros asociados y comunidades.

Las empresas exportadoras que forman parte de AGEXPORT están organizadas en seis sectores: Manufacturas, Agrícola, Acuicultura y Pesca, Vestuario y Textiles, Servicios y Contact Center & BPO. Dichos sectores están conformados por 27 comisiones de trabajo y 1 mil 300 empresas asociadas, 85 por ciento de ellas pymes.

3 SALUD
Y BIENESTAR



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES





Nuestros Sectores

Agrícola

Vegetales

Proveedores Agrícolas

Ornamentales,
flores y follajes

Frutas

Mango, Berries, Melón,
Aguate y Cítricos

Productos Diferenciados

Cafés Diferenciados,
Cardamomo, Cacao
y Apícola

Manufacturas

Alimentos y bebidas

Manufacturas Diversas

Plásticos

Muebles, madera y sus
productos (COFAMA)

Cosméticos

Hecho a mano

Servicios

Information

Technologies

Outsourcing (ITO)

Turismo de Salud
y Bienestar

Turismo Sostenible

Laboratorios

Servicios al Exportador
(SIEX)

Economía Naranja

Acuicultura y Pesca

Call Centers & BPO

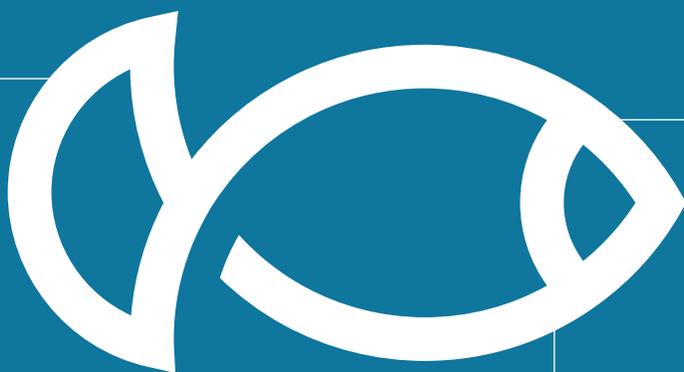
Vestuario y Textil

1300
Empresas

85%
PYMES

27
Comités
y comisiones

Sector Acuicultura y Pesca



Está conformado por las industrias de camaronicultura, cultivo de tilapia, plantas procesadoras y maquiladoras, molinos de alimentos balanceados, pesca de atún, pesca de dorado, pesca de tiburón y proveedores de insumos. Agrupa a más del 80 por ciento de los productores y exportadores de productos pesqueros del país y representa más de 13 mil 500 empleos directos y cerca de 26 mil indirectos. Las exportaciones en 2019 estuvieron cercanas a los US\$ 211 millones, destinadas a los mercados de Rusia, Estados Unidos, México y Taiwán, principalmente.

Por su naturaleza este sector ha sido tradicionalmente consciente que el éxito de sus operaciones está en una función directa a la gestión sostenible de las poblaciones pescables, la calidad de agua, los ecosistemas acuáticos y el medio ambiente en donde las desarrolla. Por lo tanto, ha incorporado como parte de su estrategia los aspectos relacionados con legislación, relacionamiento con comunidades aledañas y sus trabajadores, y otros aspectos de responsabilidad social empresarial, que se ven reflejados y garantizados en las Certificaciones Internacionales que cuentan, entre ellas: Best Aquaculture Practices de la Global Aquaculture Alliance (BAP/GAA), Aquaculture Stewardship Council de la World Wildlife Fund (ASC/WWF), Marine Stewardship Council de la World Wildlife Fund (MSC/WWF), GLOBALG.A.P y Naturland (acuicultura orgánica). Estas Certificaciones incluyen, además, temas sobre bienestar animal, inocuidad de alimentos y trazabilidad.



Iniciativas 2021

- Industria pesquera en constante innovación (productividad, marketing, comercialización entre otros)
- La sostenibilidad, un criterio esencial en toda la cadena de valor de productos pesqueros.
- Aumento de la demanda global de productos pesqueros con alto valor agregado.
- Diversificación e incremento de los canales de comercialización (comercio electrónico).
- Las certificaciones de sostenibilidad, requerimiento indispensable para el acceso de los mercados.
- Requerimientos de sanidad animal e inocuidad de alimentos por parte de los mercados.
- Resiliencia de las industrias pesqueras al cambio climático.

Objetivos de la Estrategia del Sector

- Respetar y proteger el medio ambiente para lograr un aprovechamiento responsable de los recursos de la acuicultura y pesca a largo plazo.
- Respetar los aspectos sociales, laborales y comunitarios para asegurar el desarrollo sostenible del Sector.
- Contribuir a que las actividades de las industrias del Sector sean ambientalmente compatibles, social y económicamente viables y técnicamente aceptables.
- Generar un Sector más competitivo en los mercados internacionales.

Acciones de sostenibilidad implementadas

- Repoblación de bosque de manglar en áreas estuarinas aledañas a las fincas de camaronicultura
- Programa de Protección de Tortugas Marinas en Las Lisas y El Chapetón, Santa Rosa, el cual ha permitido la liberación de más de 500 mil neonatos de parlamas durante 20 años de operación.
- Adopción de buenas prácticas de manejo especialmente orientadas a mitigar los impactos de las aguas de descarga, a través de la implementación de tanques de oxidación en fincas y sistemas de tratamiento en plantas procesadoras y maquiladoras.
- Certificaciones Internacionales para procesos y productos: BAP/GAA, ASC/WWF y GLOBALG.A. P (camaronicultura); BAP/GAA, GLOBAL G.A.P, Naturland (plantas de procesadoras y maquiladoras); MSC/WWF (Pesca de atún); BAP/GAA, GLOBAL G.A.P (molinos de alimentos balanceados).
- Contribución a la mejora de condiciones sociales de las comunidades cercanas a las industrias, mediante la construcción y equipamiento de escuelas, pagos de maestros e instalación de centros de salud.







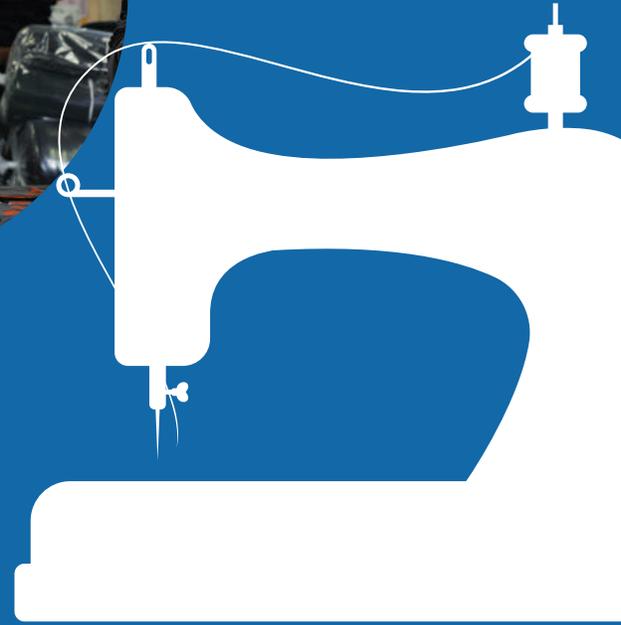
Sector Contact Center y Business Process Outsourcing (BPO)

Desde hace más de veinte años el sector ha generado empleos de calidad. Actualmente el número de fuentes de trabajo es de 42 mil 500, permitiendo la estabilidad de miles de familias y gran volumen de recursos en beneficio de empleos indirectos. Durante la pandemia el sector adoptó un cambio radical hacia el teletrabajo logrando mantener la continuidad del negocio, estabilizando los empleos, asegurando el bienestar social y extendiendo las oportunidades de empleo en el sector a todo el país, además de crear importantes iniciativas alrededor del teletrabajo. La tasa de crecimiento del sector fue arriba del 10 por ciento en 2020.

Iniciativas 2021

- Seguimiento, apoyo y liderazgo a los proyectos delineados por el "Plan Guatemala No se Detiene, Vamos por Empleo, Inversión y Prosperidad" presentado por el Gobierno y la Fundación para el Desarrollo de Guatemala - FUNDESA Realizar el primer piloto de la estrategia de Inglés país, integrando un Plan end to end, actores y alianzas público privadas.
- Trabajar en ampliar, escalar, empoderar y migrar los programas de inglés en colegios con 2,500 programas de responsabilidad social empresarial.
- Continuar Plan de apoyo a municipios/ alcaldes/sociedad civil en la generación de capacidades para el empleo en su comunidad.
- Continuar proyectos de Scaling Up y Finishing School en modalidad a distancia.
- Potenciar crecimiento del plan de incidencia del sector como industria clave.





Sector Vestuario y Textiles

La industria de la confección ha sido una de las más afectadas por el impacto de la pandemia por COVID-19. Solo hacia Estados Unidos las ventas cayeron en un 86 por ciento en abril. Al finalizar noviembre 2020, se muestra una recuperación del sector, pero aún con decrecimiento del 9.3 por ciento con relación al 2019. El sector mostró resiliencia y se ha logrado reinventar al producir vestuario de protección personal y adaptar el crecimiento de las ventas en línea, las cuales han alcanzado un crecimiento interanual del 23.8 por ciento. La sostenibilidad, digitalización y trazabilidad serán temas cruciales para este sector.

Iniciativas 2021

- Analizar y adaptarse al comportamiento del mercado y del consumidor para lo cual se debe contar con un aparato burocrático que permita atender el tiempo de respuesta de los pedidos que se tengan (permisos, revisiones, licencias, impuestos).
- Continuar con la prestación de los servicios diseñados para facilitar la implementación de medidas de salud y seguridad ocupacional para la prevención del COVID-19.



Sector Servicios

El sector servicios agrupa a más de 300 asociados. Esta rama de la economía genera cerca de 540 mil empleos el país y en el año 2019, sus exportaciones alcanzaron los US\$ 3 mil 291 millones. La pandemia afectó principalmente a subsectores de turismo, logística, economía naranja y laboratorios, pero también permitió el reaprendizaje con la digitalización, el teletrabajo y las prácticas de bioseguridad y salud.

Iniciativas 2021

- Consolidación, expansión y diversificación de las exportaciones de servicios a un mayor número de mercados.
- Reforzar la identificación de oferta exportable en el interior del país.
- Fortalecer el acercamiento con empresas internacionales.
- Conferencias temáticas con foco en nuevos mercados de exportación.

Comisiones del sector

SIEX

Asociados	123
Empresas exportadoras	32
US\$ exportaciones	2,299.86 millones p/
Mercados principales	Estados Unidos, Centroamérica, México, Colombia y República Dominicana.
Número de empleos generados	282,036
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Actualmente se trabaja en un Diplomado de Gases Efecto invernadero y huella de carbono y una conferencia virtual al respecto del mismo tema.

Turismo de Salud y Bienestar

Asociados	38
Empresas exportadoras	28
US\$ exportaciones	47.24 millones p/
Mercados principales	Estados Unidos, Canadá, Centroamérica y Sur de México.
Número de empleos generados	5,331
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Acreditaciones para clínicas y hospitales. Jornadas médicas. Diplomado para la Exportación de Servicios de Salud.

