

# PMS i + e

# Estudio de Mercado de Servicios i + e Software en Venezuela

Mayo 2013

Documento elaborado por la Oficina Comercial de Chile en Venezuela - ProChile

**pro|CHILE**  
IMAGINA · CRECE · EXPORTA



# I. TABLA DE CONTENIDO

<b>I. Tabla de Contenido .....</b>	<b>2</b>
<b>II. Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>4</b>
1. Nombre y Descripción del Servicio .....	4
2. Evaluación de Oportunidades en el Mercado para el Servicio.....	4
3. Recomendaciones para el Proveedor Nacional.....	5
4. Análisis FODA.....	6
<b>III. Identificación del Servicio .....</b>	<b>7</b>
1. Nombre del servicio .....	7
2. Descripción del servicio .....	7
<b>IV. Descripción General del Mercado Importador .....</b>	<b>7</b>
1. Tamaño del mercado.....	7
2. Crecimiento en los últimos 5 años .....	9
3. Estabilidad económica, política, institucional y seguridad jurídica del mercado .....	9
4. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios.....	10
5. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior.....	11
6. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios.....	12
7. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles .....	12
8. Principales mega-proyectos programados o en ejecución que incide en la demanda de servicios .....	14
9. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios .....	14
<b>V. Descripción Sectorial del Mercado Importador .....</b>	<b>15</b>
1. Comportamiento general del mercado .....	15
2. Estadísticas de producción y comercio de servicios.....	16
3. Proporción de servicios importados.....	16
4. Dinamismo de la demanda .....	17
5. Canales de comercialización.....	17
6. Principales players del subsector y empresas competidoras.....	17
7. Marco legal y regulatorio del subsector .....	17
8. Tendencias comerciales del sector.....	18
<b>VI. Competidores .....</b>	<b>18</b>
1. Principales proveedores externos .....	18
2. Descripción de los servicios otorgados por competidores locales o externos .....	18
3. Segmentos y estrategias de penetración de competidores.....	19
4. Valores aproximados de servicios provistos u ofrecidos por competidores .....	19
<b>VII. OBSTÁCULOS A ENFRENTAR POR LOS EXPORTADORES DE SERVICIOS.....</b>	<b>19</b>
<b>VIII. INDICADORES DE DEMANDA PARA EL SERVICIO.....</b>	<b>20</b>

IX. OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL MERCADO DE DESTINO.....	20
X. CONTACTOS RELEVANTES .....	21
XI. OPINIONES DE ACTORES RELEVANTES EN EL MERCADO .....	22
XII. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA COMERCIAL SOBRE LA ESTRATEGIA COMERCIAL EN EL MERCADO.....	22
XIII. FUENTES DE INFORMACIÓN RELEVANTES EN INTERNET.....	23

*El presente documento, de investigación de mercado e informativo, es propiedad de ProChile, organismo dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. El acceso a este documento es de carácter público y gratuito. No obstante lo anterior, su reproducción íntegra o parcial sólo podrá ser efectuada citándose expresamente la fuente del mismo, indicándose el título de la publicación, fecha y la oficina o unidad de ProChile que elaboró el documento. Al ser citado en una página Web, deberá estar linkeado al sitio de ProChile para su descarga.*

# II. RESUMEN EJECUTIVO

## 1. Nombre y Descripción del Servicio

Soluciones de Software. Servicio enmarcado dentro de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's), los cuales consisten en otorgar soluciones informáticas y plataformas de inteligencia a las organizaciones que se dedican a la venta al por menor, proporcionando las herramientas de negocios más precisas para anticiparse a los problemas y obtener soluciones, dándole capacidad de tomar decisiones acertadas a la empresa para poder lograr aumentar la rentabilidad y ventas.

## 2. Evaluación de Oportunidades en el Mercado para el Servicio

Las relaciones comerciales entre Chile y Venezuela se rigen principalmente por el Acuerdo de Complementación Económica No. 23, que concede cero arancel para más del 97% de las mercancías intercambiables entre ambos países, incluyendo los equipamientos e insumos necesarios para la industria del software. Adicionalmente, según lo establece el Capítulo 24, Otros Servicios “los países signatarios promoverán la adopción de medidas tendientes a facilitar la prestación de servicios de un país en otro”.

Por otra parte, para el caso de empresas exportadoras de software que deseen instalarse en el mercado con una sucursal y personal para la ejecución de proyectos y servicio postventa, existe un Acuerdo vigente entre ambos países para la Promoción y Protección Recíproca a las Inversiones.

En provecho de esto, el empresario de origen chileno interesado en exportar servicios de software hacia el mercado venezolano, dispone de beneficios que no poseen otros competidores extranjeros, que pueden ser más aprovechados con el apoyo de la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela, como canal de comunicación y de presentación para implementar alianzas con compañías venezolanas del sector software, que a su vez sirvan como socio comercial para la prospección en el mercado y que a su vez servirán de plataforma para prestar un adecuado servicio a potenciales clientes, sobre todo a nivel de postventa eficiente, lo cual otorga un valor agregado muy apreciado por los potenciales clientes venezolanos, ofreciendo un óptimo servicio especializado y diferenciado de otras compañías.

Asimismo se sugiere promover la imagen de la industria de software chilena en el mercado internacional, en este caso Venezuela, ayudando a difundir los perfiles de las empresas de Chile como generadoras de programas de calidad en diversas áreas multidisciplinarias de la industria del software.

### 3. Recomendaciones para el Proveedor Nacional

El mercado venezolano es muy receptivo a las nuevas tecnologías y requiere una adecuación a los nuevos estatutos legales que garanticen la eficiencia y productividad de la empresa. Es muy recomendable para cualquier emprendimiento dentro de Venezuela iniciar un acercamiento a través de la Oficina Comercial de ProChile y utilizar los mecanismos que esta pueda ofrecer para establecer convenios de asociatividad con una empresa local que se encuentre con una presencia permanente en el país y que cuente con un staff de p

Se sugiere al sector exportador elaborar y remitir un perfil en PDF u otro formato ligero con información de variada sobre la compañía y su oferta exportable para su difusión masiva a través de las bases de datos de clientes que dispone ProChile Venezuela.

De igual forma, y en la medida de las posibilidades, organizar visitas de prospección con el apoyo de la Oficina Comercial, con la finalidad de emprender posibles alianzas con empresas locales o extranjeras establecidas en el país que puedan servir como aliados comerciales para la consecución y seguimiento de posibles negocios en el país.

