

¿Cómo debe actuar un Profesional, que se dedica a reparar PC?

Capítulo uno

Introducción.

Me dirijo a escribir este pequeño curso sobre las normas de conducta a seguir por aquellas personas que se dedican a la reparación de PC e incluso al montaje de los llamados Clónicos.

Desgraciadamente y debido tal vez a una laguna legal, en ello no voy a entrar, es terreno de otros profesionales, pero si en el tema que nos trae reparar y montar PC, como digo tal vez por esa laguna legal, todo aquel que tiene un poco, a veces mínimo conocimiento de Informática, se auto denomina Técnico en Informática y se pone a arreglar PC e incluso a montarlos para su posterior venta, la mayoría de las veces son personas sin titulación alguna, que lo único y que la mejor forma de definirlos seria como máximo, usuarios mas o menos adiestrado.

Por esta forma de actuar, lógica y afortunadamente no generalizada, pero si bastante extendida, se encuentra uno con algunas sorpresas desagradables. Mas de una vez hemos oído decir a un amigo o conocido, se me averió el ordenador lo lleve y me han tenido que formatear el disco, por lo que he perdido toda la información. O, he comprado un PC Clónico y me han montado Windows XP profesional, Microsoft Office 2003, Nero, etc. Etc. Y todo por el precio base del ordenador.

Pienso y creo no equivocarme que en el 99% de los casos las personas que actúan de esta manera, que a la minima de cambio formatean un disco, sin importarle su contenido, o instalan Software sin ningún tipo de licencia, y sin el mas mínimo escrúpulo, no son consciente de la irresponsabilidad, en el primer caso y delito en el segundo que esta cometiendo.

El formatear un disco sin antes al menos intentar salvar la información, es no saber valorar la citada información y saber que el software puede volverse a comprar si hiciera falta, pero la información no.

En el caso del el software distribuido sin licencia se esta cometiendo un delito plenamente tipificado en el código penal.

Otra observación a efectuar es que muchos de los que se dedican a montar PC clónicos van siempre buscando los componentes mas baratos para de esta forma ensamblar un equipo al precio mas bajo. Nunca se debe de actuar de esta manera ya que estaremos ofreciendo un producto de mala calidad, que lo único que hará será darle problemas al cliente, de rechazo a quien lo vendió y lo único que hace es desprestigiar a la persona que lo vendió.

Toda persona dedicada a montar un PC debe de conocer los componentes existente en el mercado y elegir siempre componentes de la máxima calidad, dentro de esta gama podría coger el que tenga mejor proporción calidad precio. Téngase en cuenta que si sabemos elegir componentes de calidad el equipo resultante, nos creara mínimos o ningún problema, cosa que si es un bien para el cliente, también lo es par nosotros que no tendremos que dedicarle tiempo alguno una vez vendido.

Por ultimo y solo en forma de introducción , lo veremos mas adelante es la garantía, tanto de la reparación como de los montajes a los que antes hacíamos referencia, aquí se dan toda clase de engaños ya los veremos.

Por ultimo resta decir y resaltar que hay verdaderos profesionales en los que no se dan ninguna de las circunstancias expuestas anteriormente.

Capítulo dos

Deontológica profesional

Toda persona que se dedique a esta Gran Profesión, debe de observar siempre una serie de normas y buenas costumbres, que jamás deberá abandonar, y que voy a intentar plasmar en este pequeño manual de actuación del Reparador o instalador de PC.

Lo primero que uno debe de tener es una gran honradez, y actuar siempre de una forma honesta, sin tapujos ni engaños. Piense siempre que el hacer un nuevo cliente puede costarnos mucho y el perderlo se pierde de momento por una mala actuación.

En todas las profesiones existe lo que se denomina Deontología profesional y que tiene la siguiente definición:

El término **deontología profesional** hace referencia al conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional. Estas normas determinan los deberes mínimamente exigibles a los profesionales en el desempeño de su actividad. Por este motivo, suele ser el propio colectivo profesional quién determina dichas normas y, a su vez, se encarga de recogerlas por escrito en los códigos deontológicos. A día de hoy, prácticamente todas las profesiones han desarrollado sus propios códigos.

Dando por sentado, que se tiene la suficiente preparación para lo que se esta haciendo, cada uno debe de saber perfectamente sus limitaciones, y jamás tratar de sobrepasarlas, pues podría traernos mas perjuicio que beneficio, y aun podíamos arruinar nuestro propio negocio.

Piense siempre que un cliente puede traernos a otros nuevos, todo dependerá del grado de satisfacción con el que se fue, hay una máxima, o un dicho, y es el siguiente, “en esta profesión la mejor propaganda es” “el boca a boca” es decir la experiencia que un amigo, le cuenta a otro, y este a su vez a otro.... Y así se establece una cadena que si lo que se cuenta es bueno, nos traerá más de un nuevo cliente, de lo contrario, perderemos más de uno.

Pero ¿Como conseguir el mayor grado de satisfacción de un cliente en Informática?, muy sencillo, diciendo siempre la pura verdad, y poniendo todos los medios a tu alcance para que el problema, se resuelva en un tiempo prudencial y que realmente quede totalmente resuelto.