Turismo Sostenible

Asociados	45 asociados y 6 miembros, en total 51
Empresas exportadoras	51
US\$ exportaciones	462.34 millones p/
Mercados principales	Estados Unidos, Centroamérica y Europa.
Número de empleos generados	177,000 directos
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Apoyo en certificaciones internacionales y nacionales de bioseguridad turística. Diplomado en Turismo Sostenible con especialización en protocolos de bioseguridad COVID-19. Campaña turismo interno.

Laboratorios

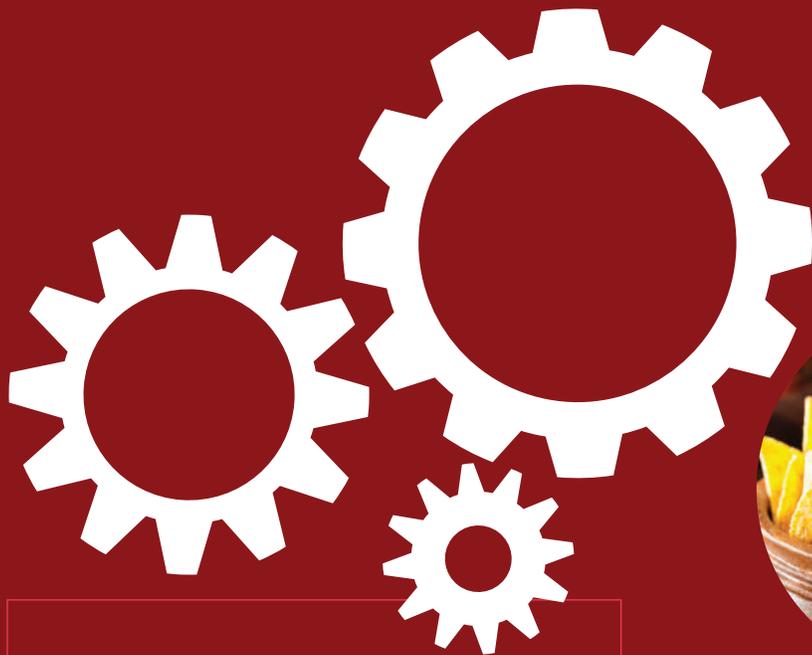
Asociados	50
Empresas exportadoras	25
US\$ exportaciones	9.05 millones
Mercados principales	Centroamérica, Belice, Panamá y el Caribe.
Número de empleos generados	14,720 p/
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Implementación del sistema de clasificación internacional de los laboratorios por nivel de bioseguridad para mejorar el manejo de muestras a nivel local e internacional. Promoción de la acreditación con la norma ISO 17025 como forma de reconocimiento de confiabilidad de los resultados a nivel internacional. Promoción de los servicios de laboratorio para la investigación médica como fuente de ingresos y mejora de condiciones de salud para la población.

Economía Naranja

Asociados	20
Empresas exportadoras	4
US\$ exportaciones	16.96 millones p/
Mercados principales	Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana
Número de empleos generados	33,761
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Participación de la mujer en talleres de capacitación. Socios con campañas para protección de la niñez y desnutrición. Traslado de sus operaciones a home office, con eso se reduce la huella de carbono por traslado de colaboradores.

ITO

Asociados	54 socios, 2 miembros
Empresas exportadoras	33
US\$ exportaciones	198.58 millones p/
Mercados principales	Estados Unidos, Panamá, El Salvador y Canadá
Número de empleos generados	8,729
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Diplomado SCRUM Master + Product Owner para equipos ágiles (metodología de proyectos).



Sector Manufacturas

El sector está constituido por 527 asociados. En 2020 esta industria ha generado más de US\$3 mil 055 millones con un impacto en el producto interno bruto de Guatemala cercano al 13.8 por ciento. Ante la pandemia por COVID-19, el sector ha logrado ser resiliente al lograr un crecimiento de 11.2 por ciento de sus exportaciones a Estados Unidos y de 4.6 por ciento para Centroamérica. En este proceso de reinvención ha sido fundamental la transformación digital que permitió el desarrollo de las ventas en línea y el marketing digital y también ha sido fundamental el desarrollo de nuevos productos farmacéuticos para el sistema inmunológico, así como de implementos de bioseguridad como protectores faciales, mascarillas entre otros.



Iniciativas 2021

- Incrementar oferta exportable
- Detectar nuevas oportunidades de negocios
- Foco en las pymes con potencial exportador
- Énfasis en el mercado regional.

Comisiones del sector

Cosméticos

Asociados	30
Empresas exportadoras	21
US\$ exportaciones	350 millones
Mercados principales	Centroamérica, Estados Unidos y República Dominicana
Número de empleos generados	7,000
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Diplomado en Mejores Prácticas de Manufactura (BPM). Bootcamp de Emprendimiento en el Sector de Cosméticos e Higiénicos

Alimentos y Bebidas

Asociados	123
Empresas exportadoras	93
US\$ exportaciones	1,627 millones
Mercados principales	Salvador, Honduras, México, Estados Unidos, Países Bajos
Número de empleos generados	100 mil directos
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Acercamiento municipal-empresarial para prevenir el COVID-19 y reactivar economía

Hecho a Mano

Asociados	103
Empresas exportadoras	30
US\$ exportaciones	70 millones
Mercados principales	Estados Unidos, Canadá, Europa .
Número de empleos generados	Más de 3 mil artesanos fuera de la Ciudad de Guatemala; el 75% son mujeres
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Feria New World Crafts y gestión de proyectos en cooperación

Plásticos

Asociados	60
Empresas exportadoras	53
US\$ exportaciones	378 millones
Mercados principales	El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, México, Estados Unidos, República Dominicana, Ecuador
Número de empleos generados	25,000 directos - 100,000 indirectos
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Aumento de capacitaciones ambientales a docentes, estudiantes y empresas. Proyectos de desarrollo comunitario a través del reciclaje. Sostenibilidad financiera de la comisión con el apoyo de COGUAPLAST .

COFAMA

Asociados	86
Empresas exportadoras	38
US\$ exportaciones	153 millones
Mercados principales	Estados Unidos, C.A, México, India, China, Italia, República Dominicana.
Número de empleos generados	331,652
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Plataforma MADEXPORTA donde se facilita información para que las empresas cumplan con las gestiones legales y ambientales (ver buenas prácticas ambientales más adelante)

Manufacturas Diversas

Asociados	140
Empresas exportadoras	118
US\$ exportaciones	2,500 millones
Mercados principales	Centroamérica, República Dominicana, Estados Unidos, Sudamérica.
Número de empleos generados	Más de 500 mil
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Programa de cumplimiento de normativa nacional y de acceso a mercados internacionales para la Industria Farmacéutica.



Sector Agrícola

El sector agrícola guatemalteco durante la pandemia mantuvo la continuidad de sus actividades, generando empleo e incrementando sus operaciones por medio de resiliencia, creatividad y adaptación a mercados cada vez más exigentes, así como la generación de nuevas formas de hacer negocios.

Iniciativas 2021

- Posicionar al sector exportador agrícola de Guatemala como referente en la región de Latinoamérica.
- Aprovechar la preocupación por el bienestar y alimentos que fortalecen el sistema inmunológico.
- Desarrollar una estrategia por regresar a platillos tradicionales.
- Aprovechar la tendencia de cocinar más en casa.
- Búsqueda de nuevos modelos de negocios.
- Buscar acceso a supermercados especializados
- Trabajar en el desarrollo de granjas controladas sin tierra.

Comisiones/comites Sector Agrícola

VEGETALES: Arveja y Vegetales

Asociados	24
Exportaciones en libras	70 millones de libras de arveja; 55 millones de libras de ejote francés
Mercados principales	Estados Unidos, Europa, Centroamérica, México y Canadá.
Número de empleos generados	Más de 60 mil pequeños productores; 13 mil empleos permanentes y 3.8 millones de jornales de trabajo
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	<p>Seguimiento a gestiones regulatorias a nivel internacional con agencias oficiales para la mejora de acceso a mercados.</p> <p>Mejoramiento de capacidades técnicas a integrantes de la industria.</p> <p>Promoción comercial y participación en eventos como Guatemala Produce Trade Assn., Agritrade, PMA, Fruit Logística, Agroencuentros, etcétera).</p> <p>Con Fundarveja, el brazo social de la comisión, se ofrecen capacitaciones y asistencia a las familias en el área de influencia.</p>

PRODUCTOS DIFEENCIADOS: Apícola

Asociados	12
US\$ exportaciones	3.4 millones (2019)
Mercados principales	Unión Europea, Costa Rica, Japón y Estados Unidos
Número de empleos generados	4 mil apicultores
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	<p>En 2020 se seleccionó una nueva línea de abejas mejoradas localmente, a partir de genética europea importada de Estados Unidos. Esta nueva línea de abejas posee mayor capacidad productiva, mayor resistencia a enfermedades y menor agresividad (defensividad). Servicios de polinización agrícola para elevar la productividad de cultivos de importancia económica para las exportaciones agrícolas: Café, macadamia, aguacate y mango.</p> <p>Elevar el consumo interno de miel, educando al consumidor sobre los atributos de calidad de la miel de Guatemala.</p>

Cacao y Chocolate

Asociados	50
US\$ exportaciones	12.24 millones (capítulo SAC, 2019); 500 mil en cacao fino de aroma (2019)
Mercados principales	Unión Europea, Japón, Taiwán y Estados Unidos
Número de empleos generados	7 mil familias en la producción y 850 en la exportación y preparación de cacao
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	<p>Certificación de fincas.</p> <p>Laboratorio de calidad, referencia nacional en base a estándares internacionales.</p> <p>Participación de Guatemala en la competencia mundial Cocoa of Excellence & International Cocoa Awards 2021.</p> <p>Posicionamiento en Salón de Chocolate de París y CHOCOA.</p>

Cafés Diferenciados

Asociados	60
US\$ exportaciones	30 millones
Mercados principales	Norteamérica, Europa y Asia.
Número de empleos generados	110 mil productores
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	<p>Control de calidad: laboratorio de catación de café.</p> <p>Coffee Trade: Feria de promoción de café especial de Guatemala.</p> <p>Subasta de café.</p> <p>Capacitación on line de negocio de café.</p>

Cardamomo

Asociados	24
US\$ exportaciones	700 millones
Mercados principales	Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos
Número de empleos generados	350,000 empleos
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Ver buenas prácticas más adelante: Programa Chaabil tzi rubel mu

Comision De Frutas

Asociados	75 asociados / 40 empresas exportadoras
US\$ exportaciones	352.7 millones
Mercados principales	Estados Unidos, Europa y Centroamérica
Número de empleos generados	140 mil empleos
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Ampliación de mercados destino.

Diversificación de la oferta exportable de frutas.

Cumplimiento de las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF).

Proyecto de Investigación de frutas con potencial de exportación en fresco y procesadas.