#### 4. Análisis FODA.

		Factores Internos	
		<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de acuerdos comerciales, sobre protección de inversiones y de cooperación técnica que favorecen el intercambio.</li> <li>Empresas chilenas con experiencia en la exportación de servicios a terceros mercados en diferentes áreas.</li> <li>Imagen de seriedad del empresario chileno, con una relación comercial con Venezuela de larga data.</li> <li>Marco jurídico chileno favorable a las TI.</li> </ul>	<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No existe un posicionamiento a nivel internacional sobre Chile como un país en el que se desarrolle software.</li> <li>El tamaño del sector chileno ligado al software es modesto en comparación al de otros países.</li> </ul>
Factores Externos	<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aproximadamente el 80% de los bienes y servicios que se consumen en Venezuela son importados.</li> <li>Existe una necesidad de expansión y adecuación de las empresas a las nuevas tecnologías en el marco de las leyes vigentes.</li> <li>Actualmente hay múltiples oportunidades de negocios en donde el exportador chileno puede ofrecer software.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las alianzas entre ambos países pueden servir de plataforma para atender la demanda del mercado venezolano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la imagen de Chile como proveedores de software multisectorial de calidad.</li> </ul>
	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control cambiario vigente restringe el envío de remesas al exterior a sucursales de empresas extranjeras. Lo que implica que el receptor del servicio tenga que buscar fuentes alternativas para consecución de divisas y así poder cumplir sus compromisos con proveedores internacionales.</li> <li>Dificultades a la hora de conformar una empresa local debido a los requisitos de autorización por parte de las autoridades locales.</li> <li>Existencia en el mercado de grandes compañías de software extranjeras y locales establecidas, las cuales ofrecen un servicio postventa que ofrece un valor agregado al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar la red de oficinas comerciales de ProChile e implementar alianzas con compañías locales como base para la internacionalización y prestar un adecuado servicio postventa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asumir proyectos acordes a las capacidades en las cuales puedan competir con proveedores ya establecidos en cuanto a las necesidades del sector</li> </ul>

## III. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

### 1. NOMBRE DEL SERVICIO

Servicios de software.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de software consisten en otorgar soluciones informáticas y plataformas de inteligencia a las organizaciones que se dedican principalmente a la venta al por menor, proporcionando las herramientas de negocios más precisas para anticiparse a los problemas y obtener soluciones, dándole capacidad de tomar decisiones acertadas a la empresa para poder lograr aumentar la rentabilidad y ventas.

## IV. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MERCADO

### IMPORTADOR

#### 1. TAMAÑO DEL MERCADO

Tal como se puede apreciar en los Cuadros No. 1 y 2, los servicios en Venezuela en sus diferentes tipos, poseen una importante participación en la actividad económica del país.

CUADRO N° 1		
Producto Interno Bruto por Clase de Actividad Económica a Precios Constantes de 1997 (Miles de Bolívares Fuertes)		
Actividades	2011	2012
<b>Consolidado</b>	58.138.269	61.409.103
<b>Actividad petrolera</b>	6.593.126	6.682.723
<b>Actividad no petrolera</b>	45.055.572	47.648.365
Minería	278.481	261.225
Manufactura	8.405.180	8.555.504
Electricidad y agua	1.322.129	1.372.587
Construcción	4.209.422	4.907.082
Comercio y servicios de reparación	5.585.109	6.096.056
Transporte y almacenamiento	2.052.506	2.187.849
Comunicaciones	3.820.211	4.086.453

Instituciones financieras y seguros	2.541.549	3.392.840
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	5.678.867	5.917.675
Servicios comunitarios, sociales y personales y productos de servicios privados no lucrativos	3.430.326	3.684.313
Productos de servicios del Gobierno General	7.171.523	7.543.428
<b>Resto</b> <sup>1/</sup>	3.410.046	3.517.256
<b>Menos: Sima</b> <sup>2/</sup>	2.849.777	3.873.903
<b>Impuestos netos sobre los productos</b>	6.489.571	7.078.015
<p>1/ Incluye: Agricultura privada, Restaurantes y Hoteles privado y Actividades diversas públicas.                  2/ Servicios de intermediación financiera medidos indirectamente.                  Fuente: Banco Central de Venezuela; procesado por ProChile Venezuela.</p>		

▪ **PIB / PIB per Cápita**

A octubre del año 2012, según cifras disponibles en el Fondo Monetario Internacional, el PIB venezolano se ubicó en 337.979 millones de dólares, presentando una variación positiva de 5,6% en comparación con el año inmediatamente anterior. Por su parte, el PIB per cápita 2012 fue de US\$ 11.131 dólares, según lo indica el referido organismo.

▪ **Inflación:**

Aun cuando los precios máximos de venta al consumidor de una canasta de productos de primera necesidad se encuentran regulados por la autoridad, Venezuela sigue siendo uno de los cinco países con mayor inflación a nivel mundial, y el primero dentro de América Latina, ubicándose al cierre de 2012, en 19,9% con una proyección estimada para el 2013, entre 15 y 18% según estimaciones del Gobierno central y de una cifra cercana al 30% según estimaciones de la banca privada y consultoras. En el mes de abril de 2013, según cifras oficiales, la inflación se ubicó en 4,3%, para registrar un acumulado de 12,5% en el primer trimestre porcentaje que casi triplica el registrado en igual período del año anterior, cuando fue de 4,4%. Lo anterior significa una variación anualizada de 29,4%. Como antecedente, la inflación promedio de los últimos 14 años hasta el 2012 (que ha estado en ejercicio el actual Gobierno) se ubica en 23%.

<b>Producto Interno Bruto por Clase de Actividad Económica Año 2012 – Venezuela</b> <b>Variaciones porcentuales con respecto al mismo período del año anterior</b>	
Actividades	2012 vs./2011
<b>Consolidado</b>	<b>5,6</b>
<b>Actividad petrolera</b>	1,4
<b>Actividad no petrolera</b>	5,8
Minería	6,2
Manufactura	1,8
Electricidad y agua	3,8
Construcción	16,6
Comercio y servicios de reparación	9,1



Transporte y almacenamiento	6,6
Comunicaciones	7,0
Instituciones financieras y seguros	33,5
Servicios inmobiliarios, empresariales/alquiler	4,2
Servicios comunitarios, sociales y personales y productos de servicios privados no lucrativos	7,4
Producción de servicios del Gobierno General	5,2
<b>Resto 1/</b>	3,1
<b>Menos: Sifmi 2/</b>	35,9
<b>Impuestos netos sobre los productos</b>	9,1
1/ Incluye: Agricultura privada, Restaurantes y Hoteles privado y Actividades diversas públicas. 2/ Servicios de intermediación financiera medidos indirectamente. Fuente: Banco Central de Venezuela; procesado por ProChile Caracas.	

