PMS

Tecnología de Información y Comunicación

Sector Salud

Mayo 2017

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

Tabla de contenido

Tabla de contenido 2

I. Resumen Ejecutivo 4

1. Nombre y descripción del servicio 4
2. Evaluación de oportunidades en el mercado para el servicio (en base análisis FODA). 4
3. Estrategia recomendada por la Oficina Comercial 4
4. Análisis FODA. 5

II. Identificación del servicio 6

1. Nombre del servicio: 6
2. Descripción del servicio 6

III. Descripción general del mercado importador 6

1. Tamaño del mercado 6
2. Crecimiento en los últimos 5 años 8
3. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios 9
4. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior 9
5. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios. 10
6. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles. 10
7. Principales mega-proyectos programados o en ejecución que inciden en demanda de servicios 12
8. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios 12

IV. Descripción sectorial del mercado importador 13

1. Comportamiento general del mercado 13
2. Estadísticas de producción y comercio del servicio 13
3. Proporción de servicios importados 13
4. Dinamismo de la demanda 14
5. Canales de comercialización 14
..... 15
6. Principales players del subsector y empresas competidoras 15
7. Marco legal y regulatorio del subsector 17
8. Tendencias comerciales del sector 17

V. Competidores 18

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

VI. Obstáculos a enfrentar por los exportadores de servicio.....21

VII. Indicadores de demanda para el servicio.....21

VIII. Otra información relevante del mercado de destino.....22

IX. Opiniones de actores relevantes en el mercado.....23

X. Recomendaciones de la Oficina Comercial sobre la estrategia comercial en el mercado ...24

XI. Contactos relevantes.....24

XII. Fuentes de información *(Links).*.....25

I. Resumen Ejecutivo

1. Nombre y descripción del servicio.

Servicios Tecnología de Información y Comunicación. Sector Salud.

2. Evaluación de oportunidades en el mercado para el servicio (en base análisis FODA).

En Venezuela, las empresas a medida que van evolucionando buscan actualizarse, bien sea para su propia conveniencia, por sus clientes o para reducir costos. La rama de tecnología de información y comunicación, concretamente en el sector salud, no es la excepción; las clínicas, consultorios privados, o diferentes entidades vinculadas, se mantienen en constante búsqueda de soluciones tecnológicas para satisfacer necesidades de clientes o usuarios, lo que también se evidencia en empresas de otras áreas que demandan soluciones Tics (Seguros, banca, retail, etc.)

Es importante destacar que existen importantes oportunidades para empresarios chilenos proveedores de servicios, debido a que en el mercado se evidencian pocas empresas desarrolladoras de Tecnología de Información y Comunicación Sector Salud, específicamente, lo que da a la industria chilena una ventaja al momento de prospectar el mercado.

De la investigación realizada, se pudo detectar que gran parte del mercado local posee un importante interés en conocer la oferta exportable chilena en este ámbito con el fin de evaluar y consolidar posibles negocios, bien sea para la utilización directa del servicio desarrollado en Chile (compra directa) o para generar posibles alianzas ante planes de distribución del servicio desarrollado en el mercado venezolano (inversión local).

3. Estrategia recomendada por la Oficina Comercial.

Tomando en cuenta la imagen país que mantiene Chile en el mercado venezolano, se debe establecer un plan de difusión vinculado a la oferta de servicios en general y, en el área de tecnología de información y comunicación en el sector salud de forma particular, que permita dar a conocer entre las empresas desarrolladoras locales las oportunidades y ventajas de la industria tecnológica chilena.

Lo anterior, considerando que en el mercado venezolano existe un escaso conocimiento de la oferta chilena de servicios y existe una demanda detectada en el área de salud, entre otras, que está siendo cubierta por proveedores externos (USA y España, principalmente) siendo insuficiente las soluciones y aplicaciones

tecnológicas que se ofrecen, por lo que organizar visitas y misiones de prospección al mercado venezolano, puede aportar buenos resultados en el mediano y largo plazo.

Es importante que el exportador chileno tenga en conocimiento que contará con el apoyo de la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela, quienes podrán orientarlo sobre las oportunidades que existen para sus servicios en el mercado local. Asimismo es importante o recomendable que dicho exportador considere evaluar acuerdos con empresarios validados por la oficina de ProChile en Venezuela, con el fin de minimizar riesgos y trabajar en conjunto para lograr futuros negocios.

4. Análisis FODA.

• Aprovechamiento acuerdos existentes entre ambos países para la creación de acuerdos referente a servicios alusivos a TIC´s. • Mantener constante comunicación con Oficina Comercial de ProChile para así conocer la actualidad del mercado, • Aprovechar la escasa competencia dentro del mercado, para posicionar los servicios dentro del mismo. • Desarrollar los productos según la necesidad especifica del usuario.		**Factores Internos**	
		Fortalezas • Diversidad de empresas desarrolladoras de soluciones tecnológicas. • Innovación al desarrollar soluciones tecnológicas. • Imagen de seriedad y confiabilidad en el mercado.	**Debilidades** • Escaso conocimiento de la oferta exportable de tecnología de información y comunicación de Chile. • Capital humano venezolano altamente capacitado en informática capaz de desarrollar estos servicios.
Factores Externos	**Oportunidades** • Poca competencia, ya que existen pocas empresas desarrolladoras de Tecnología de Información y Comunicación Sector Salud. • Notable interés de consolidar alianzas con Chile por parte de empresarios locales. • Bajos costos de inversión. • Capital humano calificado para	• Generar alianzas estratégicas con empresas locales, con el fin de posicionarse de manera exitosa dentro del mercado venezolano.	• Promover la oferta exportable de Chile mediante actividades dirigidas a empresas interesadas en importar TIC's sector salud. • Acercamiento con organismos del estado, ante posible demanda de entes públicos en el área de tecnología de información y comunicación en el sector salud.

	desarrollar y manejar soluciones tecnológicas.		
	Amenazas • Control cambiario. • Red de conectividad de Venezuela.	• Utilizar como apoyo a la Oficina Comercial para la internacionalización del servicio de manera efectiva.	• Activar estrategias de difusión que permitan el posicionamiento de la industria chilena en Venezuela. • Ejecutar proyectos que permitan competir frente a proveedores ya establecidos dentro del mercado.