Desarrollo de núcleos empresariales en diferentes regiones del país. Programa de Capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura, Higiene y Manejo Seguro de Plaguicidas y sobre Manejo Integrado de Plagas.

Berries

Asociados	9
US\$ exportaciones	1.3 millones de kilos (2017)
Mercados principales	Estados Unidos y Europa
Número de empleos generados	9 mil empleos directos y 3 mil empleos indirectos
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Monitoreo de plaguicidas en áreas productoras de berries.

Programa de Capacitación en buenas prácticas de manufactura, higiene y manejo seguro de plaguicidas y sobre manejo integrado de plagas.

Plantas Ornamentales, Flores Y Follajes

Asociados	80
US\$ exportaciones	120 mil (2019)
Mercados principales	Holanda, Estados Unidos, Alemania, Japón, Italia y Dinamarca
Número de empleos generados	60 mil empleos directos e indirectos
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Participación en la feria IPM en enero 2020. Viajaron múltiples empresarios representando a Guatemala, con un stand de 30mts ² con el objetivo de hacer nuevos contactos, ver tendencias del sector y explorar nuevos mercados.

Mango

Asociados	217 productoras y 4 plantas procesadoras
US\$ exportaciones	10 millones
Mercados principales	Unión Europea, Estados Unidos y Chile
Número de empleos generados	2 mil 500 empleos directos; 5 mil indirectos y 300 mil jornales de trabajo.
Iniciativas que impactan en la sostenibilidad	Programa de Trampeo y Monitoreo para la Mosca de la Fruta junto al Programa MOSCAFRUT, para la exportación de mango a Europa.

Protocolo de trabajo para la exportación de mango fresco con tratamiento hidrotérmico para Chile, junto al Programa PIPAA.

Protocolo de trabajo para la exportación de mango fresco con tratamiento hidrotérmico para Estados Unidos, junto a USDA APHIS y el Programa PIPAA.

Programa de fortalecimiento de las buenas prácticas agrícolas basadas en el sistema HACCP y Global Gap, junto al Programa MCC+.

Plan Estratégico del Sector.

Aguacate

Asociados **30 empresas asociadas, 7 exportadores**

Exportaciones **400 mil cajas**

Mercados principales **Europa, Centroamérica y Canadá**

Número de empleos generados **9 mil empleos directos y 3 mil empleos indirectos**

Iniciativas que impactan en la sostenibilidad **Certificación de fincas de aguacate.**
Incremento de volumen y regiones de producción de aguacate.
Mesa proceso de admisibilidad de aguacate en Estados Unidos.
Proyecto para el desarrollo de las exportaciones de aguacate a través de implementación de BPA y BPM enfocada a GlobalGAP, LocalGAP, GRSP, PIPAA.
Plan estratégico del sector aguacate.

Cítricos

Asociados **7 empresas asociadas 4 exportadoras**

US\$ exportaciones **5.7 millones**

Mercados principales **Estados Unidos, Europa y Centroamérica**

Número de empleos generados **1 mil**

Iniciativas que impactan en la sostenibilidad **Diversificación de mercados destino.**
Promoción del sector.
Cumplimiento de las MSF.
Implementación de la regulación de Unión Europea para limas y limones.
Implementación de mesa de trabajo para admisibilidad de cítricos en Corea, República Dominicana y Centroamérica.



Como ejemplo de las buenas prácticas de sostenibilidad, recopilamos algunas de ellas:

Cardamomo

La cadena productiva de cardamomo se ha visto beneficiada con el programa de Fortalecimiento Empresarial a Pequeños Productores que busca incrementar las capacidades productivas y comerciales y el desarrollo de emprendimientos de comercialización de cardamomo de exportación.

De esta manera 1 mil 656 pequeños productores han impulsado 996 beneficios de secado y 160 comités agrícolas han logrado conectarse a la cadena de exportación de cardamomo, logrando reducir la cadena de intermediarios. Se considera que para el 2022, un total de 44 nuevos productores e igual número de empresas logren incorporarse a la cadena de exportación de este producto.

En forma conjunta con el Comité de Cardamomo, el Proyecto MCC+ trabaja con 600 comunidades en los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, Huehuetenango, Izabal y Quiché, a través de la creación de nuevos negocios a nivel comunitario que contribuyan a la generación de ingresos para las familias miembros de las organizaciones atendidas. Actualmente se asiste a 11 mil 042 mujeres en 734 microempresas capacitándolas en áreas técnicas, administrativas, financieras, legales y comerciales.

Siempre en la línea de creación de capacidades emprendedoras el programa de Generación de ingresos en mujeres indígenas Chaabil Tzi Rub'el (ADECAR/MCC+) ha permitido que el 70 por ciento de hogares de miembros de microempresas se encuentren en condiciones seguras de alimentación nutricional mediante el incremento de la ingesta de proteínas a través de la producción de hongos ostra, incremento de productividad familiar de carnes y huevos, implementación de huertos comunales y forrajeros. En el futuro se desea replicar la metodología en otras cadenas productivas de exportación.

Aguacate

El programa de fortalecimiento empresarial a pequeños productores de aguacate fue concebido para fortalecer capacidades productivas y comerciales de aguacate Hass. Ha formado a 116 pequeños productores de 20 municipios y ocho departamentos de Guatemala en sus capacidades de cultivar y aplicar las buenas prácticas de producción de esta fruta. Con ello, 50 productores han logrado conectarse al mercado internacional. La expectativa es que en el 2021 al menos 60 productores más certifiquen su producción bajo la normativa Global G.A.P. cadena de exportación.

Asimismo, se han realizado encadenamientos entre 66 productores de aguacate y 3 empresas exportadores. Para concretar este negocio el proyecto MCC+ ha asistido técnicamente a 116 pequeños productores de aguacate a nivel nacional, buscando el cumplimiento de las Buenas Prácticas Agrícolas y sistemas de certificación en Global G.A.P. A la fecha ya se han certificado en su producción un total de 66 productores en los departamentos de Chimaltenango y Jalapa.

Mango

Nuestro programa de fortalecimiento del sector exportador de mango ha fomentado la asociatividad, productividad y competitividad del cultivo entre los productores para el crecimiento con calidad de exportación y así lograr acceder a nuevos mercados, principalmente al mercado de la Unión Europea. Se está apoyando a 112 pequeños productores de mango de Zacapa y Retalhuleu para que generen capacidades productivas y conectarse a la cadena de exportación. El trabajo se basa en impulsar las siguientes líneas: 1. Diagnóstico para conocer su situación, implementación y preparación para la certificación Global Gap. 2. Certificación Global Gap 3. Apoyo a la Competitividad y productividad del sector exportador de Mango. 4. Gestión Ambiental.

Berries

Considerando que las mipyme, cooperativas y grupos que producen berries en Guatemala han requerido de un mayor apoyo para elevar su productividad y competitividad se está apoyando a más de 200 pequeños productores del Altiplano Central de los municipios de San José Poaquil, Comalapa, Tecpán, San Martín Jilotepeque, Patzicía, Zaragoza, Santiago Sacatepéquez, Sumpango y Barberena, de los Departamentos de Chimaltenango, Sacatepéquez y Guatemala. El sistema les permitirá mejorar el rendimiento y la calidad de la fruta, asesorándolos para facilitar la adopción de esquemas de certificación de la producción haciéndolos más competitivos en el mercado internacional. De este grupo más de 100 pequeños productores de berries ya cuentan con su código PIPAA (Programa Integral de Protección Agrícola Ambiental).

Plantas Ornamentales

La obtención de la certificación MPS & FSI ha permitido mejorar la competitividad de 20 empresas productoras y exportadoras de plantas ornamentales, follajes y flores en el mercado europeo. Las empresas exportadoras del sector de plantas ornamentales inician con un programa de acompañamiento y registro en la plataforma online respectiva y en donde ingresan los distintos agroquímicos que utilizan, sus técnicas de cultivo y cuidado, productos que ofrecen, procesos de gestión de calidad, capacitaciones al personal, detalles técnicos de plantaciones, entre otros.



Nuestro compromiso con las personas y la sociedad

Impacto Social

La responsabilidad social de AGEXPORT frente al COVID-19

Ante la crisis provocada por la pandemia de COVID-19, desde los primeros días tomamos las medidas necesarias para garantizar la salud y bienestar de nuestros colaboradores y asociados. Potenciamos el teletrabajo llegando a operar con el 95 por ciento de nuestro personal de manera remota y capacitamos a nuestros colaboradores en el uso de las plataformas digitales. Asimismo, eliminamos nuestras reuniones presenciales y las trasladamos a la modalidad virtual, dejando atención presencial únicamente en la Ventanilla Única para las Exportaciones.

Al disminuir el período de confinamiento por las autoridades gubernamentales, se estableció una política de trabajo semipresencial, en la cual los colaboradores se hacen presentes ciertos días de la semana, cumpliendo con el aforo recomendado y manteniendo los protocolos de bioseguridad y el distanciamiento físico necesarios.

Comprometidos con el crecimiento de las exportaciones, así como con el bienestar de las personas y la sociedad, implementamos desde el primer día de la emergencia acciones como las siguientes:





- De la mano con el Gobierno, trabajamos en propuestas para enfrentar la crisis y reducir el impacto de la enfermedad, resguardar los empleos y alentar al retorno paulatino a la normalidad de forma segura. Se mantuvo un canal de comunicación abierto 24/7 con las entidades de gobierno para el planteamiento de soluciones a problemas que enfrentaban las empresas exportadoras, protegiendo los ingresos de las personas que dependen de la actividad.
- Apoyamos a nuestros asociados con asesorías en temas de salud y seguridad ocupacional, diseñamos protocolos de bioseguridad para cada uno de los sectores de exportación que se adaptaron a sus particularidades.
- Implementamos un mecanismo en tiempo real para compartir comunicaciones sobre reglamentaciones que el Gobierno constantemente emitía y se diseñó un micrositio COVID-19 en nuestra página web con información relevante para la gestión empresarial y exportadora en tiempos de pandemia.
- Se dio un monitoreo constante al comportamiento de los mercados internacionales para identificar nichos y oportunidades; y se realizaron 54 seminarios web gratuitos para fortalecer conocimientos sobre temas relacionados a la crisis y a la reactivación económica, con más de 4 mil 900 participantes.
- Lanzamos la iniciativa “Exportadores Unidos por Guate” para impulsar acciones de nuestros asociados que brindaran apoyo humanitario y asistencia técnica en la solución de problemas derivados de la crisis y la reactivación:

Alianzas público-privadas:

Sector de Contact Center y BPO desarrolló y puso a disposición una plataforma para recopilar datos de los aspirantes al Bono Familia y un centro de llamadas con tecnología IVR para resolución de dudas. Además, contribuyó con la Municipalidad de Guatemala para el establecer un centro de llamadas integral por COVID-19, a través del cual se reportaban incidentes y se daba información a las mipyme sobre el Fondo de Protección del Empleo. Entre ambos proyectos sumaron más de 4.7 millones de llamadas atendidas y US\$ 40 mil de inversión donada. De igual manera este sector selló una alianza con el Ministerio de Educación para crear la plataforma de formación en inglés para jóvenes en línea, que se enmarca en la estrategia de recuperación económica post COVID-19, entre otras iniciativas.