## 2. CRECIMIENTO EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

A diferencia de Chile, Venezuela no asigna una partida arancelaria para la medición de las importaciones de servicios. Sin embargo, existen cifras oficiales publicadas por el Banco Central de Venezuela, que según la Balanza de Pagos y otros indicadores del sector externo, reflejan en forma general las importaciones de servicios que realiza el país, tanto por parte del sector público como privado.

CUADRO N° 3 Importaciones de Servicios según Sectores Años 2009 al 2012 (Millones de US\$)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Públicas	5.440	3.887	4.318	4.481	8.237
<b>Petroleras</b>	1.745	1.765	1.632	1.802	1.882
<b>No Petroleras</b>	3.695	2.122	2.686	2.679	6.355
Privadas	3.213	3.159	3.142	3.753	3.906
<b>Petroleras</b>	0	0	0	0	0
<b>No Petroleras</b>	3.213	3.159	3.142	3753	3.906
<b>TOTALES</b>	<b>8.653</b>	<b>7.046</b>	<b>7.460</b>	<b>8.234</b>	<b>12.143</b>
Fuentes: Información publicada por el Banco Central de Venezuela, tomando información de: Instituto Nacional de Estadística, Petróleos de Venezuela, Ferrominera del Orinoco, Petroleras Privadas, Puertos, Aeropuertos, Gobierno, Otras Empresas Públicas y Privadas y Banco Central de Venezuela. 1/ Excluye Fletes y Seguros de mercancías.					

## 3. ESTABILIDAD ECONÓMICA, POLITICA, INSTITUCIONAL Y SEGURIDAD JURÍDICA DEL MERCADO

Desde 1998, en los inicios del gobierno de Hugo Chávez, el Estado venezolano ha buscado la integración latinoamericana y caribeña, bajo sus propios preceptos ideológicos y estrategias diferentes a las utilizadas

por gobiernos anteriores, propiciando mecanismos como el ALBA (Alianza Bolivariana para los Pueblos de nuestra América).

La política comercial del Gobierno ha otorgado especial importancia a la industria nacional, para lo cual se ha implementado el “Plan de Desarrollo Endógeno”. Este modelo económico de desarrollo ha proporcionado a la actual administración una nueva forma de ver las potencialidades de producción nacional como un medio para derrotar la pobreza, debido a que involucra a la sociedad en la adopción de su propio modelo de progreso. Según diversos analistas, el desarrollo endógeno se ha convertido en Venezuela en un proyecto político en la búsqueda de enaltecer el sentido de pertenencia del ciudadano a su medio, para dar paso a un desarrollo nacional equitativo.

La economía venezolana tiene como principal soporte la industria petrolera. La evolución de los precios internacionales de los hidrocarburos determina en parte importante la evolución de la economía del país y en muchos casos las decisiones en materia de política económica y comercial.

El gobierno actual de Venezuela está en un proceso permanente de redefinición de sus políticas, en la medida que avanza en las transformaciones del país.

Con relación a la inversión extranjera en Venezuela, según se dicta el Decreto N° 369, con rango y fuerza de Ley Orgánica de la Administración Central, Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.807 de fecha 05 de Octubre de 1999, se asigna a la Superintendencia de Inversiones Extranjeras (SIEEX), lo relacionado a las inversiones nacionales y extranjeras, función que ésta correspondiente adscrita hasta la fecha al citado “Ministerio del Poder Popular para el Comercio” como una Dirección General Sectorial. Para mayor información: <http://www.sieex.gob.ve>.

Venezuela ha suscrito desde el año 1994 un Acuerdo de Promoción y Protección de la inversión extranjera con Chile; permitiendo a los tratados o acuerdos vigentes en nuestro país, contener disposiciones que otorguen una protección más amplia que las previstas por la legislación nacional; en el Anexo 2 se plasma los artículos referentes a dicho Acuerdo.

#### **4. POLÍTICA NACIONAL Y MARCO LEGISLATIVO APLICABLE AL SECTOR SERVICIOS**

Es importante destacar que no se observa una política general clara que englobe a todos los tipos de servicios de importación. Dependiendo del tipo de servicio a ofrecer, la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela puede suministrar información específica de las condiciones del mercado, actores y políticas de gobierno.

En materia de software se estableció en Venezuela según decreto N 3.390 publicado en Gaceta Oficial el 23 de Diciembre del año 2004 (Ver Anexo 1), considerando que el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, permite mayor participación de los usuarios en el mantenimiento de los niveles de seguridad e interoperatividad; donde se entenderá como software libre desarrollado en estándares abiertos: la denominación del software que respeta la libertad de los usuarios sobre su producto adquirido y, por tanto, una vez obtenido puede ser usado, copiado, estudiado, modificado, y redistribuido libremente, y no presenta restricciones en su uso, lo común es que sobre unos estándares abiertos se edifiquen otros y así sucesivamente, en consecuencia se establece en su **Artículo 1:** *“La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y*

*servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos”.*

En referencia a la legislación sobre propiedad intelectual, Venezuela cuenta con una amplia legislación para la protección de los derechos de autor y propiedad industrial. Ambas materias son reguladas por diversos cuerpos normativos de índole nacional e internacional. Destacan como instrumentos de regulación de la propiedad industrial; el Convenio de París, Ley de Propiedad Intelectual Gaceta Oficial N° 24873 publicada el 14 de Octubre de 1955 y el Acuerdo sobre los Aspectos de Propiedad Intelectual Relativos al Comercio (TRIP'S, por sus siglas en inglés). En el punto XIII encontrara fuentes de información relevantes en internet, donde se plasman algunos *link* de dichas Leyes.

## **5. DISPONIBILIDAD DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS LOCALES PARA LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DESDE EL EXTERIOR**

En Venezuela rige un sistema de control de cambios, que centraliza la compra y venta de divisas en el Banco Central de Venezuela a través de la Comisión de Administración de Divisas, CADIVI, sobre la base de un tipo de cambio establecido por la autoridad.