II. Identificación del servicio

1. Nombre del servicio:

Tecnología de Información y Comunicación. Sector Salud.

2. Descripción del servicio

El presente perfil de mercado comprende la descripción de la demanda y detección de oportunidades en el mercado venezolano, correspondiente a los servicios de tecnología de comunicación e información -Tics-, particularmente en el sector salud, con el objeto de proporcionar de esta manera la información necesaria al exportador chileno interesado en prospectar con dichos servicios este mercado.

III. Descripción general del mercado importador

1. Tamaño del mercado

Actualmente en Venezuela, el sector de tecnología de información y comunicación se encuentra en un proceso de impulso, el cual interviene en diferentes programas enfocados –hasta el momento- principalmente en el área de educación, sin embargo no se deja a un lado otros sectores como lo es el sector salud.

En forma general, se presenta a continuación en el Cuadro N°1 la participación de los servicios según las diferentes clases y la posición que ocupan dentro del Producto Interno Bruto (PIB) del país.

Cuadro N° 1
Producto Interno Bruto por Clase de actividad económica.
(Variaciones porcentuales con respecto al mismo período del año anterior)

Actividades	2015/2014			
	III Trim	ler.sem.	II Trim	I Trim
Consolidado	(7,1)	(3,1)	(4,7)	(1,4)
Actividad petrolera	(1,9)	(0,4)	(1,5)	0,7
Actividad no petrolera	(7,0)	(3,3)	(4,8)	(1,6)
Minería	(4,6)	(3,3)	(2,4)	(4,2)
Manufactura	(11,1)	(2,0)	(2,8)	(1,1)
Electricidad y agua	(3,7)	(2,7)	(4,2)	(1,0)
Construcción	(20,2)	(18,3)	(24,6)	(9,8)
Comercio y servicios de reparación	(12,8)	(9,3)	(10,3)	(8,2)
Transporte y almacenamiento	(10,7)	(4,7)	(6,8)	(2,1)
Comunicaciones	2,2	2,9	3,0	2,8
Instituciones financieras y seguros	(14,4)	(5,0)	(10,3)	0,6
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	(5,0)	(1,4)	(2,1)	(0,7)
Serv. Comunitarios, Soc. y personales y				
Produc. de serv. Priv. no lucrativos	(6,6)	(2,9)	(4,3)	(1,4)
Produc. servicios del Gobierno General	1,0	1,1	1,0	1,2
Resto 1/	(14,3)	(12,3)	(14,4)	(10,0)
Menos: Sifmi 2/	(21,9)	(12,3)	(17,6)	(7,1)
Impuestos netos sobre los productos	(12,3)	(4,9)	(7,6)	(2,1)

1/ Incluye: Agricultura privada, Restaurantes y hoteles privados y Actividades diversas públicas.

2/ Servicios de intermediación financiera medidos indirectamente.

FUENTE: Datos extraídos del Banco Central de Venezuela, procesado por ProChile Venezuela.

2. Crecimiento en los últimos 5 años

En Venezuela, el Arancel de Aduana no cuenta con la asignación de una partida arancelaria que pueda clasificar los servicios, lo cual impide poder medir de alguna manera las importaciones de este sector.

A pesar de lo anterior, se puede conocer las cifras oficiales de importaciones de servicios a través del Banco Central de Venezuela (BCV), donde reflejan importaciones realizadas por este sector en el país, en términos generales. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se muestra a continuación en el Cuadro N°2, según cifras publicadas por el BCV, datos de las importaciones de Venezuela desde el año 2010 al 2015 (últimas cifras oficiales disponibles), según sector público y privado, clasificadas en petroleras y no petroleras.

Cuadro Nº 2
Importación de Servicios según sectores
Millones US$ (2010-2015)

		2010	2011	2012	2013	2014	2015
PÚBLICAS							
	Petroleras	1.644	1.810	1.890	1.865	2.750	1.621
	No Petroleras	5.198	6.263	6.773	6.248	4.904	3.464
	TOTALES PÚBLICAS	**6.842**	**8.073**	**8.663**	**8.113**	**7.654**	**5.085**
PRIVADAS							
	Petroleras	0	0	0	0	0	0
	No Petroleras	4.015	4.825	5.599	6.732	5.345	3.479
	TOTALES PRIVADAS	**4.015**	**4.825**	**5.599**	**6.732**	**5.345**	**3.479**
TOTALES ANUALES		**10.857**	**12.898**	**14.262**	**14.845**	**12.999**	**8.564**

FUENTE: Banco Central de Venezuela.

3. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios

Actualmente, el marco jurídico venezolano no dispone de una Ley que regule las importaciones de servicios en general, en consecuencia no existe norma jurídica que regule los servicios de tecnología de información y comunicación, en forma particular. La Oficina Comercial de ProChile en Venezuela, conforme al tipo servicio ofertado, se encargará de proporcionar información dentro de la cual se especifique la condición actual del mercado, los principales actores dentro del nicho, las condiciones económicas y comerciales, y además las Políticas de Gobierno aplicadas a la importación de servicios.

4. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior

Desde el año 2003, en Venezuela rige un sistema de control de cambios de divisas que centraliza la compra y venta de monedas extranjeras. Actualmente, el **Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX**) http://www.cencoex.gob.ve/la-institucion/quienes-somos es el organismo que vela por la adjudicación de divisas oficiales de la República Bolivariana de Venezuela.

En el mes de marzo del 2016, las autoridades económicas anunciaron un sistema cambiario dual (denominados DIPRO y DICOM) que entró en vigencia el 10/03/2016, no sólo para dirigir/administrar sino para también captar flujos alternos de ingresos en divisas para el país que actualmente provee en un 95% las exportaciones petroleras. De esta forma, el Estado dirige las divisas en el sentido de irlas administrando y asignando a actores públicos o privados para nuevas compras según las necesidades del mercado que vaya determinando la autoridad, que en los actuales momentos se centran en alimentos de primera necesidad, insumos médicos / medicamentos y materias primas para incentivar la producción nacional.