Protocolos de mercados municipales.

Sobre la experiencia en el diseño de protocolos para los sectores de exportación, realizamos una alianza con la Asociación Nacional de Alcaldes Municipales, la Comisión Presidencial para Asuntos Municipales, el Ministerio de Economía y las empresas exportadoras, para diseñar protocolos de bioseguridad para plazas públicas y mercados municipales. Se capacitaron a más de 88 municipios mediante alianzas con la Fundación del Azúcar y el proyecto Raíces Comunitarias RTI/USAID. Con apoyo de la Embajada Británica y las empresas exportadoras apoyamos la implementación de los protocolos en 10 municipios del país brindándoles insumos y equipos que requieren los protocolos.

Donaciones y acciones solidarias:

- Muchas de las empresas asociadas dedicadas a la exportación de alimentos y de productos agrícolas se sumaron a las peticiones del gobierno para apoyar las necesidades humanitarias de personas que perdieron sus ingresos. Con nuestro aliado, Fundarveja, se donaron más de 328 mil libras de frutas y vegetales a diferentes instituciones como la Policía Nacional Civil, las Municipalidades de Guatemala y de Ciudad Vieja) y a 30 organizaciones de beneficencia que atienden asilos, orfanatos, iglesias, casas hogar y otros grupos vulnerables afectados por la pandemia. La inversión fue de alrededor de US\$ 40 mil.
- El sector de plásticos apoyó con equipo de limpieza y desinfección, alimentación y construcción de espacios para atender emergencias con los cuales más de 30 mil personas se beneficiaron.
- El Sector de Acuicultura y Pesca, y la Comisión de Vegetales, así como pequeños productores que laboran en las áreas esenciales, donaron mascarillas e insumos de protección e higiene.
- Se realizó la campaña #FuerzaMédicos, para llevar aliento al personal de varios hospitales con productos de exportación, mascarillas y tarjetas con mensajes de cariño elaboradas por las familias de AGEXPORT y socios de la Comisión de Turismo de Salud y Bienestar y de Vestuario y Textiles.
- Lanzamos la campaña "Protegiendo a Nuestros Héroes" con el objetivo de proteger a funcionarios públicos, como la Policía Nacional Civil, bomberos, jueces, funcionarios de aduanas, técnicos de campo, pilotos de Transmetro, centros de salud, mediante la dotación de mascarillas y equipo de protección personal durante el inicio de la emergencia mientras las instituciones completaban sus procesos de compras. Se invirtió más de US\$ 81 mil y se benefició a más de 100 mil funcionarios.

Compromiso con la comunidad

GRI 413 - 1, 413 - 2, 414 - 2

AGEXPORT ha impulsado permanentemente las iniciativas de responsabilidad social asociadas al ODS 2 (Hambre Cero) particularmente aquellas vinculadas con sectores agrícolas como el de arvejas y cardamomo. Es miembro de la Alianza por la Nutrición, asociación que vela por reducir la desnutrición crónica infantil en Guatemala, conscientes de que este problema es la base del desarrollo integral de las personas.

Por otro lado, han sido relevantes las acciones para contribuir con la educación de calidad (ODS 4). Por ejemplo, en el Sector de Vestuario y Textiles, su fundación (Funtejer) capacitó a 1 mil 200 mujeres en situación de vulnerabilidad. La Comisión de Turismo Sostenible, en alianza con la Universidad del Valle de Guatemala, formó a 105 personas con un diplomado sobre turismo sostenible, y el Comité de Cafés Diferenciados formó a 30 nuevos emprendedores y exportadores de café mediante el diplomado en cafés diferenciados, avalado por Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Política Institucional de Derechos Humanos y Empresa para la Competitividad del Sector Exportador

Gestión interna AGEXPORT

Realizar acciones para sensibilizar, capacitar y promover los Derechos Humanos a lo interno de la organización.

Promover procedimientos para la gestión de la debida diligencia que permitan identificar y erradicar posibles vulneraciones a los derechos humanos.

Establecer un mecanismo de quejas y denuncias en caso de vulneraciones.

Gestión con asociados

Desarrollar programas permanentes de formación en materia de derechos humanos y empresa para las empresas exportadoras, promoviendo así una cultura de respeto a los Derechos Humanos.

Promover mecanismos de diálogo y resolución de controversia y metodologías de acompañamiento a los socios en la aplicación de mejores prácticas.

Promover la debida diligencia como mecanismo de gestión empresarial para identificar potenciales impactos en los derechos humanos dependiendo la naturaleza de cada sector exportador.

Construyendo Comunidades Sostenibles

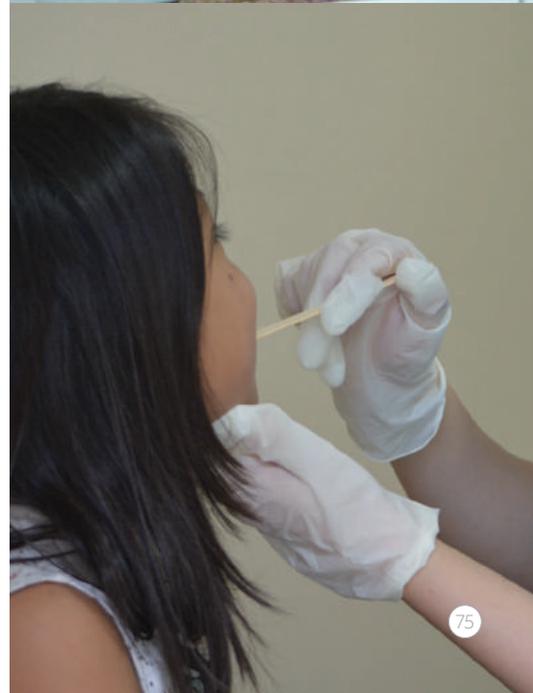
Diplomado en Gestión Municipal Se desarrolló un Diplomado en Gestión Municipal en alianza con la **Escuela de Gobierno**, el cual fue adaptado a las necesidades derivadas de la pandemia por COVID-19. El diplomado fue impartido de forma virtual y tuvo una duración de dos meses para el desarrollo de cuatro módulos: gestión municipal en crisis, reactivación económica, herramientas de planificación territorial y estrategia política. Se tuvo una participación de más de 68 funcionarios municipales provenientes de 35 municipalidades del país, incluyendo alcaldes y concejales. Las empresas exportadoras donaron becas de un 90 por ciento del costo del diplomado, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de capacidades de sus gobiernos locales.

Intervenciones en marcha de los socios implementadores del proyecto – Asociación de Amigos del Desarrollo y la Paz (ADP).

Considerando la importancia de fortalecer a las comunidades en conocimientos y capacidades para gestionar sus derechos ante las autoridades competentes, el socio coejecutor ADP ejecuta el programa de formación ciudadana para hombres, mujeres y jóvenes, mediante un diplomado denominado "Formación ciudadana, derechos humanos y equidad". En una primera fase se contó con 130 participantes de los municipios: Melchor de Mencos, Dolores, Poptún y San Luis de Petén, así como Livingston, Izabal. Con la implementación de este programa se han fortalecido las capacidades técnicas de los empleados públicos, especialmente de las municipalidades, para crear sensibilización de su atención a sus poblaciones. Cabe resaltar que a raíz de la emergencia actual por COVID-19, el proyecto contribuye con iniciativas esenciales, tales como las del socio ADP que han realizado mensajes en español y q'eqchi, las cuales transmiten entre los pobladores las buenas prácticas de protección ante tal emergencia.

Trabajo en las comunidades de la Zona de Adyacencia Próspera (ZAP) y sus alrededores entre Guatemala y Belice.

Como parte de un fortalecimiento institucional para la Asociación Maya Pro Bienestar Rural del área Sarstún (APROSARSTUN) en el área de Livingston, Izabal, se está apoyando para que esta cuente con técnicos y profesionales especializados en temas administrativos y financieros, acompañamiento a grupos de mujeres organizadas y temas agrícolas y forestales, para el acompañamiento a pequeños productores. El programa ha beneficiado a 462 productores y beneficiadores en 13 comunidades en esa área.





Empoderamiento económico de las mujeres

Comité de Mujeres Exportadoras.

Siendo el tema de empoderamiento económico de las mujeres un aspecto esencial en el quehacer de AGEXPORT y con el objetivo incrementar la presencia femenina en las juntas directivas y fortalecer su liderazgo, se creó el Comité de Mujeres Exportadoras. Dicho Comité busca fortalecer el trabajo de empresas y emprendimientos liderados por mujeres a través de acciones que fortalezcan su liderazgo y su incorporación al comercio internacional, para lo cual trabaja en tres ejes principales: 1) facilitación de negocios; 2) representatividad; y 3) visibilización y alianzas para el desarrollo sostenible.

Durante el 2020, se fortaleció con herramientas de negocios y conocimiento a más de 200 mujeres líderes de empresas/unidades de negocio, además se atendió a más de 13 mil mujeres con proyectos de empoderamiento económico, gracias a los recursos propios y de cooperación que sumaron más de Q 1.5 millones.

La Comisión Hecho a Mano

Creó un proyecto para fortalecer competencias digitales y mejorar habilidades en gestión de negocios y utilizar el comercio electrónico. De esa cuenta, 32 pequeñas empresarias han aprendido a desarrollar materiales promocionales y listados de productos digitales adaptados para la venta en línea, cuentan con conexiones con socios comerciales a través de una mayor presencia y visibilidad en internet y disponen del conocimiento técnico para cumplir con los pedidos electrónicos de los compradores.

Salud y Seguridad Ocupacional



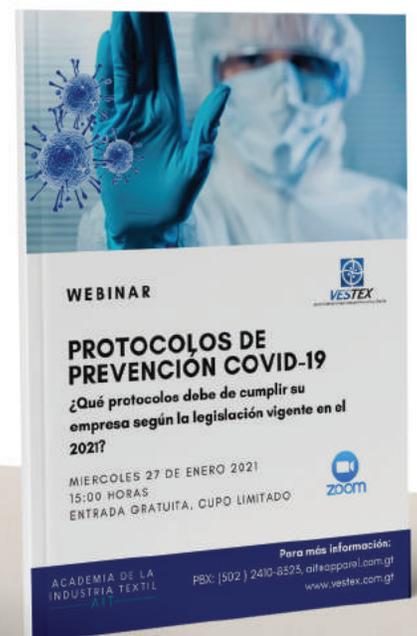
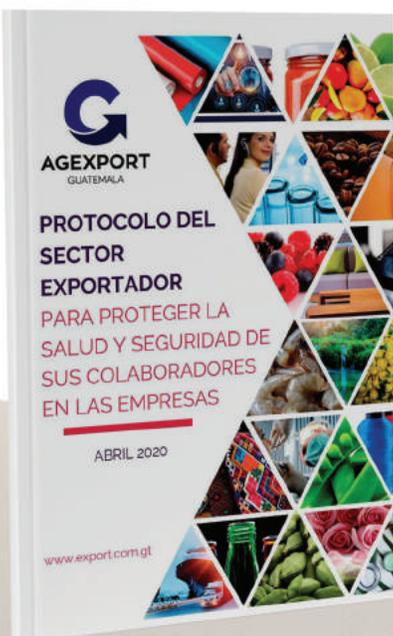
Sector de Vestuario y Textiles

Un ejemplo de buena práctica lo constituye el Sector de Vestuario y Textiles y su programa de Salud y Seguridad Ocupacional. Este sector se ha caracterizado por ser el principal exportador del país, generando el 8.9 por ciento del producto interno bruto nacional, así como alrededor de 180 mil empleos directos e indirectos. Al ser una industria exportadora, las empresas están sujetas a cumplir con altos estándares de calidad y cumplimiento en materia ambiental, social y laboral.

