

Columna opinión Comité Automatización de AIE

¿Es ético no entregar la información completa a los clientes?

Nuestro comité de Automatización de la Asociación de la Industria Eléctrica – Electrónica - AIE, se ha hecho esta pregunta referente a la documentación del proyecto de automatización y control de un proceso o máquina que se entrega al usuario final. Después de varias sesiones de discusión hemos llegado en forma unánime a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. **Debe entregarse la documentación por la cual el cliente ha pagado los servicios:** es decir si se ha cobrado el desarrollo de la ingeniería, entiéndase por ello los planos, memorias, especificaciones, programas y configuraciones de equipos, y tratándose de una aplicación particular para ese cliente, los derechos de autor corresponden al que pagó por tales servicios y por ende debe entregarse al cliente toda la documentación respectiva. Es más, tales desarrollos no pueden ser usados para otros clientes salvo acuerdo explícito.
2. **Hay que educar al cliente:** muchas veces los clientes desconocen lo que deben solicitar en cuanto a la documentación, por lo tanto una empresa o persona que trabaje bajo lineamientos éticos, tiene la obligación de explicarle la documentación que se genera a partir de la elaboración de un proyecto y su utilidad para el mantenimiento y de modificaciones futuras que representa para él, como también explicarle a lo que se expone al no tenerla.
3. **No es necesario entregar documentación si explícitamente se ha acordado este aspecto con el cliente:** muchos clientes como una forma de ahorrar, acuerdan explícitamente que el desarrollo es por cuenta de la empresa que presta el servicio y se ha agregado al valor de la máquina o servicio una parte de su costo. En este caso el derecho de autor no es de propiedad del usuario final, y por lo tanto no es obligatorio la entrega de la documentación, sin embargo es ético que se advierta claramente al cliente, como se expresa en el punto anterior, las limitaciones que tendrá al no disponer de la documentación.
4. **Entregar la documentación al usuario tiene un riesgo:** al tener el cliente la documentación completa hace posible que por su cuenta haga modificaciones que pueden repercutir en un mal funcionamiento, el cual puede ser reclamado al fabricante o a sus integradores. Algunas empresas argumentan con esto la no entrega de la documentación, la cual entregarían sólo si acuerdan no atender la garantía. Lo anterior no es compartido por este comité debiendo las empresas tener salvaguardas de otras formas, como por ejemplo acordar un entrenamiento.
5. **Los clientes podrían usar la documentación para otros fines:** es cierto, el cliente podrá usarla para replicar el proyecto en otras instalaciones propias o ajenas, en cuyo caso él caería en falta ética si el

convenio con el fabricante o integrador ha considerado explícitamente tal prohibición.

6. **El lucro por tener la información:** rechazamos que las empresas lucren por el sólo hecho de tener la información sin agregar valor a sus servicios. Efectivamente el disponer la información que otros no tienen los coloca en una posición preferente que les puede permitir grandes ganancias sólo por este hecho. A nuestro juicio debe advertirse al cliente que al no tener éste la información queda vulnerable y consecuente al punto dos, los fabricantes e integradores deben educarlo en tal sentido y recomendamos fijar de antemano las tarifas por atenciones futuras, como también dejar siempre la posibilidad que el cliente pueda adquirir tal información dejando el precio fijado de antemano. En todo caso, el cobrar al cliente por entregar la información, ya sea directa o indirectamente es absolutamente lícito como se indica en el punto 1. Lo que no es en nada ético es volver a cobrarla si corresponde al servicio contratado. Además si el cliente ha optado por no disponer de la información como se indica en el punto 3, es lícito cobrar por los servicios en donde el cliente por sí mismo o con un tercero no puede realizarlos por no disponer de la información, siendo importante que el lucro no sea desproporcionado y ojalá con precios pactados de antemano como se sugirió más arriba.
7. **Derecho de autor y propiedad intelectual:** según como se contraten los servicios, y dependiendo si estos son “de rutina” o “creativos”, los derechos podrán ser reclamados por el cliente o la empresa que prestó el servicio o por los empleados de las empresas, conforme lo estipulan las leyes de propiedad industrial y de derecho de autor. Estos aspectos legales deben ser considerados al momento de hacer los contratos para evitar problemas.

El comité recomienda que la información sea lo más pública posible, con las respectivas salvaguardas y excepciones ya comentadas, con el objeto que no aumentemos el endeudamiento tecnológico en el sentido que quedemos siempre amarrados con los proveedores de tecnología para nuestro desarrollo. Para el desarrollo de nuestro país es fundamental que nuestras empresas trabajen bajo lineamientos éticos intachables, y nuestra asociación es muy celosa en este aspecto, agrupando sólo empresas de excelente comportamiento.