El tipo de cambio vigente de conformidad con el Convenio Cambiario N° 14, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 40.108, de fecha 8 de febrero de 2013, es de Bolívares 6,284200 para la compra y de Bs. 6,300000 para la venta, según información otorgada por el Banco Central de Venezuela (<http://www.bcv.org.ve>). En este orden de ideas, el gobierno venezolano anunció en el mes de febrero de 2013, modificaciones en la política cambiaria, un ajuste en la paridad oficial de 46,5% para productos considerados de primera necesidad y eliminación del sistema alternativo de divisas (SITME), que atendía aproximadamente de 15 a 20% de las importaciones del país de bienes no prioritarios. Como mecanismo alterno para la consecución de divisas, el Gobierno creó el Sistema Complementario para la Adquisición de Divisas, SICAD, por sistema de subastas. Sin embargo, a la fecha, se ha efectuado una sola subasta a fines del mes de marzo de 2013 y según informaciones de prensa este Sistema se encuentra en proceso de reestructuración y en cualquier momento se debe anunciar una nueva subasta. Hasta ahora se desconoce si los bienes intangibles serán susceptibles de participar en las subastas.

Es importante destacar que en el marco del control de cambios vigente, existe una “Providencia N° 063, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.076 de fecha 30 de noviembre de 2009” que regula los pagos de contratos de servicios y bienes inmateriales, mediante la cual se establecen el régimen para la obtención de la autorización de adquisición de divisas destinadas al pago de contratos de arrendamientos y servicios, uso y explotación de patentes, marcas, licencias y franquicias, así como para la importación de bienes inmateriales.

No obstante, dependiendo de la naturaleza del servicio involucrado, existen empresas extranjeras que deciden establecer una sucursal de su empresa en el mercado venezolano, para ejecutar determinados proyectos o prestar asesoría técnica que corresponda. Bajo esta modalidad, la adquisición de divisas para la repatriación de capitales se rige bajo la Providencia No. 056, mediante la cual se establece el régimen para la administración de divisas correspondientes a las inversiones internacionales y a los pagos de regalías, uso y

explotación de patentes, marcas, licencias y franquicias así como de contratos de importación de tecnología y asistencia técnica.

La legislación cambiaria vigente se podrá consultar en la página de la Comisión de Administración de Divisas, CADIVI, [www.cadivi.gob.ve](http://www.cadivi.gob.ve) es su módulo de biblioteca. No obstante, para mayor información sobre el sistema cambiario venezolano y mecanismos disponibles para el pago garantizado a proveedores internacionales, los exportadores chilenos interesados pueden establecer contacto con la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela.

Según lo indicado por importadores del sector servicios, en el caso particular que la oferta se realice a empresas u organismos gubernamentales, se sugiere solicitar el pago del 100% del servicio por anticipado, que usualmente es cancelado a través de cartas de crédito a la vista e irrevocables a través de bancos comerciales del Estado. Otra alternativa de pago podría ser el 50% al establecer la orden de compra y el 50% restante contra entrega o ejecución del servicio contratado.

Por otra parte, es importante señalar que la disponibilidad de financiamiento estatal para adquirir servicios en el exterior –por parte de empresas privadas- es baja o nula, de acuerdo a información proporcionada por empresas vinculadas al sector de servicios.

## **6. POLÍTICAS Y NORMATIVAS RESPECTO DE LAS COMPRAS PÚBLICAS DE SERVICIOS**

Según la información recopilada, no existe una estructura determinada para las compras públicas de servicios en Venezuela, ni un sistema único de compras públicas que centralice los requerimientos de todos los organismos y empresas gubernamentales. Sin embargo, existe el Sistema Nacional de Contrataciones (<http://www.snc.gob.ve>) que se encarga de ejercer la autoridad técnica en materia de contrataciones públicas, garantizándole a los órganos y entes de la administración pública, instancias del poder popular, y a personas naturales y jurídicas, el oportuno suministro de información, además de asesoría y capacitación técnica, para la ejecución de los procesos de adquisición de bienes, servicios y ejecución de obras. Debe estar inscrita cualquier empresa nacional que preste un servicio al aparato estatal. Es aceptada la participación extranjera, sólo si tiene domicilio en el país.

Adicionalmente, es importante destacar que aun cuando el Estado mantiene vigente un decreto en el cual se establece prioridad en la compra de software libre, según información otorgada por organismos del sector entrevistados, el Estado es comprador de software privado, según sus necesidades; y pueden realizarse por la vía de llamados a licitaciones públicas que realiza cada organismo a través de los mecanismos que consideren pertinente, incluyendo publicaciones de prensa, o bien a través de la oferta y adjudicación particular, según sea el caso y el tipo de servicio que se requiera.

## **7. INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES DISPONIBLES**

Venezuela cuenta con una red de telefonía fija y móvil extendida a lo largo del país, con acceso a áreas remotas. Las operadoras de telefonía móvil ofrecen acceso a Internet y el servicio Wifi o Wi-Fi. Este último, por lo general se encuentra en hoteles, restaurantes y otros sitios públicos, especialmente en las principales ciudades. En el cuadro N°4, se observan estadísticas sobre las tecnologías de la información y la

comunicación a nivel general y en el cuadro N°5 se podrá observar las empresas operadoras de telecomunicaciones.

CUADRO N° 4 Estadísticas sobre TIC 2012	
Atributo	Representación numérica
Población (2012)	29.277.736
PIB (Millones de \$US) (2012)	337.979
PIB Per cápita (\$US)(2012)	11.131
Importaciones de bienes de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (% del total de importaciones de bienes)	7.6%
Suscripciones al servicio celular móvil por 100 habitantes (2012)	102,50
Usuarios de internet	12.555.010
Usuarios Internet por 100 habitantes (2012)	42,17
Suscriptores en Banda ancha fija	3.460.209
Fuente: Banco Mundial, estadísticas. [En línea] (Fecha de consulta: 24/04/2013) <a href="http://www.bancomundial.org/es/country/venezuela">http://www.bancomundial.org/es/country/venezuela</a> . CONATEL [En línea]. (Fecha de consulta: 24/04/2012). <a href="http://www.conatel.gob.ve/#http://www.conatel.gob.ve/index.php/principal/indicadoresanuales">http://www.conatel.gob.ve/#http://www.conatel.gob.ve/index.php/principal/indicadoresanuales</a>	

Especial atención merece el mercado venezolano como país comprador de teléfonos celulares y servicios conexos. De acuerdo a la información recopilada, en Venezuela cada habitante posee en promedio, dos teléfonos celulares según cifras de la Comisión Nacional de Telecomunicación (CONATEL), en Venezuela hay 4,79 millones de líneas asociadas a planes de telefonía celular para BlackBerry, cifra que refleja un crecimiento de 72% en el año 2011, pues hasta octubre de 2011 la cifra era de 2,77 millones. El dato publicado en el blog [www.blackberryyzla.com](http://www.blackberryyzla.com) indica que el modelo de Research in Motion (RIM), sigue siendo el líder del mercado nacional.