Debido a ello, el sector desde el año 2002 apoya a las empresas de vestuario y textiles en la implementación de buenas prácticas en temas de salud y seguridad ocupacional, para lo cual lleva a cabo inspecciones de riesgo y mediciones de iluminación, ruido, partículas y estrés térmico con el objetivo de generar ambientes sanos y seguros para los trabajadores, lo que a su vez favorece a una mayor eficiencia en su productividad y por ende competitividad.

Por ello se desarrolló el procedimiento para el análisis de riesgo y establecimiento del programa de salud y seguridad ocupacional integral desde el año 2016, con el propósito de apoyar a las empresas a identificar, analizar y corregir situaciones o ambientes peligrosos o no seguros tanto para las personas como para las industrias en sí.

Este programa ha logrado incentivar a las empresas del sector, a comprometerse de forma voluntaria a implementar un programa de administración de salud y seguridad ocupacional en sus empresas. Hasta el 2020 se han atendido un total de 350 empresas, las cuales han solicitado el servicio con impactos significativos en lo ambiental: implementación de programas de una adecuada gestión de ciertos residuos y desechos sólidos. En lo económico: el cumplimiento de estándares de salud y seguridad ocupacional garantiza la relación contractual de las empresas con los clientes, lo cual genera mayor cantidad de órdenes de producción y generación de empleos. Y en lo social: Se genera ambientes de trabajos sanos y seguros, socialmente responsables.





Inclusión de jóvenes a las oportunidades

Programa Finishing School del Sector de Contact Center y BPO

El sector de Contact Center & BPO posee mercados de exportación en Estados Unidos, Canadá, México, Centro América, el Caribe y España. La cantidad de empleos directos en la industria es de 42 mil 500, de estos el 85 por ciento son de exportación de servicios y la cantidad de empleos indirectos supera los 106 mil. La facturación generada representa el 1 por ciento del producto interno bruto contribuyendo con US\$ 780 millones anuales y generando US\$ 99 millones en impuestos anuales.

La tasa de empleabilidad entre los egresados del programa es del 70 por ciento. Los jóvenes que terminan el programa y entran a trabajar a la industria tienen un ingreso 2.5 veces superior al salario mínimo.

Desde el 2015 el programa Finishing School for Call Center Representative ha capacitado a más de 5 mil jóvenes para el empleo en el sector. Con el apoyo de JA Guatemala y MCC+ de la Unión Europea, en el 2020 se otorgaron 1 mil 448 becas.

Este año se lanzó un programa piloto de perfeccionamiento del inglés llamado Finishing School Pro, con un índice de empleabilidad del 90 por ciento, el cual está dirigido a empresas con necesidades de niveles más altos de inglés a lo normal del mercado.

De manera similar se inició el programa piloto de formación en inglés base con 188 jóvenes de educación media. Este se llevó conjunto con el Ministerio de Educación y se está trabajando para escalarlo a nivel nacional en el 2021 e impactar a más de 32 mil jóvenes al año.

Esta relación también conlleva el diseño y gestión del programa de capacitación a maestros de inglés de educación media del sector público, para mejorar sus habilidades en el idioma.

Nuestro compromiso con el planeta

GRI 201 - 2, 304 -1, 304-2, 304-3



Impacto Ambiental

Nuestra organización desarrolla una serie de iniciativas alrededor del ODS 6 (Agua Limpia y Saneamiento) especialmente en la formación y apoyo a nuestros asociados sobre el cumplimiento regulatorio en torno al respeto a la normatividad del recurso hídrico y demás leyes ambientales. A noviembre del 2020 la Gerencia de Competitividad desarrolló tres eventos virtuales sobre cumplimiento ambiental y el plan de trabajo del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, al cual asistieron 489 empresas. Además, se publicaron cuatro monitores ambientales con información sobre normativa ambiental vigente y se dio acompañamiento y análisis técnico legal a las empresas para la regularización ante las autoridades.

Por su parte, el Sector de Vestuario y Textiles generó una guía ambiental que fue aprobada por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para asegurar el cumplimiento de las regulaciones la cual es utilizada por más de 100 empresas.

La protección a la biodiversidad

Ha sido otro componente de las iniciativas de AGEXPORT, especialmente del Sector de Acuicultura y Pesca, incidiendo en el ODS 14 sobre vida submarina. Por más de diez años colaboramos con la Dirección de la Normatividad de la Pesca y Acuicultura (DIPESCA) del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, en la conservación de las tortugas marinas del pacífico.

También ha sido relevante el desarrollo de eventos para actualizar conocimientos para desarrollo sostenible del sector de Acuicultura y Pesca, destacando los Simposios que se desarrollan para la transferencia de conocimiento entre exportadores y productores de cultivo de especies. Cacif (2020) II informe. Actuando en el presente. Pensando en el futuro. Páginas 18-19.

Por su parte, la Comisión de Servicios Internacionales de Exportación, desarrolló una nueva marca: SIExpertos Ambientales, para sus empresas asociadas que estarán desarrollando la prestación de servicios de desarrollo ambiental sostenible a empresas exportadoras y el en 2021 desarrollarán en alianza con una empresa certificadora internacional, el diplomado "Programa de Gases Efecto Invernadero y Huella de Carbono" para fortalecer capacidades en las empresas en temas ambientales.

Mejora de gestión ambiental de pequeños productores de cafés diferenciados.

Se han implementado varias actividades para mejorar la gestión ambiental de 41 pymes exportadoras y productoras de café en 2020, tales como elaboración de aboneras para el manejo de la pulpa de café y reciclaje de nutrientes; producción de café bajo sombra; manejo de aguas mieles, conservación de fuentes agua, conservación de suelos. Estos elementos apoyan al cumplimiento de las certificaciones que cumple el sector y les permite el acceso a nichos de mercado de más valor: Rainforest Alliance, Orgánica, Café Practices y Bird Friendly, entre otras.

Gestión del recurso hídrico mediante sistema de riego para mujeres indígenas del altiplano central,

más de 50 hectáreas de riego por goteo pertenecientes a 129 mujeres productoras de hortalizas del altiplano central de Guatemala, en los municipios de Sumpango, San José El Yalú, Santa María de Jesús, El Arado y Rejón de Sacatepéquez, permitirán incrementar los volúmenes de producción y mejorar los ingresos de las mujeres, logrando además contar con producción durante todo el año. La producción se enlaza a una empresa exportadora de hortalizas.

Legalidad en el sector forestal: La Comisión Fabricantes de Muebles, Madera y su productos (COFAMA), con el apoyo técnico-financiero de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura – FAO y la Unión Europea (UE), en el marco del programa MADEXPORTA, presentaron el portal <https://export.com.gt/manufactura-forestal-gt>, que tiene como objetivo informar y sensibilizar a las mipyme que trabajan en la cadena de valor de muebles y madera, sobre la necesidad de actuar formalmente y de cumplir con las normativas nacionales e internacionales para comercializar sus productos. Con una visión de inclusión, este portal fue complementado con una revista impresa para que fue enviada a todas las oficinas regionales y subregionales el Instituto Nacional de Bosques (INAB) y el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) para que los pequeños agricultores que no tienen acceso a herramientas tecnológicas puedan conocer la información que contiene el portal.

El sector, que genera aproximadamente 45 mil empleos, se beneficiará con la implementación de esta herramienta generando nuevas alianzas interinstitucionales y comerciales para promover la legalidad de la madera, mejorando los ingresos de los transformadores de madera y creando una conciencia ambiental en todo el sector. Estos esfuerzos se complementan con el trabajo que realiza el INAB y el CONAP para promover la legalidad de productos provenientes de los bosques y garantizar la sostenibilidad del sector forestal.

Turismo comunitario sostenible: En conjunto con el Comité de Turismo Sostenible, el proyecto Zona de Adyacencia Próspera (ZAP), atenderá las necesidades identificadas en el área del sur de Petén para rescatar la oferta de turismo y servicios los cuales se puedan sumar a las cadenas de valor de la región. Potencializando estas ofertas se estaría apoyando a comunidades priorizadas del proyecto como Dolores, Poptún, San Luis, Mechor de Mencos en Petén y Livingston en Izabal. En ese orden de ideas se trabaja en la identificación de potenciales acciones para el beneficio e inclusión de los productores de las comisiones de Fabricantes de Muebles de Madera, Plantas Ornamentales, Frutas y Cacao en las cadenas de exportación del área de intervención en la ZAP, procurando la atracción de compradores internacionales.

Manejo de desechos y educación ambiental: Programa Haz Tu Parte

Las empresas productoras, distribuidoras y recicladoras de plástico en Guatemala con el fin de dar a conocer el cierre del ciclo de vida de los materiales plásticos producidos creó en el año 2013 el programa educativo ¡Haz Tu Parte! el cual busca que la población guatemalteca inicie el proceso de clasificación de residuos y desechos sólidos y que de manera integral se realicen mejoras de sostenibilidad en las empresas, centros educativos, organizaciones públicas y privadas, grupos religiosos y demás grupos interesados en la conservación del ambiente a través de buenas prácticas ambientales.

Desde el cambio de tecnologías para disminuir el impacto ambiental, hasta la limpieza de cuerpos de agua y áreas de barranco en donde se realiza una incorrecta gestión de los residuos y desechos sólidos, más de 80 empresas de plástico en Guatemala buscando el bienestar en la salud de los pobladores, promoviendo así la reducción del consumo masivo de algunos productos es decir la promoción del consumo y el manejo responsables del mismo a la hora de ser descartado.

La Comisión de Plásticos se siente orgullosa de ser un factor de promoción del ODS 17 sobre alianzas y no dejamos de lado nuestros impactos en los ODS Salud y Bienestar (3), de agua Limpia y Saneamiento (6), Industria, Innovación e Infraestructura (9), Trabajo decente y crecimiento económico (8), Producción y Consumo Responsable (12), Acción por el clima (13).

A large, stylized number '6' is the central graphic element. It is composed of a thick black outline and a solid grey fill. The '6' is positioned on the left side of the page, with its right edge overlapping the text.