NOTAS:

(1) Gaceta Oficial N° 40.865 del 9 de marzo de 2016: http://images.eluniversal.com//2016/03/10/303679934-gaceta-oficial-n-408.pdf

(2) Para conocer el valor actualizado del Tipo de Cambio Protegido, DIPRO y Flotante, DICOM, se sugiere consultar el sitio Web del Banco Central de Venezuela http://www.bcv.org.ve/

(3) El 27 de marzo de 2017, el Presidente Nicolás Maduro anunció en cadena nacional que el Sistema DICOM sufrirá un primer refrescamiento desde que apareció en el 2016. Se adelantó que habrá 2 subastas semanales y con capitales de empresas públicas e invitan a empresas privadas a incorporarse. Se espera Gaceta Oficial con el nuevo Convenio Cambiario, para poder conocer en detalle las modificaciones que tendrá el Sistema, el cual hasta la fecha de la elaboración del presente informe no se ha publicado (Abril 2017).

5. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios.

Según la información adquirida a través de la investigación efectuada, en Venezuela se encuentra en funcionamiento un sistema aplicado por el Gobierno con el fin de controlar la compra e importación de determinados productos, el cual es conocido como sistema de Compras Públicas. No obstante lo anterior, se pudo constatar que el sector servicios no se encuentra dentro de este sistema, ni en un sistema único de compras el cual centralice los requerimientos de todos los organismos y empresas gubernamentales.

6. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles.

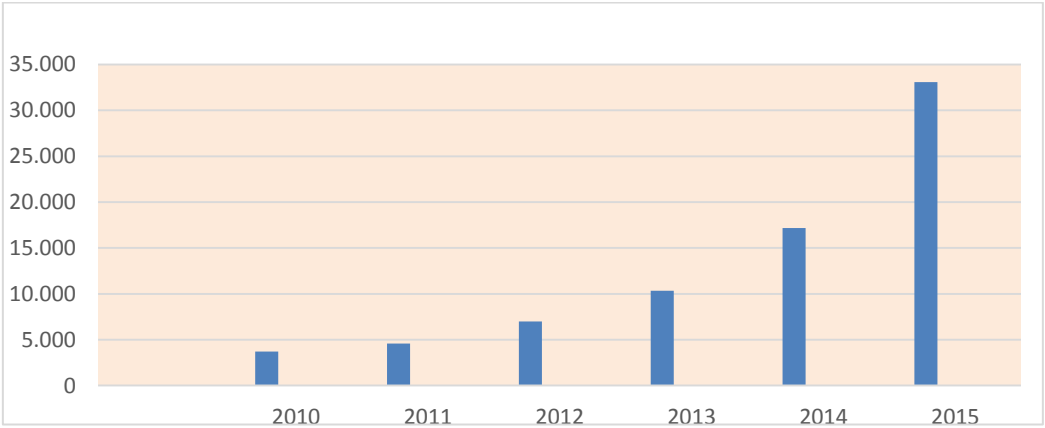
A nivel global, existe un auge importante en el área de tecnología, lo que sin duda permite una mayor eficiencia en la utilización de las redes de telecomunicaciones y Venezuela no escapa de esta realidad. Esta realidad tiene una intervención directa en el desarrollo de la plataforma de servicios que se ofrecen en este mercado, lo que posibilita a las empresas a la prestación no sólo de servicios básicos de telecomunicaciones, sino también de una diversidad de otros servicios vinculados al área contable, seguros, retail, servicios médicos, entre otros.

Diferentes actores políticos que hacen vida en Venezuela, han mencionado que el país se encuentra en la búsqueda de estrategias para avanzar hacia la sociedad del conocimiento que permita promover el progreso social, económico y tecnológico a través de la apertura del sector de las telecomunicaciones, siendo significativo el engranaje de nuevas empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.

Con relación a lo anterior, existen planes establecidos por el Ejecutivo Nacional por medio de los que se pretende generar un soporte para el crecimiento del sector telecomunicaciones. Actualmente Venezuela cuenta con una red de telefonía fija y móvil que se extiende a lo largo del país y es importante resaltar que estas permiten tener acceso a las áreas remotas del territorio nacional. Estas mismas operadoras de telefonía dan la oportunidad de acceder a internet y servicio WIFI, servicios que en la actualidad son de uso imprescindible para la población. Asimismo, el país cuenta con la presencia de las bandas 4G y LTE, lo que se ha transformado en herramientas importantes considerando que colaboran a la rápida transmisión de datos, las cuales son utilizadas de igual manera por empresas y personas naturales.

Tal como se mencionó anteriormente, el Estado ha dado señales de su interés por procurar mejorar la infraestructura y la calidad del servicio en telecomunicaciones, a través de la inversión que se ha dirigido a este sector. Según el último informe de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL 2015), la inversión en 2015 presenta un incremento de 11% en comparación con el año 2014, dicho incremento se puede evidenciar en el Cuadro N°3.

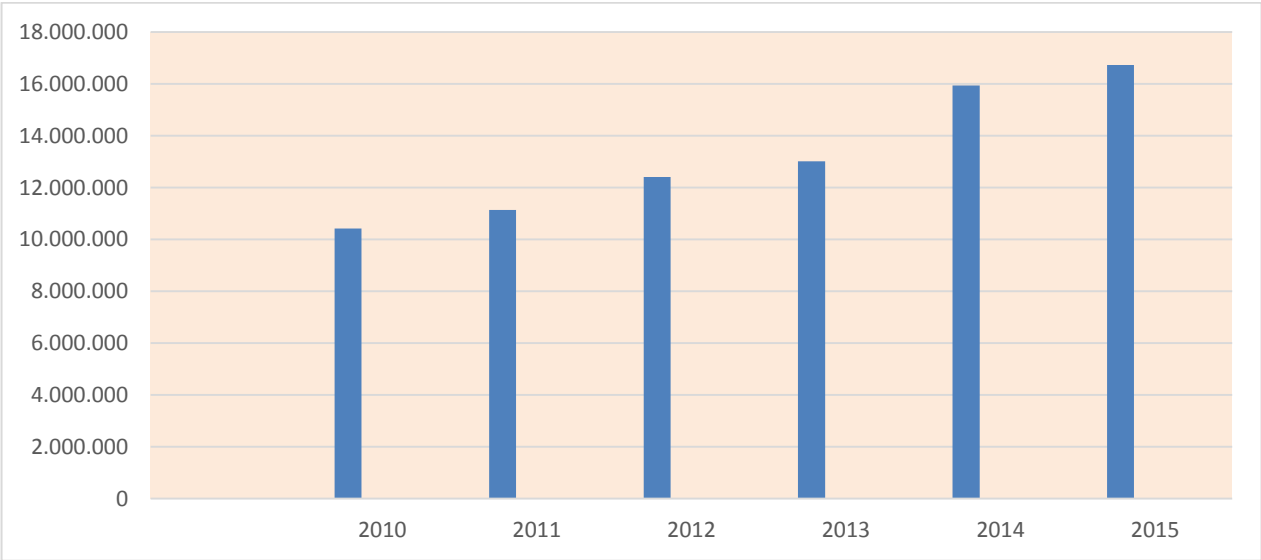
Cuadro N°3.
Aumentos en las inversiones del Sector de Telecomunicación
(MM de Bolívares)