CUADRO N° 5 Empresas Operadoras de Telecomunicaciones, según atributo o servicio	
Atributo o servicio	Número de empresas al 2012
Telefonía Móvil	3
Telefonía Fija Local	6
Telefonía Pública	5
Larga Distancia Nacional	8
Larga Distancia Internacional	9
Internet	43
Transporte	14 <sup>1/</sup>
Difusión por Suscripción	181

Radiomensajes	1 <sup>1/</sup>
Radio determinación	1 <sup>1/</sup>
Radio Comunicaciones Móviles Terrestres	7 <sup>1/</sup>
Servicio de Satélites	1
Fuente: Indicadores de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL). <a href="http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores_2011_trimestral/principalesII.pdf">http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores_2011_trimestral/principalesII.pdf</a> [Fecha de consulta: 24 /04/2012] 1/ Datos Año 2011	

## 8. PRINCIPALES MEGA-PROYECTOS PROGRAMADOS O EN EJECUCIÓN QUE INCIDE EN LA DEMANDA DE SERVICIOS

Actualmente existen en Venezuela una migración de los sectores públicos a plataformas con sistema GNU/LINUX, esto debido a la aplicación de la Ley del Software Libre en la Administración Pública Nacional que condiciona al sector gubernamental al código abierto prioritariamente, siendo esto una oportunidad para desarrolladores tanto locales como foráneos de aportar a la industria su trabajo bajo este sistema operativo.

Dentro de este marco institucional, el gobierno venezolano se encuentra en la ejecución de proyectos como el sistema operativo Canaima, el cual pretende ser utilizado en la mayor parte de las de empresas e institutos del Estado. Según el Centro Nacional de Tecnologías de la Información, dependiente del Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación, en conjunto con el Instituto de Tecnología Industrial de Argentina (INTI), se impulsa el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión para Fábricas Socialistas, solución que permite automatizar los procesos de gestión, optimizar la planificación, administración y control de los recursos organizacionales, la relación con los clientes, proveedores y la cadena de producción y venta.

De igual forma, las exigencias gubernamentales, así como la modernización de infraestructura de hoy en día, exigen la aplicación de mayores controles fiscales y administrativos, los cuales requieren la implementación de programas computacionales especializados en multiplicidad de industrias, que vayan acorde con los lineamientos establecidos tantos por las empresas como por los entes controladores.

## 9. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LAS PRINCIPALES INDUSTRIAS DE SERVICIOS

En Venezuela es abierta a la participación de empresas privadas en el sector servicios, tanto de software como de tecnologías de información. Sin embargo, dependiendo del tipo de servicio, hay sectores en que el Estado tiene mayor participación o injerencia que en otros. A modo de ejemplo, la principal empresa telefónica del país, que provee servicios de llamadas locales y larga distancia nacional e internacional y servicio de internet, es de capital 100% gubernamental: Compañía Anónima de Teléfonos de Venezuela, CANTV, así como su empresa filial de telefonía celular Telefónica Movilnet C.A.

Otros ejemplos de la importancia del Estado en la economía del país es que según informaciones de prensa y consultoras especializadas, el mismo realiza el 40% de las importaciones totales; posee 35% de la cadena de distribución alimentos; un 34% de propiedad en empresas de seguros; y por último, un 30% de la banca.

Con relación a los servicios de software, la adquisición habitual es por parte de empresas privadas, ya que como se menciona anteriormente el Estado cuenta con prioridades para la adquisición software libres. Aun cuando el sector servicios está abierto a la participación de empresas privadas, es común el indicador de la alta supervisión del Estado como ente regulador y administrador del comercio del país -tanto de bienes como de servicios- a través de la ejecución de su política comercial.

No obstante, las principales compañías relacionadas con la industria del software destacan el importante peso del sector privado en todas las áreas relacionadas con servicios de software, estando dominado en su mayoría por grandes empresas extranjeras. No obstante, existen oportunidades abiertas a través de diversas opciones para desarrolladores, tanto locales como foráneos.

## V. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MERCADO IMPORTADOR

### 1. COMPORTAMIENTO GENERAL DEL MERCADO

Según información concedida por la Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de la Información (CAVEDATOS), en el mercado de software se encuentran aproximadamente 280 empresas, de las cuales un aproximado de 120 empresas se dedican a la venta de software de ventas retail; gran proporción de éstas ubicándose en la ciudad de Caracas, estando dedicadas en su mayoría a soluciones empresariales y de negocios.

En Venezuela las inversiones en tecnologías de información por parte de las empresas venezolanas que han adquirido o actualizado nuevos estándares durante el año 2011 –última cifra oficial disponible- alcanzaron un aproximado de 4.700 millones USD, de las cuales el sector software obtuvo un 7% con inversiones cercanas a USD 350 millones, según información de estudio de mercado realizado por IDC Venezuela, consultora con oficinas en diversos países de América Latina y Estados Unidos dedicada al análisis de mercados de TI y de Telecomunicaciones en la región.

Con relación a los principales clientes de software para ventas al detal o retail, podemos encontrar grandes, medianas y pequeñas empresas involucradas en los sectores de alimentos, salud, construcción, entre otros. Los resultados arrojados por las diferentes visitas realizadas por la Oficina Comercial a principales cadenas retail (supermercado, ferretería y farmacia) con alta trayectoria en Venezuela, indicaron que los puntos más importantes que se toma en consideración a la hora de adquirir un servicio de software es la reputación de la empresa, según referencias de su cartera de clientes. A modo de ejemplo, luego de haber efectuado las investigaciones pertinentes, en Venezuela existen 24 cadenas incluyendo de hipermercados y