Contribución al desarrollo sostenible desde nuestra gestión institucional

GRI 201 - 3, 201 - 4

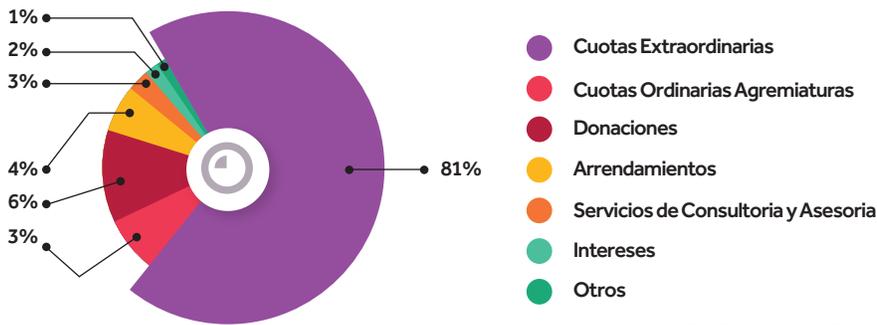
Impacto Económico

Valor económico generado (VEG)

GRI 201 - 1

AGEXPORT descansa en los ingresos provenientes de las cuotas extraordinarias y en segundo lugar de las donaciones, gran parte de ellas provenientes de la cooperación internacional.

Valor Económico Generado (Porcentajes)

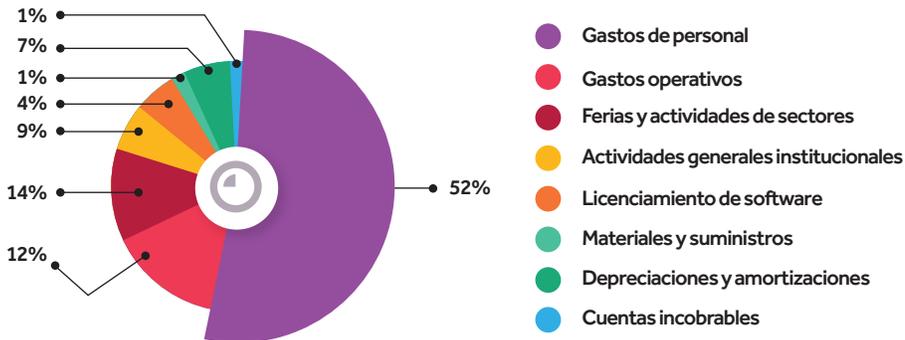


FUENTE: AGEXPORT 2020

Valor económico distribuido

Como organización sin fines de lucro la distribución de los ingresos se realiza mediante nuestro portafolio de servicios y que descansa en el pago de personal (52 por ciento), completado con una gama de operaciones (48 por ciento) lideradas por el programa de ferias y sectores (14 por ciento) y los gastos operativos.

Valor económico distribuido (Porcentajes)



FUENTE: AGEXPORT 2020





Impacto Social: Nuestra gente

Cumplimiento regulatorio de prácticas laborales DMA

Nuestro compromiso en AGEXPORT va más allá del cumplimiento a las leyes laborales donde con la estabilidad laboral, el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, se acompaña de la salud y seguridad ocupacional, el respeto a sus derechos humanos y el incentivo a ser parte de una organización que aprecia su valor humano. Además de los beneficios de ley (derechos a vacaciones, seguro social, aguinaldos) ofrecemos formación profesional y cofinanciamiento de seguro médico privado.

Desarrollo del capital humano GRI 202-1, 401-1, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2,

Nuestro interés en AGEXPORT es la base de igualdad de oportunidades por ello contratamos sobre la base de aptitudes y competencia y solo se toman en consideración aquellos criterios que sean relevantes desde el punto de vista del puesto de trabajo.

Dentro de nuestra institución, en cuanto a la administración de salarios mantenemos la equidad y justicia no importando el género, etnia, edad o raza como también en lo referente a los beneficios que brinda la organización.

Somos una organización con 193 colaboradores permanentes, siendo la mayoría mujeres (58 por ciento).

La estabilidad laboral muestra también que el 12 por ciento del personal cuenta con más de 50 años de edad. El dato por edad se incrementa a un 64 por ciento en la población mayor de 30 años. A diferencia del segmento anterior la presencia de las mujeres aumenta en proporción a la edad.

Entre diversas políticas sociales, se destaca la política de equidad (GH-PL-07) cuyos impactos pueden observarse a nivel de los puestos directivos gerenciados por mujeres y en donde la formación profesional ha jugado un gran papel. Como un instrumento de promoción, dicha política tiene como objetivo la participación equitativa en términos laborales, de las personas independientemente de su género, raza, etnia, edad, estatus social o preferencia sexual.



La relación de los salarios entre hombres y mujeres es bastante equilibrada, aunque se observa una diferencia a favor del hombre particularmente de los mandos medios a superiores, la misma se compensa hacia la mujer en los puestos debajo de dicho nivel.

Distribución del persona (Categoría, género, ratio salario)

Nivel	Femenino				Masculino			
	-30	30 & 50	+50	% personas	-30	30 & 50	+50	% personas
Directivo			1	1%			2	2%
Gerencial		8	4	11%		4	3	9%
Mandos Medios	5	22	1	25%	6	14	3	28%
Tecnico Especialista	7	15	1	21%	7	10	1	22%
Comercial	1	6	1	7%		2		2%
Asesor		7		6%		1		1%
Administrativo	11	20		28%	9	13	1	28%
Operativo			2	2%		1	4	6%
Toteles	24	78	10	100%	24	78	10	100%
				112				81



Atracción y retención del talento

GRI 401-2,404-2,404-3, 402-1,406-1

La formación profesional ha sido un elemento clave para reducir la brecha dentro de nuestra organización. En ese sentido el plan para fortalecer las competencias del colaborador implica desarrollar sus capacidades mediante diferentes procesos. Para ello el colaborador firma una carta de compromiso para su desarrollo profesional y fortalecimiento de su perfil. Esta oportunidad es para todos.

Bajo esta política, AGEXPORT invirtió 2 mil 736.5 horas de capacitación en el 2020 con un promedio de 14.2 horas por colaborador. En términos de género, en el 2020 (hasta antes de la pandemia) el promedio de horas de formación era de 14.9 horas para el género femenino y de 13.2 para el masculino.

Complementariamente, en este año se desarrollaron 36 planes de fortalecimiento de perfil profesional individualizado, de acuerdo con los requerimientos y necesidades específicas, para colaboradores de diferentes puestos y áreas de la organización.

En el caso del personal femenino el promedio de horas capacitación fue mayor que el atendido por el personal masculino.

La distribución de las horas promedio por categoría puede observarse en el cuadro siguiente y muestra el comportamiento de las necesidades de la organización.

Una de las herramientas más importantes para promover la formación y desarrollo del talento en AGEXPORT es la plataforma de la universidad corporativa AgexproU, la cual tiene como propósito brindar los conocimientos requeridos por los colaboradores para lograr un alto desempeño. Las características más importantes de la universidad son:

- Contenidos desarrollados en temas clave para la estrategia organizacional.
- Cursos desarrollados por expertos en cada tema que forman parte del equipo de trabajo.
- El conocimiento que se comparte está enfocado en fortalecer competencias propias de la organización, gestionando el conocimiento generado por la institución.

Media horas formación por empleado

Periodo enero - noviembre 2020

Horas totales capacitación	2,736.5
Total colaboradores	193
Promedio horas capacitación	14.2

Media horas formación por genero 2020

Mujeres

1,668.5 Horas de capacitación a 112 mujeres en total	14.9 promedio de horas
---	-----------------------------------

Hombres

1,068 Horas de capacitación a 81 hombres en total	13.2 promedio de horas
--	-----------------------------------

Horas capacitación (media de horas, categoría laboral)

Categoría	No. colaboradores	horas	Promedio
Administrativo	54	916	17.0
Asesor consultor	8	22	2.8
Comercial	10	136.5	13.7
Directivo	3	22	7.3
Gerencial	19	200.5	10.6
Mandos medios	51	967	19.0
Operativo	7		
Técnico - especialista	41	472.5	11.5

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4

En los aspectos de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), el comité es dirigido por el departamento de Gestión Humana y tiene a su cargo la implementación del plan de SSO, el cual es avalado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social. El plan abarca a colaboradores, contratistas y a toda persona que ingresa a nuestras instalaciones.

En función del acuerdo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social 191-2010, el comité notifica la cantidad de accidentes que se hayan registrado en sus instalaciones, no habiéndose registrado ninguno entre el período de enero a octubre del 2020.

Además, como parte de la integración del Plan de SSO y en cumplimiento al acuerdo 79-2020, se ha creado el anexo COVID-19. Se reportan casos positivos al Ministerio de Trabajo y Prevención Social y semanalmente se cuenta con un comité que lleva el seguimiento a los casos tanto positivos como de cuarentena, para lo cual se ha implementado la aplicación P4each, la cual permite a los colaboradores registrar sus ingresos y egresos de las instalaciones, responder encuestas diarias sobre su estado de salud, lo que apoya el tamizaje, la trazabilidad y prevención del COVID-19.

En cumplimiento con lo ordenado en el Decreto 109-96 que da vida a la Ley de Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) y el acuerdo 49-2012, AGEXPORT elaboró el Plan Institucional de Respuesta (PIR), cuyo objetivo es constituirse en la herramienta que posibilite la continuidad del funcionamiento de la organización, mediante la prevención, identificación y minimización de las consecuencias de desastres naturales, sucesos y otros accidentes. El PIR cuenta con la verificación CONRED desde el 2014 hasta diciembre del 2019.



SSO

Programa de reciclaje Basura Zero



Nuestro compromiso ambiental

Cultura de cumplimiento DMA Enfoque de Gestión GRI 307-1

AGEXPORT posee una licencia ambiental B1, cuenta con un Comité Ambiental quien tiene a su cargo la implementación del plan respectivo dentro del cual se encuentra el sistema de gestión ambiental, que a lo interno descansa en la certificación Leed Gold alcanzada en noviembre del 2015 y que ubica el edificio de la organización en una condición de alto prestigio en desempeño ambiental.

Uso sostenible de los recursos

Agua

DMA, GRI 303-1, 303-2, 303-3.

El consumo de agua en nuestras instalaciones depende de un pozo con las siguientes especificaciones: nivel estático de 280 pies y otro dinámico de 443 pies, con un caudal de bombeo de 81 galones por minuto.

El agua una vez utilizada recibe un tratamiento en nuestra planta de aguas residuales PTAR y luego retorna al sistema pluvial público. La efectividad del tratamiento es evaluada por un laboratorio que entre otros datos presenta los resultados de la demanda biológica de oxígeno y de químicos cuyos resultados son comparados con los parámetros del sector.