FUENTE: Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Asimismo, con respecto al uso del servicio de internet es importante tener en cuenta el constante aumento de usuarios en los últimos 5 años. Según la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), en su último informe 2015, refleja un incremento de cerca del 70% si se compara las cifras del año 2010 (10 millones de usuarios) con respecto al año 2015 (17 millones de usuarios). Ver Cuadro N°4.

Cuadro N°4. Usuarios del Servicio de Internet
Millones de Habitantes



Fuente: Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

7. Principales mega-proyectos programados o en ejecución que inciden en demanda de servicios

Con el fin de intensificar los alcances que se han obtenido a través de las inversiones dentro del sector telecomunicaciones, el Gobierno de Venezuela ha trabajado en proyectos de gran envergadura, como lo son el desarrollo de tecnología satelital donde en alianza con China han puesto en órbita dos satélites (Simón Bolívar y Miranda) y esperan lograr que técnicos venezolanos sean capacitados en tecnología satelital, desarrollo del software y formación técnica para el manejo del satélite desde tierra.

El desenlace del Plan Nacional de Telecomunicaciones, tiene como norte fundamental guiar a Venezuela hacia el avance y la mejora, para esto se debe promover el desarrollo de las telecomunicaciones de manera eficaz.

8. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios

En Venezuela, es común la presencia de las empresas privadas en los diferentes servicios que se originan en el país. Asimismo, las empresas públicas ejercen una importante participación ya que son las principales proveedoras de servicios básicos, tales como telecomunicaciones, electricidad, agua, entre otros, estas son de gran consideración ya que el estado ejerce sobre ellas el poder en casi su totalidad.

A pesar que las telecomunicaciones se encuentren dentro de los servicios manejado por el Estado, existen empresas privadas que ofrecen este mismo servicio, como lo es el internet, siendo este herramienta clave en el desarrollo de tecnología de información y comunicación TIC 's, bien sea para la creación y manejo de estas soluciones, así como para llevarlo a ejecución.

En lo que respecta a servicios vinculados a TIC's en el sector salud, la totalidad de las empresas contactadas para el desarrollo de la presente investigación, fueron empresas privadas. No se pudo verificar si empresas u organismos gubernamentales desarrollan soluciones tecnológicas en el país, ya que no se logró acceso a entrevistas con actores claves en el mercado.

IV. Descripción sectorial del mercado importador

1. Comportamiento general del mercado

La Tecnología de Información y Comunicación en el Sector Salud ha experimentado una evolución de gran relevancia, basándose en el apalancamiento de las tareas cotidianas asociadas a este sector a una infraestructura tecnológica flexible y escalable. El uso de la tecnología innovadora y de calidad, ha permitido mejorar la atención a pacientes, aumentando la productividad del personal médico y administrativo y facilitando el trabajo del todo el personal.

En Venezuela se encuentran prestando servicios TIC´S un número considerable de empresas, sólo en la Cámara Venezolana de Empresas de Tecnología de Información (CAVEDATOS) se encuentran afiliadas 200 empresas que hacen vida en el mercado, éstas no sólo se relacionan al sector salud, también desarrollan software o aplicaciones para otro tipo de área tecnológica donde encontramos: la planificación de recursos humanos, análisis presupuestarios, control de producción, manejo de inventario, etc.; y otros servicios que demanden pequeñas, medianas y grandes empresas de diferentes industrias.

2. Estadísticas de producción y comercio del servicio

No existen cifras oficiales para poder cuantificar la producción en este sector específico de la economía (Tics). Según lo manifestado por empresas desarrolladoras, la producción y comercialización de Tecnología de Información depende enteramente a la demanda que tenga la industria usuaria dentro de los distintos sectores, bien sea banca, seguros, retail, salud, etc.

Particularmente dentro del sector salud, muchas de las empresas dedicadas al desarrollo de soluciones vinculadas al área médica, trabajan con aplicaciones o software prediseñadas, que sirven como ancla para innovaciones propias que les permitan introducirse en el mercado.

3. Proporción de servicios importados

Considerando que no se cuentan con estadísticas oficiales de importaciones para este sector, se recurrieron a entrevistas directamente con empresas desarrolladoras y se obtuvo como información preliminar que los principales países que cuentan con presencia de sus servicios en el mercado son: Estados Unidos y España.

Adicionalmente, se pudo conocer según cifras proporcionadas por DIRECON, que para el año 2016 Chile exportó a Venezuela la cantidad de US$955.343,50 vinculados al sector servicios, donde la mayor participación la obtuvo: proveedores de servicios de apoyo técnico en Computación e Informática (mantenimiento y reparación), por vía

remota (Internet) ubicándose con un total de $727.712, seguidos de estos, se encuentran los servicios de asesoría en gestión administrativa de empresas con un total de $ 83.841.