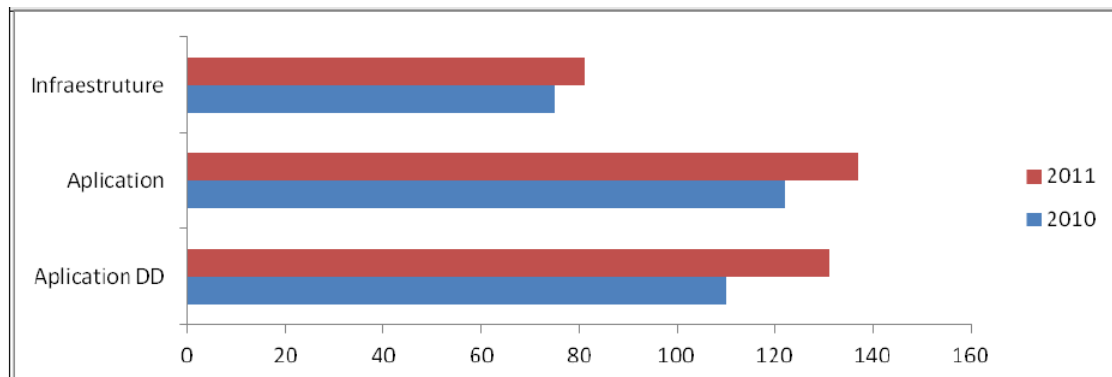
supermercados con cobertura a nivel nacional, lo que significa un total de 290 tiendas -solo en este segmento- que serían potenciales clientes para exportadores chilenos de software aplicable a retail, También el mercado posee importante cobertura a nivel de banca, empresas de seguros, alimentos, comercio, manufactura, entre otros, sin contar la industria petrolera que es el motor de la economía.

Otro tema de gran importancia que toman en consideración es el servicio de actualización o complementación, que dependiendo de las necesidades de la empresa se puedan requerir ante la compañía de software y por último lo más importante es que la empresa que provee el software ofrezca atención rápida y eficaz ante cualquier consulta del cliente (servicio postventa).

## 2. ESTADÍSTICAS DE PRODUCCIÓN Y COMERCIO DE SERVICIOS

Según un Resumen Anual de las Inversiones de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones en el 2010-2011, realizado por IDC Venezuela, en el año 2011, las inversiones en tecnologías de información estuvieron por encima de los USD 13 mil millones, estas estuvieron distribuidas de la siguiente manera: USD 4,600 millones en TI y USD 9 millones en Servicios de Telecom, con un crecimiento total del mercado del 28%. En tecnologías de información, las mayores inversiones se realizaron en los segmentos: hardware con 83%, servicios con 10% y software con 7%, estas cifras están muy enlazadas con la distribución del mercado de PC el cual obtuvo en el mismo año inversiones con un valor de más de USD 1,600 millones incluyendo las *Tablet PC*, los monitores y los equipos *Netbooks*.

Según la misma fuente, con respecto al mercado de software durante los años 2010-2011 obtuvo inversiones cercanas a los USD 350 millones, presentando crecimiento general del 14%, en la cual todos los subsectores evidenciaron aumentos porcentuales, donde las Herramientas de Desarrollo (ADD) subieron un 19%, Aplicaciones como soluciones un 12% e Infraestructura 8%. Aún no están disponibles estas mismas informaciones correspondientes al año 2012.



Fuente: IDC Venezuela

## 3. PROPORCIÓN DE SERVICIOS IMPORTADOS

Venezuela se considera un país atractivo comercialmente, por lo cual muchas empresas extranjeras han confiado e invertido grandes capitales en este mercado. Según información proporcionada por CAVEDATOS, se estima que el grado de demanda satisfecho por proveedores extranjeros se encuentra sobre el 60%, debido a que los principales clientes de software prefieren captar una empresa de alta trayectoria a nivel nacional y/o internacional, pero que a su vez también ofrezcan un buen servicio post-venta de apoyo técnico para poder actualizar y adaptar módulos de datos ya existentes en Venezuela. Sin embargo, es importante



destacar el papel de medianas y nuevas empresas de software de gestiones empresariales dedicados a optimizar el desempeño de la industria, lo cual se considera un valor agregado a un mercado con posibilidades de expansión en Venezuela, sin perder de vista que este país posee fortalezas productivas principalmente en petróleo y petroquímicos, por consiguiente, debe importar aproximadamente un 80% de los bienes y servicios que necesita la economía y los consumidores.

#### **4. DINAMISMO DE LA DEMANDA**

Actualmente en Venezuela existen buenas proyecciones en términos de demanda y se espera que el mercado de software continúe aumentando conforme las necesidades y expansión comercial y empresarial lo requieran, además las adecuaciones y modernizaciones necesarias que vienen implementando las compañías locales en su plan de desarrollo. La tendencia en tecnologías de información es de un crecimiento promedio al planteado en el mercado global.

El país vive una etapa de adecuación a los nuevos marcos legales, lo cual permite mantener un crecimiento estable de la demanda durante todo el año.

#### **5. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN**

Hoy en día la mayoría de las empresas desarrolladoras permiten obtener sus productos de manera electrónica mediante descargas on-line, sin embargo, en Venezuela la principal forma de comercialización de los servicios es a través de distribuidores especializados autorizados, además de proveedores directos de estas mismas empresas a grandes y medianas empresas que venden los programas necesarios para el funcionamiento cotidiano de las distintas compañías, adaptándose a los diferentes sectores a los cuales se dediquen.

#### **6. PRINCIPALES PLAYERS DEL SUBSECTOR Y EMPRESAS COMPETIDORAS**

Según información otorgada por CAVEDATOS las empresas internacionales proveedoras de software más importantes establecidas en el mercado venezolano en la actualidad son ORACLE, IBM, SAP y Microsoft. Dichas empresas cuentan con alta trayectoria en los principales clientes de software para ventas retail y de aplicación a otros sectores industriales y de servicios, y han logrado posicionarse gracias a su eficaz servicio que ofrecen luego de la compra, además de poder adaptarse a sistemas diferentes, dependiendo el tipo de empresa que adquiera las soluciones.

No obstante de la preponderancia en el mercado de estas empresas, existen compañías venezolanas que han logrado posicionarse con una participación importante en el mercado, tales son los casos de Galac, A2 Softway, Profit, entre otros, quienes dirigen sus servicios al sector empresarial y administrativo, logrando obtener presencia internacional.

#### **7. MARCO LEGAL Y REGULATORIO DEL SUBSECTOR**

- **DECRETO 3.390, PUBLICADO EN GACETA OFICIAL N° 38095**

La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la

Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

- **RESOLUCIÓN DEL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA CIENCIA, TECNOLOGÍA E INDUSTRIAS INTERMEDIAS, PUBLICADA EN GACETA OFICIAL N° 39.633**

Resolución mediante la cual se establece el uso de Canaima GNU/Linux como sistema operativo de Software Libre en las estaciones de trabajo de los Órganos y Entes de la Administración Pública Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, con el propósito de homogeneizar y fortalecer la plataforma tecnológica del Estado Venezolano.