Mantenemos un estricto monitoreo de dicho balance a fin de cumplir los parámetros del decreto gubernativo 236-2006 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. Los resultados de las pruebas al inicio del 2020 se muestran a continuación, haciéndose la aclaración que deben tomarse únicamente como referencia no típica para futuras evaluaciones, como resultado de la ausencia de actividad durante buena parte del año en el edificio como efecto de la pandemia por COVID-19:

- Nivel de DBO (416 ppm)
- Nivel de DQO (792 ppm)
- Calidad Asociada: 0.525



Energía

GRI 302 - 2 DMA, GRI 302-3, 302-4, 302-5

Nuestro consumo de energía proviene del sistema de energía nacional y es medido por los contadores eléctricos provistos por los proveedores. Basándonos en la información registrada se observa que la intensidad energética ha disminuido en 2020, como efecto de la pandemia por COVID-19, por lo que el resultado de la intensidad energética deberá observarse solo como una referencia no típica para las futuras evaluaciones.

Consumo e intensidad energética

Mes	Kilovatios	Espacio M2	Intensidad
enero	62,360.94	25,123.90	2.5
febrero	61,635.26	25,123.90	2.5
marzo	55,255.59	25,123.90	2.2
abril	44,647.85	25,123.90	1.8
mayo	46,582.10	25,123.90	1.9
junio	43,392.91	25,123.90	1.7
julio	32,713.83	25,123.90	1.3
agosto	31,203.33	25,123.90	1.2
septiembre	34,347.94	25,123.90	1.4
octubre	38,854.95	25,123.90	1.5

Manejo de desechos

DMA Enfoque de Gestión, GRI 301-1, 301-2, 301-3, 306-2,

Los materiales de consumo que se generan en nuestras instalaciones incluyen cartón, vidrio, papel y chatarra, son entregados a un proveedor quien lo entrega a terceros para su reproceso. AGEXPORT produjo durante el 2020 cerca de 6 mil 675 libras de materiales destinados a reciclarse siendo la mayor parte en vidrio seguido de papel.

De acuerdo con la empresa Recupera, a cargo de la recolección de los desechos, gracias a estas acciones se ha evitado la tala al equivalente de 49 árboles, ahorrado 83 mil 715.62 litros de agua, se ha reducido la emisión de dióxido de carbono a la atmósfera en 856.29 kilogramos y en ahorro de energía en 20 mil 779.49 kilovatios /hora.

Recolección de materiales

Materiales	Libras	Peso quintales
Cartón	909	9.09
Papel mixto	1836	18.36
Revista	145	1.45
PET	61	0.61
Soplado	26	0.26
Aluminio	7	0.07
Chatarra	41	0.41
Vidrio	3644	35.44
Electrónico	6	0.06
No reciclable	57	0.57
Total	6675	66.75



49.11 árboles



83,715.6 litros



856.29 Kg



20,779.49 K/h



Consumo de papel

Hemos identificado que en promedio imprimimos cerca de 112 mil hojas mensuales. Al respecto se inició en 2019 una campaña de concienciación denominada The Printing Challenge, y el resultado entre el período interanual de septiembre 2019 a 2020 permite observar que el consumo de papel se ha reducido en 31 por ciento, con un significativo impacto en la tala de bosques y en la contaminación atmosférica.

Consumo de papel enero - septiembre 2019 / 2020, resmas, impacto total

Enero a septiembre 2019			Enero a septiembre 2020*		
Total impreso	Resmas	Arboles	Total impreso	Resmas	Arboles
1,050,967	2,104	132	729,901	1,460	91

7

Reflexión final

En los últimos años, la necesidad de implementar estrategias coherentes de sostenibilidad en las empresas ha pasado por varias etapas: desde superar la idea de que está exclusivamente relacionado con la conservación del medio ambiente, hasta que únicamente se trata de tener un cuidado reputacional de la marca. En realidad, esos aspectos son parte de la sostenibilidad, pero apenas una parte, ya que en realidad se trata de un nuevo modelo de hacer negocios, de una nueva forma de comprender la realidad y de ver en la sostenibilidad un modelo de competitividad.

8 ANEXOS

AGEXPORT

Tabla de Indicadores de desempeño opción **EXHAUSTIVA** acorde con GRI standard, ISO 26000 y ODS 2030.

CONTENIDOS BASICOS GENERALES

	Categoría	Indicador Contenidos Básicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos Materiales	Verificación GRI G4 NGO	ISO26000	ODS 2030
GRI 101	Foundation	Sección 2 del Manual GRI 101	Aplicación de los Principios de Reporte.	Carta de Verificación de Fundarse y Centrarse				
GRI 102	Indicadores Generales	102-1	Nombre de la organización	8			7.4.2	
		102-2	Actividades, Marcas, productos y servicios	8,30				
	Perfil de la Organización	102-3	Localización de la sede principal de la organización	8				
		102-4	Localización de las operaciones	8		G4-17		
		102-5	Propietarios y forma jurídica	8		G4-7		
		102-6	Mercados servicios	8				
		102-7	Dimensiones de la organización	8		G4-8		
		102-8	Información sobre empleo y otras formas de contratación	8		G4-10		
		102-9	Cadena de suministros	44	√			ODS 16.5, ODS 8.9

		102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministros	1	√		6.4.1, 6.4.2, 6.4.4.,6.8.5	ODS 16.5, ODS 8.2, ODS 8.3
		102-11	Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	49	√			ODS 16.5
		102-12	Iniciativas externas	23	√		√	ODS
		102-13	Membresía a asociaciones	25,26	√	G4-16		ODS 17
Estrategia		102-14	Declaración del máximo representante	2	√	G4-1	7.8	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2,49	√	G4-1, G4-37	6.3.10	
3. Ética e integridad		102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	17,22	√	G4-4 (DMA)	5.3.6.4.5	ODS 16.5
		102-17	mecanismos de aviso y control de riesgos éticos	17	√	G4-SO3, G4-37		ODS 16.5
Gobernanza		102-18	Estructura de gobierno	13	√	G4-39		
		102-19	Autoridad delegada	8,13	√	G4-39		
		102-20	niveles de responsabilidad en áreas económicas,	8,13	√	G4-39	7.3.2	

			sociales y ambientales.					
		102-21	consulta a los grupos de interés en las dimensiones económicas, sociales y ambientales	13	√	G4-40		
		102-22	Composición de la alta estructura administrativa y sus comités	8,13	√	G4-40		
		102-23	nombres y cargos de las principales autoridades	8,13	√	G4-40		
		102-24	Formas de nominación y elección de las principales autoridades	13	√	G4-40		
		102-25	Gestión de los conflictos de interés	13,17	√	G4-40	5.3	
		102-26	Función de la alta administración en la gestión de los propósitos, valores y estrategia de la organización.	13,17	√	G4-40	5.3	
		102-27	Nivel de formación académica y administrativa de la alta administración	13	√	G4-40	7.3.3	
		102-28	Evaluación del desempeño de la alta administración de la organización	13,23	√	G4-40		
		102-29	identificación y gestión de los temas económicos.	13,29	√	G4-45		

		Sociales y ambientales.					
	102-30	eficiencia en la gestión de los riesgos.	13,49	√	G4-45		
	102-31	Revisión de los temas económicos, sociales y ambientales.	2,13	√	G4-45	7.5.3	
	102-32	Función de la alta administración en el proceso de reportar la sostenibilidad	2,8,13	√			ODS 16
	102-33	comunicación de los asuntos críticos	2,13	√		7.6.2	
	102-34	naturaleza y numero de asuntos críticos	2,13	√		7.6.2	
	102-35	Políticas de remuneración.	13, 14	√	G4-10	6.2	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	13,14				
	102-37	Partes interesadas incorporadas en la remuneración	13,14				
	102-38	Razón de la compensación anual	13,14				
	102-39	Porcentaje de Incremento anual para la compensación anual	13,14				
Compromiso con las Partes Interesadas	102-40	Lista de Grupos de interés	44		G4-8, G4-24	proceso de materialidad	
	102-41	acuerdos de contratos colectivos	44		No aplica		

Práctica de Reportar	102-42	Identificación y selección de partes interesadas	44		G4-8.G4-24	proceso de materialidad	
	102-43	compromisos con las partes interesadas	44		G4-37	proceso de materialidad	
	102-44	Temas materiales seleccionados	44		G4-4	proceso de materialidad	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	44	-			
	102-46	Contenido de la definición de la Memoria y los indicadores materiales	44		G4-37	proceso de materialidad	
	102-47	Listado de temas materiales	44		G4-4	proceso de materialidad	
	102-48	Re-expresión de la información	1		primera memoria		
	102-49	Cambios en los formatos de reportar	1				
	102-50	Periodo de reportar	1	-			
	102-51	Fecha de la última memoria	√		primera memoria		
	102-52	Ciclo de reportar	1				
	102-53	Punto de contacto para consultas acerca de la Memoria	1	-			
	102-54	reclamos al reportar de acuerdo con el GRI.	1		primera memoria		
102-55	Índice GRI de contenido	93	-				

	102-56	Auditoría externa	Fundahrse-Centrarse (92)	-	√		
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	23,44	-	G4-4		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44	-	G4-4		
	103-3	Evaluación del enfoque de Gestión	44		G4-4		

Fundahrse

√

AGEXPORT

Tabla de Indicadores de desempeño opción EXHAUSTIVA acorde con GRI standard, ISO 26000 y ODS 2030.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría	Contenidos Básicos Específicos	Indicador	Descripción	Referencia cruzada O Respuesta directa	Aspectos Materiales	Verificación GRI4-NGO	Razón de omisión	ISO 26000	ODS 2030
Economía	Desempeño económico GRI 201	DMA	Valor Económico	79	√	√			
		201-1	Valor económico generado y distribuido	DMA-VED, 30,79			G4-EC1, G4-9		
		201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático	VED, 77	√				
		201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficio social	48,78					
		201-4	Ayudas financieras recibidas de gobiernos	48.78			G4-9		
	Presencia en el Mercado GRI 202	DMA	Valor Económico	79					
		202-1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	80			G4-10		
		202-2	Proporción de los altos directivos procedentes de la comunidad local en operaciones significativas	√					
	Consecuencias Económicas Indirectas GRI-203	DMA	Enfoque de Gestión						
		203-1	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	NA					
203-2		Impactos económicos indirectos significativos y su alcance	49,51 DMA					8.2	

	Prácticas de Contratación GRI-204	DMA	Enfoque de Gestión						
		204-1	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas	49	√				
		205-1	Operaciones evaluadas por riesgos asociados a la corrupción	17	√				
	Anticorrupción GRI 205	205-2	Comunicaciones y capacitación sobre políticas anti-corrupción y procedimientos	17	√	G4S05			
		205-3	Incidentes confirmados de corrupción y acciones adoptadas	17	No hay casos	G4S05			ODS 16.5
	Comportamiento Anti-Monopolio GRI 206	DMA	Enfoque de Gestión						
206-1		Acciones legales para comportamiento anti-competitivo, anti-monopolio y prácticas monopólicas	17	√				ODS 16.5	
Medio Ambiente	Materiales GRI 301	DMA	Enfoque de Gestión	85	√			ODS 12.6	
		GRI 301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	85	√				
		GRI 301-2	Porcentaje de materiales que son reciclados	85	√				
		GRI 301-3	Productos reciclados y sus empaques	85	√				
	Energía GRI 302	DMA	Enfoque de Gestión	85					
		GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización	85					
		GRI 302-2	Consumo energético externo	85	√				