4. Dinamismo de la demanda

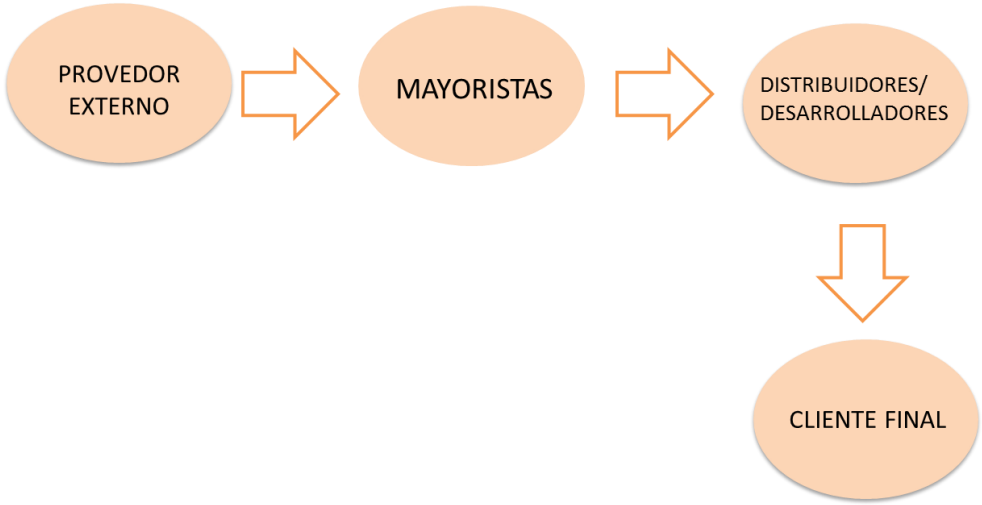
Muchas de las soluciones para las empresas e industrias en el ámbito de Tecnología de Información y Comunicación deben ser desarrolladas de acuerdo a las necesidades particulares de cada empresa usuaria, generando así que las empresas desarrolladoras deban conocer muy bien la demanda del mercado objetivo y con esto lograr cubrir la demanda existente. Gracias a la necesidad y al auge que ha tenido este sector, se ha innovado con respecto a la instalación de las soluciones, ya que muchas de estas soluciones no necesitan red de internet para ser instaladas, ya que es suficiente sólo con un CD que en su contenido está el software que se desea implementar, aunado a esto, en algunos casos ni siquiera es necesario instalar un programa o software, ya que hay empresas desarrolladoras que comercializan estas soluciones en formato USB el cual basta con sólo conectarlo a algún computador y dentro de este se podrá visualizar todos los registros y las actualizaciones que se han suscitado.

Existen servicios más complejos bien sea por el número de soluciones o de servidores que lo requieren, para estas situaciones más complejas que presentan una demanda que no es cubierta por proveedores locales, empresas desarrolladoras en el país tienen alianzas con proveedores externos que les permiten diseñar el software requerido, pudiéndolo ocupar siempre y cuando se acceda a la licencia de estos, que por ser proveedores externos se deben adquirir en dólares.

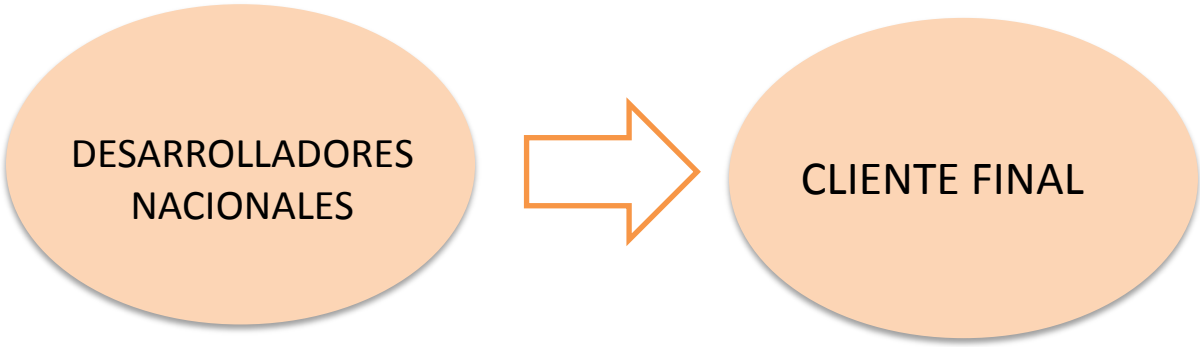
5. Canales de comercialización

Dada a las circunstancias que existen con respecto a la adquisición de los servicios anteriormente mencionados, se logran percibir dos canales: i.-, uno donde existe un proveedor externo y ii.-otro que se encuentra representado por un proveedor nacional, tal como se evidencia en los siguientes flujogramas: (Ver flujogramas N°1, N°2).

Flujograma N° 1



Flujograma N° 2



Esta cadena es distinta a la anterior, bajo ningún concepto interviene algún factor externo, todo es totalmente elaborado por desarrolladores nacionales, pero con el mismo fin de la cadena anterior, prestarle soluciones tecnológicas al cliente final (industria usuaria).

FUENTE: ProChile Venezuela.

6. Principales players del subsector y empresas competidoras

- **Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de la Información (CAVEDATOS):** es la asociación que representa, fomenta, desarrolla, defiende y protege al sector privado de las tecnologías de la información, es reconocida como una organización que contribuye a la integración y al fortalecimiento del sector de las tecnologías de la información. http://www.cavedatos.org.ve/

- **DDR Sistemas, C.A:** innova en el sector informático local con herramientas que asisten en el desempeño profesional de una gran gama de usuarios, destacándose como una empresa líder en la creación de software, que ofrece productos altamente competitivos adaptados a las diferentes necesidades o requerimientos de su comunidad de clientes, , desarrollando paralelamente un excelente sistema de soporte, pre y post ventas, enfocados principalmente en el área de salud habiendo desarrollado gran número de software para diferentes áreas del sector salud. https://www.ddrsistemas.com/

- **Alfa Asesores de Occidente, SA**: empresa dedicada especialmente a la ejecución de proyectos de desarrollo de Sistemas de Información. Han aprovechado esa experiencia para diversificarse a la venta de servicios propios y a la prestación de servicios de consultoría, adiestramiento y outsourcing en Mejoramiento de Procesos de Negocio, Ingeniería de Software y Gerencia de Proyectos. http://www.alfa-asesores.com/index.html

- **Sumeria Accesorios y Proyectos, C.A:** empresa dedicada al área de informática, ingeniería de sistemas y control de procesos, con capacidad de desarrollar estas aplicaciones bajo las plataformas más avanzadas. Asimismo, prestan servicio de ampliar el software según requerimiento del cliente. http://www.sumeria.com.ve/index.htm