- **REGLAMENTO DE RÉGIMEN COMÚN DE TRATAMIENTO A LOS CAPITALES EXTRANJEROS Y SOBRE MARCAS, PATENTES, LICENCIAS Y REGALÍAS, PUBLICADO EN GACETA OFICIAL N° 34.390**

Regula en su Capítulo X la Importación de Tecnología y del Uso y Explotación de Patentes y Marcas, estableciendo las normas necesarias en el país sobre el tema. (Para más Información ver Anexos)

Se pueden consultar las Gacetas Oficiales por Número en el website: [www.tsj.gov.ve](http://www.tsj.gov.ve)

## 8. TENDENCIAS COMERCIALES DEL SECTOR

La tendencia generalizada a nivel mundial resulta en la migración a tecnologías portátiles, en muchos casos compatibles con funciones *touch*, soportando una gran cantidad de operaciones a la vez. Adicionalmente a esto la hegemonía de las grandes firmas se ven amenazadas por la llegada de competidores que ofrecen servicios de buena calidad a menores precios, con capacidad de seguimiento y una buena base establecida que sigue motivando a diversos desarrolladores a seguir invirtiendo en este segmento del mercado.

# VI. COMPETIDORES

## 1. PRINCIPALES PROVEEDORES EXTERNOS

En Venezuela los principales proveedores del sector son extranjeros, destacándose las compañías Microsoft, Oracle y SAP, las cuales controlan gran parte del mercado, sin embargo, debido a la gran cantidad de opciones de programación existente para desarrolladores, no es excluyente la entrada al mercado de empresas de todo tipo de servicios ligados a la industria o al comercio.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OTORGADOS POR COMPETIDORES LOCALES O EXTERNOS

Los principales servicios otorgados van desde sistemas operativos, hasta aplicaciones especializadas, proporcionando al mercado una gran variedad de programas para todos los usos.

Microsoft como principal empresa a nivel mundial controla gran parte del mercado en diversos sectores, no obstante, es importante señalar la reducida participación de esta empresa en las aplicaciones de control de

sistemas y automatización, empresarial e industrial, entre otros que proporcionan mayores oportunidades para empresas que quieran iniciarse en esta área o en cualquier otra.

### **3. SEGMENTOS Y ESTRATEGIAS DE PENETRACIÓN DE COMPETIDORES**

Vemos como la inversión en publicidad y mercadeo de las compañías sigue jugando un papel importante al momento de comercializar el servicio que se quiere prestar. Actualmente diferentes compañías tanto locales como extranjeras invierten importantes cantidades de recursos en publicidad audiovisual y escrita con el fin de captar potenciales clientes.

De igual forma las empresas crean eventos o forman parte de alguna otra actividad como ferias y encuentros especializados que les proporcionen una plataforma para atraer y afianzar nichos de mercado.

### **4. VALORES APROXIMADOS DE SERVICIOS PROVISTOS U OFRECIDOS POR COMPETIDORES**

Las cotizaciones que puedan proporcionar cada compañía van a depender de diferentes factores como tamaño y necesidades de la empresa, tipo de software, locaciones, infraestructura y planta física, entre otros.

## **VII. OBSTÁCULOS A ENFRENTAR POR LOS EXPORTADORES DE SERVICIOS**

Actualmente en Venezuela no hay presencias de monopolios en el sector de servicios de software, sin embargo, se está imponiendo la tendencia a utilizar el sistema operativo Canaima para su uso en la administración pública. No obstante, existe un acceso de proveedores extranjeros a trabajos gubernamentales, mediante el cumplimiento de los requisitos de ingreso, obtención de licencias, estándares y calificaciones locales, así como la exigencia de obtener un domicilio legal, cumpliendo los estándares éticos de Responsabilidad Social Empresarial.

Aunque no se ha restringido la presencia ni operatividad de empresas extranjeras, existe una tendencia a promover la compra nacional y una regulación de precios para algunos servicios, en los cuales no está incluido el software. Adicionalmente, no existen regulaciones restrictivas sobre protección al consumidor, seguridad y salud, ni tampoco restricciones cuantitativas a la provisión de servicios, ni al movimiento de profesionales técnicos o administrativos, ni sobre el tipo de entidad legal a conformar.

El principal obstáculo que enfrentan actualmente los proveedores del servicio son las restricciones cambiarias, que limitan el envío de remesas al exterior dependiendo del tipo de servicio ofrecer y de los actores comerciales involucrados, ya que se establecen una serie de requisitos que deben ser cumplidos por el receptor del servicio en el marco de una política cambiaria que administra los recursos atendiendo a las prioridades consideradas por la autoridad. Asimismo, en algunos casos existen impedimentos para transferir tecnología e informaciones, que establecen requisitos de transferencia tecnológica.

Resulta importante destacar que mediante la Superintendencia de Inversiones Extranjeras (SIEX) se regula y establece una serie de recaudos para el registro y establecimiento de empresas foráneas consideradas como inversionistas y adicionalmente corresponde al Servicio Autónomo de Propiedad Intelectual (SAPI) el registro de nombre y de marcas extranjeras a ser comercializadas en el país.

Se recomienda consultar con la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela para mayor información, caso a caso.

## VIII. INDICADORES DE DEMANDA PARA EL SERVICIO

Las oportunidades del mercado son amplias, siempre que ofrezca un software de calidad, además, el cliente siempre busca un proveedor que le proporcione soluciones de manera rápida y eficaz para adaptar sus programas a la actualidad del mercado y adecuarse a las regulaciones y exigencias presentes en el mercado venezolano. Es usual encontrar empresas de alta trayectoria que se encuentren en el proceso de renovación o actualización de su estructura informática y soluciones de software. Con base a las entrevistas de opinión calificada, se establece una duración promedio de 4 años con la misma solución de software, para posteriormente evaluar la pertinencia de efectuar actualizaciones parciales o totales mediante licitaciones para estudiar nuevas propuestas de actuales o nuevos proveedores.

Venezuela es un país comercialmente muy atractivo y constantemente hay nuevas empresas en el mercado con necesidad de adquirir tecnología en el área de software, especialmente vinculados al sector comercio al ser un país netamente importador de bienes no petroleros, para su eficaz funcionamiento con base a sus necesidades específicas de acuerdo a su ámbito de trabajo.