		GRI 302-3	Intensidad energética	85	v				
		GRI 302-4	Reducción en el consumo de energía	85					
		GRI 302-5	Reducciones de los consumos energéticos de los productos y servicios	85					
	Agua GRI 303	DMA	Enfoque de Gestión	84					
		GRI 303-1	Captación total de agua según la fuente	84	v	G4-EN27			6.3.1
		GRI 303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	84		G4-EN27			6.3.1
		GRI 303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	84		G4-EN27			6.3.1
	Biodiversidad GRI 304	GRI 304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	77					
		GRI 304-2	Descripción de los impactos mas significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biología no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios	77					14.2

		GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados	77						ODS 12.2
		GRI 304-4	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	NA						
	Emisiones 305	GRI 305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Próxima memoria						
		GRI 305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Próxima memoria						
		GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Próxima memoria						
		GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Próxima memoria						
		GRI 305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Próxima memoria						
		GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Próxima memoria						
		GRI 305-7	Nox, Sox, y otras emisiones atmosféricas significativas	Próxima memoria						
	Efluentes y Residuos GRI 306	DMA	Enfoque de Gestión							ODS 12.5

		GRI 306-1	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	NA	v				6.3.1
		GRI 306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	85	v				
		GRI 306-3	Número total y volumen de los derrames accidentales mas significativos	NA					
		GRI 306-4	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtudes de los anexos I,II,III,VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	NA					
		GRI 306-5	Identificación, tamaño, estado de protección valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	NA					
	Cumplimiento Regulatorio	DMA	Enfoque de Gestión	84 DMA	v				

		GRI 307-1	Incumplimiento con leyes y regulaciones ambientales	84 DMA						ODS 16.5
	Evaluación Ambiental de los proveedores GRI 308	DMA	Enfoque de Gestión							
		GRI 308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaros en función de criterios ambientales	Próxima memoria	√					
		GRI 308-2	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto	49						
SOCIEDAD	Empleo	GRI 401-1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	80	√					
		GRI 401-2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	82	√					
		GRI 401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	80	√					

	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	DMA	Enfoque de Gestión	80	v				
		GRI 402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	82	v				
Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Porcentaje de trabajadores que esta representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	83	v					
		GRI 403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	83	v				
		GRI 403-3	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	83	v				
		GRI 403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	83	No aplica				
Capacitación y Educación	GRI 404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	80	v					
	GRI 404-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	80,82	v					

	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	DMA	Enfoque de Gestión	80	√				
		GRI 402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	82	√				
Salud y seguridad en el trabajo		GRI 403-1	Porcentaje de trabajadores que esta representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	83	√				
		GRI 403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	83	√				
		GRI 403-3	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	83	√				
		GRI 403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	83	No aplica				
Capacitación y Educación		GRI 404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	80	√				
		GRI 404-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	80,82	√				

		GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	80,82	v				
	Diversidad e Igualdad de oportunidades	GRI 405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	80	v				
		GRI 405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	80					
	No discriminación	DMA	Derechos Humanos	22 (DMA)	v				ODS 4.4
		GRI 406-1	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	82	v				
	Libertad de asociación y negociación colectiva	DMA	Derechos Humanos	22 DMA	v				

		GRI 407-1	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos	17					
Trabajo Infantil	DMA	Enfoque de Gestión		22 DMA	v				
	GRI 408-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil		17					ODS 8.7
Trabajo Forzoso	DMA	Enfoque de Gestión		v	v				
	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.		Proxima memoria					
Medidas de Seguridad	DMA	Enfoque de Gestión							

		GRI 407-1	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos	17					
Trabajo Infantil	DMA	Enfoque de Gestión		22 DMA	√				
	GRI 408-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativos de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil		17					ODS 8.7
Trabajo Forzoso	DMA	Enfoque de Gestión		√	√				
	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.		Proxima memoria					
Medidas de Seguridad	DMA	Enfoque de Gestión							

		GRI 410-1	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Próxima memoria					
Derechos de la población indígena	DMA		Enfoque de Gestión	72					
	GRI 411-1		Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	v	No hay casos				
Evaluación de Derechos humanos	DMA		Enfoque de Gestión	22 DMA	v				
	GRI 412-1		Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Próxima memoria					
	GRI 412-2		Empleados capacitados en las políticas y procedimientos derechos humanos	Próxima memoria	v				
	GRI 412-3		Acuerdos y contratos con inversiones significativas con cláusulas de respeto a los DDHH	Próxima memoria					
Comunidades Locales	DMA		Enfoque de Gestión	22 DMA					ODS 4.4, ODS 5.5
	GRI 413-1		Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	72	v				
	GRI 413-2		Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	72					
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	DMA		Enfoque de Gestión						
	GRI 414-1		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	primera Memoria					
	GRI 414-2		Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	72	v				

	Política Pública	DMA	Enfoque de Gestión							
		GRI 415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	NA						
Responsabilidad sobre Productos	Salud y seguridad de los clientes	GRI 416-1	Porcentaje de categorías de productos servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	23	v				ODS 2.2	
		GRI 416-2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	23	v					
		DMA	Enfoque de Gestión						ODS 2.2.	
	Etiquetado de los productos y servicios	GRI 417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios,	30	v	NG010				
		GRI 417-2	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	17	No casos	NG010				
		GRI 417-3	Incidentes de incumplimiento en materia de comunicaciones	17		NG010				
	Privacidad de los clientes GRI 418	DMA	Enfoque de Gestión	v						
		GRI 418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	17	No casos					
	Cumplimiento socio económico GRI 419	DMA	Enfoque de Gestión	20 DMA						
		419-1	Incumplimientos con leyes y regulaciones en áreas socio económicas.	17	No casos					ODS 16.5

AGEXPORT

Tabla de aspectos Materiales GRI STANDARDS Opción : **Exhaustiva**

Dimensión	Aspecto Material	DMA	Indicador GRI Standard	Impacto	Descripción	Verificación	ODS	suplemento sectorial
Institucional	Gobierno Corporativo	GNO ISO 9001:2015	GRI 102-18 hasta GRI 102-39	interno	Política, Procedimientos y prácticas para la Gobernanza del Gobierno corporativo, certificación NGO, Matriz de riesgo ISO 9001:2015	Fundahrse	ODS 16.5	G4 NGO
Ambiente	uso sostenible de los recursos	LEADS GOLD	GRI 302'2, 302-3 GRI 303-1	Interno	Procedimientos y prácticas para el uso sostenible del recurso agua y energía	Fundahrse	ODS 6.3.1	G4-EN27
ECONOMICA	Cadenas Globales de suministro	GNO-ISO 9001:2015	GRI 203-2	Externo	Impactos económicos indirectos significativos y su alcance	Fundahrse	ODS 8.2	
SOCIAL	Atracción y Retención del talento	Política de equidad	GRI 404-1, 404-2, 404-3,405-1	interno	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Fundahrse	ODS 8.5	

Informe de verificación externa



INFORME DE VERIFICACION EXTERNA

A las partes interesadas de AGEXPORT

Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE y la Asociación Civil Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala CENTRARSE, son organizaciones del sector privado de Honduras y Guatemala. Creadas en el 2004 y 2003 respectivamente, cuentan con código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE y CENTRARSE en su carácter de verificadores externos han tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis del Reporte de Sostenibilidad 2020 de la Asociación Guatemalteca de Exportadores AGEXPORT para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

Alcance de la verificación

La función principal de FUNDAHRSE y CENTRARSE fue la de proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sostenibilidad 2020 de AGEXPORT de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- Guía GRI-Standard y suplemento especializado de Ongs
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ISO 26000:2010

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-Standards y que incluyó la revisión del contenido del presente Reporte, los datos de contenidos básicos y específicos, así como los documentos de contenidos temáticos asociados. La información verificada descansa en las operaciones de AGEXPORT y los datos proporcionados por la organización declarante.

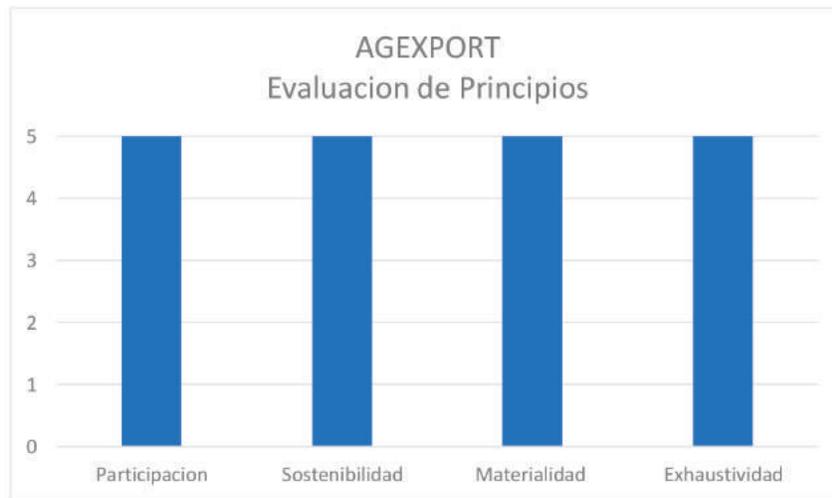
Metodología empleada

FUNDAHRSE y CCENTRARSE verificaron la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de un Reporte GRI- Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por AGEXPORT, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, acceso a los registros de historias y testimonios, análisis de los documentos sectoriales y muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que el Reporte de Sostenibilidad 2020 de AGEXPORT se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de los Reportes de Sostenibilidad de GRI-Standards y las normas de calidad arriba expuestas.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los criterios internacionales utilizados. **En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar el Reporte de Sostenibilidad 2020 de AGEXPORT en la modalidad EXHAUSTIVA.**



Aspectos destacados

- Se refleja la integración de AGEXPORT a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Norma ISO 26000 y dentro de GRI Standards el suplemento especializado de ONG siendo referentes de la gestión estratégica de la organización. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y exhaustividad.
- Se verifica la realización y el respeto a los principios de materialidad y participación a través de consulta sociales que generan acciones de respuesta y cumplimiento por parte de la organización.
- Se verifica el impulso hacia la sostenibilidad en las tres dimensiones del desarrollo sostenible especialmente de los ODS.

Áreas de mejora

- Avanzar en la implementación de la política de Derechos Humanos y su implementación sobre todo en el ODS 5 de igualdad de Género y del ODS 10 de reducción de desigualdades.
- Incentivar el posicionamiento de AGEXPORT en su liderazgo en torno a los ODS 2030
- Prever para el próximo Reporte la integración de los hallazgos en materia de ambiente en especial con el tema de Economía Circular.

San Pedro Sula y Guatemala, 25 de enero del 2021

J. ROBERTO LEIVA
DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE

JUAN PABLO MORATAYA
DIRECTOR EJECUTIVO CENTRARSE