- **Gálac Software**: es una empresa que desarrolla soluciones a las necesidades de contadores, administradores, Pequeñas y Medianas empresas; creando software financiero y tributario. http://galac.com/sobre-galac

- **CGTS:** empresa de consultoría informática, que a través del uso de la más alta tecnología se dedica al diseño, desarrollo e implantación de soluciones integrales en tecnología y biometría, para aquellos clientes que requieran un alto nivel de seguridad, control, confiabilidad y calidad de sus productos y servicios. http://www.cgtscorp.com/index.php/es/

7. Marco legal y regulatorio del subsector

El marco legal de mayor significación del subsector objeto del presente estudio es el *"REGLAMENTO DE RÉGIMEN COMÚN DE TRATAMIENTO A LOS CAPITALES EXTRANJEROS Y SOBRE MARCAS, PATENTES, LICENCIAS Y REGALÍAS, PUBLICADO EN GACETA OFICIAL N° 34.390*", donde dentro de este regula la Importación de Tecnología y del Uso y Explotación de Patentes y Marcas, estableciendo las normas necesarias en el país sobre el tema.

Además de lo anterior, se encuentran otros decretos y regulaciones no menos importantes, que deben ser tomados en cuenta, tales como:

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 sistemas 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.

8. Tendencias comerciales del sector

El sector de tecnología de información y comunicación del sector salud en Venezuela, se encuentra en auge, ya que cuenta con la posibilidad de desarrollar soluciones tecnológicas para cubrir las necesidades pertinentes, según sea el caso, de cada cliente que desee adquirir el servicio.

Asimismo, con respecto a las tendencias comerciales en el sector, es importante tomar en cuenta que la comercialización de estas soluciones de origen importado en el país es bastante factible, considerando el hecho de la demanda de empresas desarrolladoras en establecer alianzas estratégicas con proveedores externos que manejen soluciones con cierto grado innovación que les permita estar en vanguardia sobre lo que se oferta en el país.

V. Competidores

1. Principales proveedores externos

Por medio de entrevistas efectuadas para el desarrollo del presente informe, se pudo constatar que existen proveedores externos con importante participación de mercado, bien sea para proveer plataformas generadoras de bases de datos demandadas por empresas desarrolladoras de tecnología de información y comunicación, como es el caso de Oracle (USA), o bien, empresas establecidas en Venezuela de origen español, que son desarrolladoras que poseen representación en mercado. En ambos casos, poseen alianzas estratégicas con desarrolladores locales.

2. Descripción de los servicios otorgados por competidores locales o externos

Las empresas dedicadas al desarrollo de Tecnología de Información y Comunicación generalmente no sólo se dedican a diseñar soluciones tecnológicas. En forma paralela manejan una gama de servicios ofrecidos que son de relevancia a la hora de contar con una solución o software. Dentro de estos servicios encontramos:

- Desarrollo de Software: La principal actividad de los competidores es el desarrollo de Software como solución tecnología dependiendo de las necesidades y requerimientos de los clientes.

- Capacitación: Al adquirir cualquier software como solución tecnológica es importante que los usuarios conozcan el funcionamiento de manera íntegra para poder hacer uso eficiente, para esto dichas empresas desarrolladora del software ofrece servicio para capacitar a los usuarios. En muchas empresas a este servicio le llaman Proyecto de Implantación.

- Servicios Técnicos: Este pudiese venir incluido a la hora de adquirir el software o se puede gozar de este, a través de un contrato que en algunas empresas se les conoce como Contrato de Soporte.

- Soporte telefónico (Call Center) y soporte vía email: Generalmente cuando logra adquirir este tipo de servicio se cuenta automáticamente con el apoyo de un grupo de analistas que podrán solventarte vía telefónica e email cualquier situación que se produzca sin ningún costo adicional, muchas veces acarrean costos cuando la asesoría es compleja y requiere que el analista o técnico se traslade hasta la empresa para solventar la problemática.

- Ampliación y actualización de software: Toda solución tecnológica demanda una ampliación, asimismo, una actualización cada cierto lapso de tiempo, bien sea por el hecho de alcanzar un tope máximo de registros o por la injerencia de diferentes sectores incluyendo el sector político, para ser específicos, la modificación de leyes y reglamentos del país.

3. Segmentos y estrategias de penetración de competidores.

Las empresas dedicadas a esta industria para alcanzar la promoción de sus servicios a nivel nacional, han optado por afiliarse a cámaras sectoriales, ya que ofrecen la oportunidad de darse a conocer en el mercado y posicionarse como un proveedor confiable. Asimismo, participan en diferentes eventos que les permitan dar a conocer los servicios que ofrecen y generar una imagen dentro del sector.

No menos importante es mencionar la participación de los portales web y las redes sociales, ya que hoy día, son piezas claves para las industrias que buscan insertarse en un mercado cada vez más exigente, ya que estos permiten la promoción y comercialización de las diferentes soluciones tecnológicas directamente al público objetivo y a bajo costo.

4. Valores aproximados de servicios provistos u ofrecidos por competidores.

El costo de los servicios en lo que respecta a tecnología de información y comunicación, es decisión enteramente de la empresa que distribuye o desarrolle la solución. Según las entrevistas realizadas se evidenciaron dos modalidades para asignarle valor al servicio, bien sea a través de soluciones ya creadas con anterioridad, o mediante el desarrollo de soluciones que se ensamblen bajo las necesidades del cliente. Asignarle un valor al servicio bajo esta última modalidad, va a depender de la cantidad de usuarios que tendrán acceso y la cantidad de servicios que deseen adquirir dentro de la solución tecnológica en particular.

Asimismo se conoce que dichas empresas prestadoras de servicios tienen costos adicionales para lo que corresponde a soporte técnico, adiestramiento y actualización de los servicios, estos generalmente dependen del tiempo que demanden en solventar o prestar la solución necesaria.