Las soluciones de software permiten llevar a cabo una o varias tareas específicas, de manera rápida y eficaz, es por ello, que muchas empresas optan por cotizar y adquirir este tipo de servicio con el fin de optimizar su trabajo y desde luego su productividad.

## IX. OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL MERCADO DE DESTINO

- **ACUERDO DE COMPLEMENTACIÓN ECONÓMICA N° 23**

Este Acuerdo de Complementación Económica entre la República de Chile y la República Bolivariana de Venezuela fue suscrito el 2 de abril de 1993 y entró en vigencia el 1° de julio de 1993, en el marco del proceso de integración establecido al amparo del Tratado de Montevideo de 1980, con el fin de estimular

una mayor complementación económica entre ambos países y promover una más activa participación en la economía mundial. En dicho Acuerdo se libera del pago de aranceles a diversos productos que forman parte del intercambio comercial entre ambos países. Esta situación resulta muy atractiva para exportadores chilenos que desean ubicar sus productos en el mercado venezolano, considerando que terceros países deben pagar aranceles más elevados.

- **ACUERDO ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE CHILE SOBRE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN RECÍPROCA DE INVERSIONES**

Tratado firmado entre las partes con intención de crear y mantener condiciones favorables a las inversiones de ambos países, estimulando el intercambio de este tipo de servicios. Fue promulgado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.830 del 29 de diciembre de 1994. (Para más Información ver Anexos)

Para consultar los diferentes Acuerdos de Complementación Económica y de Protección de Inversiones suscritos por Chile, consultar la página web [www.direcon.gob.cl](http://www.direcon.gob.cl) o bien la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela.

- **CONVENIO BÁSICO DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y CIENTÍFICA ENTRE EL GOBIERNO DE CHILE Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA.**

Suscrito en la ciudad de Caracas, el 10 de octubre de 1990, entrando en vigor en 1993. Establece una serie de normativas con el fin de incentivar el intercambio entre ambos países. Para mayor información recomendamos ver siguiente link: [http://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2012/11/articles-3704\\_convenio.pdf](http://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2012/11/articles-3704_convenio.pdf)

## X. CONTACTOS RELEVANTES

**CAVEDATOS:** Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de la Información. Es una institución que busca estimular y fortalecer el desarrollo de la industria de la tecnología en Venezuela a través del intercambio de información, e interacción entre sus afiliados.

Sitio web: <http://www.cavedatos.org.ve>

Datos de contactos disponibles en ProChile Venezuela.

**CENIT:** Fundación Centro Nacional de Innovación Tecnológica. Se encarga de contribuir al desarrollo y fortalecimiento de la capacidad nacional de los sectores científico, tecnológico, educativo y productivo, y a la apropiación social de las tecnologías, mediante la construcción de una red de investigación, desarrollo e innovación, en articulación con el Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación.

Sitio web: <http://portal.cenit.gob.ve>

Datos de contactos disponibles en ProChile Venezuela.

## XI. OPINIONES DE ACTORES RELEVANTES EN EL MERCADO

Según las entrevistas realizadas por la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela a tres cadenas retail de diferentes segmentos de productos (farmacéutico, salud, ferretero y cadenas de supermercados), se sugiere:

- Adaptar personalizaciones de software que se ajuste a los requerimientos del cliente de manera eficaz.
- Ofertar servicios de software que engloben soluciones a los diferentes departamentos existentes en una organización (administración, nómina, logística, inventarios, etc.) debido a que se encuentran frecuentemente con proveedores que presentan esta debilidad y los interesados se encuentra en búsqueda permanente de oferentes locales o extranjeros que provean soluciones innovadoras acorde a sus necesidades.
- Establecer una sede de operaciones en Venezuela, o en su defecto un ingeniero o profesional representante del proveedor con residencia parcial o permanente en Venezuela, para otorgar una mayor confianza y credibilidad a sus actuales o potenciales clientes en el mercado. A la hora de adquirir servicios de software, las empresas adquisitorias toman en cuenta la experiencia y número de clientes que posee la empresa, principalmente en el extranjero.
- Ofertar soluciones de software de última tecnología; ejemplo: soluciones táctil.
- Ofrecer un servicio de consultaría y actualización de manera rápida.

## XII. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA COMERCIAL SOBRE LA ESTRATEGIA COMERCIAL EN EL MERCADO

Para la oferta de software en Venezuela se recomienda establecer convenios de asociación con una empresa local que en la actualidad esté presente y otorgue confianza en el mercado y disponga de un staff de profesionales capaces de implementar las soluciones procedentes de Chile y prestar toda la asesoría necesaria a cliente: Para ello, es efectuar una visita comercial al mercado, para lo cual la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela puede prestar todo el apoyo necesario en la coordinación de la agenda de reuniones con empresas debidamente validadas de acuerdo al perfil del socio comercial requerido por el exportador involucrado.

# XIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

## RELEVANTES EN INTERNET

- Asociación Nacional de Supermercados y Afines <http://www.ansa.com.ve/>
- Banco Central de Venezuela (BCV) <http://www.bcv.org.ve/>
- Cámara Venezolana de Comercio Electrónico [www.cavecom-e.org.ve](http://www.cavecom-e.org.ve)
- Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de Información <http://www.cavedatos.org.ve>
- Centro Nacional de Innovación Tecnológica [www.cenit.gob.ve](http://www.cenit.gob.ve)
- Comisión Administradora de Divisas (CADIVI): <http://www.cadivi.gob.ve>
- Consejo Nacional de Promoción de Inversiones – CONAPRI <http://www.conapri.org/>
- Derechos de propiedad intelectual, legislación Venezolana - Ley de propiedad industrial. [http://www.sice.oas.org/int\\_prop/nat\\_leg/Venezuela/lips.asp](http://www.sice.oas.org/int_prop/nat_leg/Venezuela/lips.asp)
- Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación <http://www.mcti.gob.ve/>
- Registro de la empresa ante el INCES (Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista): [www.inces.gob.ve](http://www.inces.gob.ve)
- Registro de la empresa ante el seguro social. [www.ivss.gov.ve](http://www.ivss.gov.ve)
- Registro tributario de la empresa: Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). : <http://www.seniat.gov.ve>
- Servicio Autónomo de la Propiedad Intelectual (SAPI) [www.sapi.gob.ve](http://www.sapi.gob.ve)
- Superintendencia de Inversiones Extranjeras (SIEX) <http://www.siex.gob.ve/>