Algunos ejemplos de valores de algunos servicios existentes en el mercado vinculados particularmente al sector salud, son los siguientes:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	COSTO MONEDA LOCAL (*)
CardioReport (Cardiología)	Generar y manipular gráficas e indicadores, imprimir revisiones pre-operatorias, resultados de ecografías, récipes, constancias, referencias, informes médicos, etc.	BsF. 197.900,00

DermaReport (Dermatología)	Imprimir recetas, informes médicos, visualizar y comparar las imágenes de sus pacientes. Llevar el control de las intervenciones quirúrgicas y centralizar la gestión de las historias clínicas.	BsF. 197.900,00
EcoReport (Ecografía)	Incorpore a sus reportes todos los formatos que produzca el ultrasonido, maneje las citas, genere estadísticas y realice tareas de administración en el consultorio.	BsF. 197.900,00
GinecoReport (Ginecología)	Llevar el control pre-natal, imprimir el reporte de exámenes especializados como ecos y colposcopias, emitir con comodidad recetas, constancias, informes médicos, etc.	BsF. 197.900,00
Versiones Portables	Versión portable monousuario del software de consulta (Cualquier especialidad), alojada en la nube o en cualquier medio de almacenamiento, que no requiere instalación en la máquina cliente.	BsF. 150.900,00
Soporte Técnico	Dirigido a clientes cuya dinámica requiere contar con el apoyo de nuestro equipo de soporte técnico, para resolver al momento cualquier inconveniente y sacar el máximo provecho a nuestros sistemas.	BsF. 52.100,00
Actualización del Sistema	Dirigida a clientes que deseen actualizar su software de historias médicas, incorporando las mejoras de la versión más reciente y renovando el servicio de soporte y asistencia de DDR Sistemas.	BsF. 68.700,00

FUENTE: DDR Sistemas C.A. http://www.ddrsistemas.com/productos, información procesada por ProChile Venezuela. ***Tipo de cambio: US$1= Bs. 2633,4 al 21/06/2017.** Para conocer el valor actualizado: Banco Central de Venezuela http://www.bcv.org.ve/

VI. Obstáculos a enfrentar por los exportadores de servicio

- Uno de los obstáculos más importantes que actualmente afectan a los proveedores de servicios, son las restricciones cambiarias que limitan el pago de obligaciones a proveedores extranjeros (pagos en divisas).

- La red de conectividad del país, también es un elemento clave dentro de las barreras técnicas, ya que según lo indicado por actores en el mercado, Venezuela no cuenta con suficiente capacidad relacionada al ancho de la banda (conexión deficiente).

- El auge de empresas desarrolladoras (locales) de soluciones tecnológicas. Actualmente en el país se encuentran insertándose a este sector cada vez más empresas con el fin de generar soluciones a la medida de la necesidad del cliente, las cuales permiten pagos de sus servicios en moneda local.

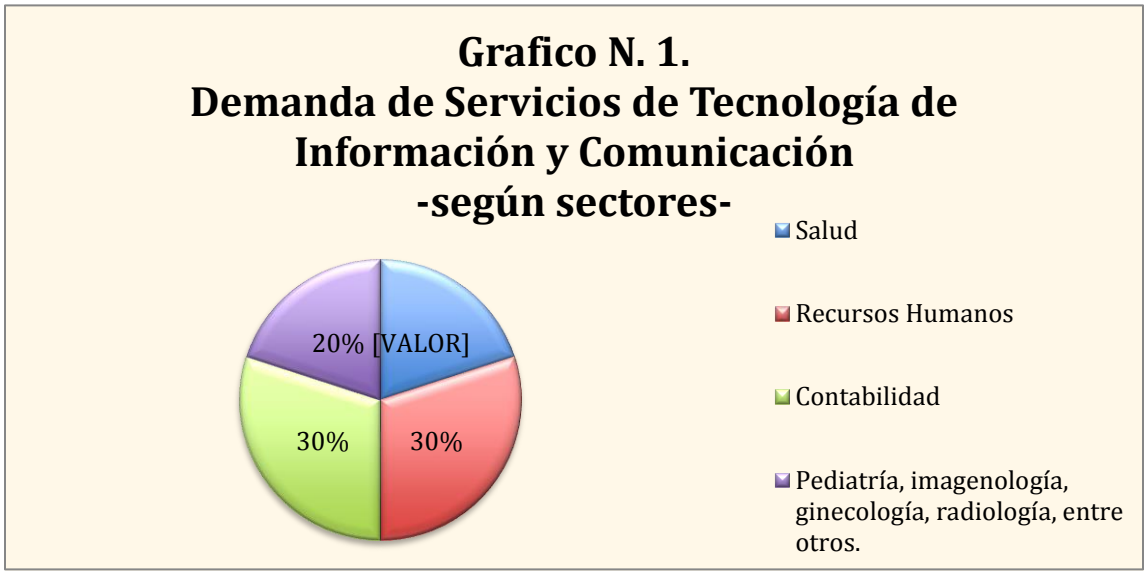
- La mano de obra calificada que posee Venezuela en esta área, genera que mucha de las soluciones demandadas puedan ser desarrolladas en el país, por lo que se debe considerar como estrategia de prospección de mercado la creación de alianzas estratégicas.

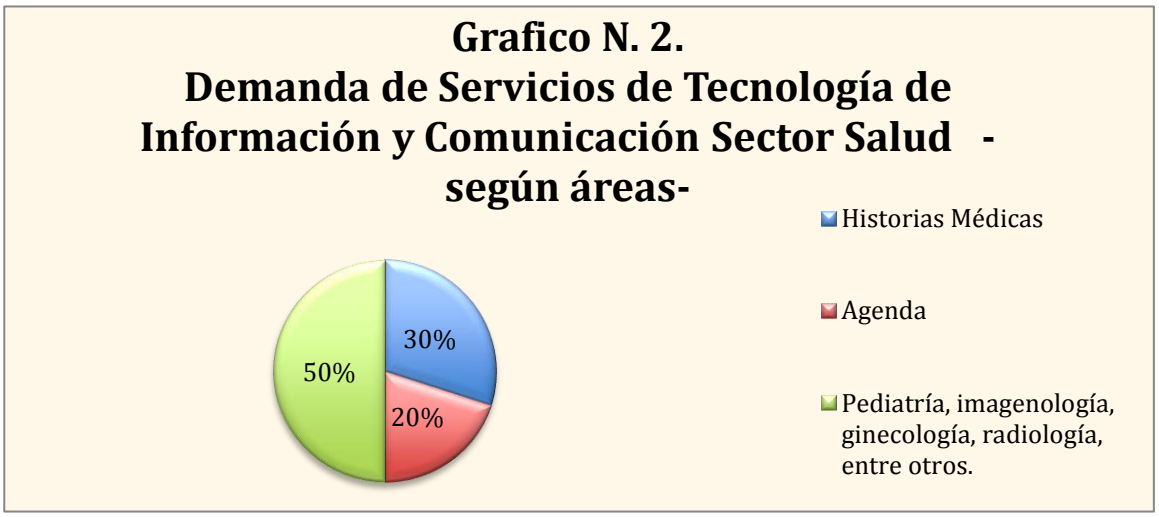
VII. Indicadores de demanda para el servicio

En general, las empresas proveedoras de alguna solución tecnológica concentran sus esfuerzos en actividades consideradas medulares dentro del giro del negocio, que intervienen de manera directa en mejores relaciones con los clientes, disminución de tiempos de procesamiento, reducción de costos, entre otras.

En este contexto y buscando adaptabilidad a los permanentes cambios del mercado, optimización de los recursos y mayor valor agregado, muchas empresas manifiestan que deben tomar la decisión de **hacer o comprar** soluciones tecnológicas para cubrir la demanda presente en este nicho, por lo que no descartan la práctica de la tercerización (Outsourcing) -total o parcial- de algunos procesos, tales como: atención al cliente, venta, cobranza, contabilidad, gestión de nómina y de funciones asociadas a las tecnologías de la información, tanto en infraestructura como en aplicaciones, desarrollos web y soporte técnico remoto (Information Technology Offshoring -ITO-) donde los costos es una de las variables más relevantes.

Mediante diferentes reuniones llevadas a cabo con actores claves de este sector en el marco de la presente investigación, se pudo evidenciar cuáles eran los sectores y soluciones tecnológicas con mayor demanda. En el Gráfico N° 1, se indica los sectores con mayor demanda en servicios de tecnología de información y comunicación en forma general, y en el Gráfico N° 2 la demanda en servicios de tecnología de información y comunicación concretamente en el sector salud:





FUENTE: Elaboración propia a partir de datos suministrados a través de las entrevistas realizadas.

VIII. Otra información relevante del mercado de destino

Los empresarios venezolanos dedicados a esta área, bien sea desarrolladores o instituciones que demandan el servicio, manifiestan gran interés en conocer la oferta exportable de Chile vinculada a soluciones Tics en el área

de salud. Asimismo, se conoce que hay un grupo de empresas desarrolladoras con total interés en generar alianzas estratégicas con empresas chilenas para perfeccionar sus servicios, igualmente se manifestaron interesadas en invertir en Chile a través de estas mismas alianzas comerciales que se pudiesen producir.

IX. Opiniones de actores relevantes en el mercado

Alfa Asesores de Occidente S.A. *Entrevista a la Junta Directiva.* "Trabajar con un programa que se encuentre en la nube no funcionaría, por la capacidad de conectividad que posee el país, nadie lo compraría."

DDR Sistemas C.A. *Entrevista al Presidente.* "Tenemos algunas ventajas puntuales, nosotros como país tenemos buen recurso humano a bajo costo en el área de informática, en comparación con otros países, sin embargo, en otros países pueden ofrecerle mejores beneficios, lo que al final puede generar fuga de talentos. Otra ventaja con la que se cuenta, es que los costos de los servicios públicos y de establecimiento de empresas en Venezuela, son muy bajos".

Policlínica Metropolitana. *Entrevista a Jefa del área de imagenologíia.* "Estaríamos interesados en conocer la oferta exportable de chile, y evaluar a través del departamento de informática si la red en el país podría soportar el servicio, para así poder adquirirlo".

Dra.Yenire Ramo. *Médico Pediatra, Usuaria de soluciones tecnológicas.* "Soy usuaria de un programa que adquirí de DDR Sistemas, programa que tiene finalidad de registrar historias médicas en mi área, área de pediatría, este ha sido un servicio que me ha proporcionado facilidad y muchas ventajas, sin embargo tiene debilidades, como el hecho de no permitirme registrar notas largas del paciente".

X. Recomendaciones de la Oficina Comercial sobre la estrategia comercial en el mercado

- Se sugiere promover dentro del mercado nacional, los servicios chilenos de tecnología de información y comunicación en el área salud, ya que existe real interés por parte de empresas locales en conocer la oferta exportable de Chile. Asimismo, se considera importante establecer alianzas comerciales con empresas locales de, ya que entre ambas naciones pueden complementarse.
- Para incentivar la promoción de la oferta exportable y poder concretar alguna negociación, es muy importante y se le podría considerar como punto clave, el hecho de realizar una visita al mercado venezolano.
- Además de lo anterior, se pueden considerar la participación en actividades o eventos dirigidos a clínicas, médicos, empresas del ramo y entidades públicas que pudiesen demandar el servicio.

Para materializar todo lo descrito anteriormente, se sugiere tomar contacto directamente con la Oficina Comercial de ProChile Venezuela, quienes se encuentran a disposición del sector exportador para atender cualquier requerimiento vinculado al proceso de internacionalización y asesoría que corresponda.

XI. Contactos relevantes

Institución	Descripción	Teléfono	Correo	Sitio Web
Alfa Asesores de Occidente S.A	Empresa Desarrolladora de Tecnología de Información	+58 (251)2328920	info@sqlfigo.com	http://alfa-asesores.com
DDR Sistemas C.A	Empresa Desarrolladora de Tecnología de Información y	+58(212)5784468	ddrsistemas@gmail.com	http://www.iaem.gob.ve

	Comunicación Sector Salud			
CAVEDATOS	Cámara venezolana de empresas de tecnologías de la información	+58(212)2856520	cavedatos@gmail.com	http://www.cavedatos.org.ve

XII. Fuentes de información *(Links).*

- **Banco Central de Venezuela http://www.bcv.org.ve/**
- **Comisión Nacional de Telecomunicaciones http://www.conatel.gob.ve/**
- **Empresa DDR Sistemas C.A http://www.ddrsistemas.com/productos**
- **Empresa Alfa Asesores de Occidente S.A http://www.alfa-asesores.com/productos.html**
- **Tribunal Supremo de Justicia http://www.tsj.gob.ve/**
- **CENCOEX http://www.cencoex.gob.ve**
- **Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología http://www.mppeuct.gob.ve/**