Estos puntos citados, no son difíciles de conseguir, reitero eso si, hay que tener una gran honradez, y tener claro a donde y como queremos llegar, vamos a ir desarrollando los distintos puntos que debemos de tener en cuenta para conseguir la finalidad que nos proponemos, satisfacción de nuestros clientes, e incremento de mi prestigio como Profesional, ambas cosas me proporcionaran un incremento de mis ingresos. Pero como siempre, yo pienso que se ven, o entienden mejor las cosas poniendo un ejemplo real.

Capitulo tres

La practica

Nos llega a nuestro despacho o taller, una CPU y el cliente dice que no sabe lo que ha pasado, pero de pronto dejo de funcionar. Ese dejo de funcionar es una frase muy de cliente, pero muy ambigua, lógicamente el no se sabe explicar de otra manera, y con lo que nos ha dicho no sabemos, si es que no arranca, es decir no hace nada de nada. No sabemos si arranca y luego se reinicia o se queda colgado, son miles de posibilidades que se pueden dar.

Para evitar malos entendidos, se tarda muy poco, teniendo siempre preparado monitor teclado y ratón, encenderlo delante del cliente y darle un primer diagnostico, por ejemplo vemos que la causa es la fuente de alimentación, pues se le comenta que hay que sustituirla, pero que cabe la posibilidad de que nos encontremos con mas problemas, a veces una fuente en mal estado puede dañar otros elementos, en una reparación es difícil dar un presupuesto cerrado, y si lo damos y nos hemos quedado cortos, somos nosotros y no el cliente quien debe de asumir esa diferencia.

Otra cosa que debemos preguntar al cliente, es donde guarda la información mas importante, para el, y cuales son los datos que nunca querría perder y donde se encuentran. De todo esto se toma nota en una ficha y se le avisa, que como no hemos podido poner el ordenador en marcha, no podemos garantizar que la información no este dañada, pensamos que no, pero nunca debemos asegurar su total recuperación si no la hemos visto, desde luego lo mejor en estos casos es quedarnos con el teléfono del cliente, por si quiere que le adelantemos un presupuesto o existe una incidencia que el deba conocer.

Debe existir en sitio bien visible un cuadro en el que figure el precio a pagar por el cliente caso de no aceptar el presupuesto, la cantidad debe ser el equivalente al coste de hora y media o dos horas de trabajo. E igualmente debe figurar el precio de la hora de trabajo.

Piense que hay algunos usuarios que llevan el equipo para que se les diga la avería, te dicen que no les interesa y luego tratan de arreglarlos ellos, para evitar estos abusos se establece una cantidad minima que todo cliente por llevar el ordenador tendrá que pagar.

Sustitución de piezas:

Este es otro caso que debemos de cuidar muy mucho, y es la calidad de las piezas a sustituir, enfoquemos siempre la sustitución a poner algo de mejor calidad que la que se va a sustituir, lógicamente siempre que sea posible, y si lo hacemos se le debe comentar al cliente, no debemos de admitir la presión del cliente para que le montemos lo mas baratos, y caso de hacerlo, que yo no le aconsejo, habría que decirle al cliente que si montamos ese tipo de piezas nosotros eludimos todo tipo de responsabilidad, y que será el único responsable.

Uniendo con este tema viene la Famosa Garantía De por vida, que en muchos establecimientos dan, es el mayor engaño, pues si dentro de tres años se va la placa base, lo normal es que no encuentras igual, y te obligue a cambiar placa, micro y memorias, y ahora engañan al cliente cobrándole según ellos la diferencia por la mejora que su ordenador a sufrido, lógicamente le han cobrado la totalidad.

Hay un punto que cada vez que se toca un Ordenador no debemos olvidar y es la limpieza, antes de cerrarlo debemos de revisar el ventilador y el disipador del micro, limpiarlo si es necesario, casi siempre lo necesitara, mirar bien el ventilador y ante la menor duda cambiarlo, una mala ventilación del micro puede acortar muy mucho la vida de un PC.

Llegado el caso de tener que sustituir el conjunto disipador ventilador como se muestra en esta figura, es importante hacer las siguientes consideraciones:



Conjunto Disipador y Ventilador

Lo esencial antes de montar el nuevo disipador es limpiar bien el micro de restos de la crema térmica que existe entre micro y disipador, nunca debe de rasparse para retirar los restos de la citada crema adheridos al micro debe de quitarse aplicando un paño humedecido con un disolvente, tipo acetona, o el quita esmalte de uñas.

Una vez limpio debe de volverse a dar una capa de crema térmica aplicando dicha pasta tanto al micro, como al disipador, debe de dársele a ambos una fina capa, como si se tratara de aislar ambos componente. El exceso de pasta puede dañar seriamente el micro, ya que no dejaría al disipador cumplir su función.

Externamente se le debe dar una limpieza a la totalidad de la caja, cuidando que no falte ningún tornillo de cierre en su parte trasera y que todos tengan la misma apariencia, este detalle aun cuando parece insignificante el cliente lo suele valorar más de lo que creemos

Capítulo cuatro

Restauración o instalación nueva del sistema:

Antes de comenzar a exponer este caso debemos hacer las siguientes consideraciones. Lo ideal es montar solo Software original, con su correspondiente licencia. No instalar nunca un Software pirateado mediante Crack, al final nos traerá problemas. Si montamos Windows bien XP o Vista no original, que el CD o DVD de montaje lo aporte el cliente.

Si el cliente no lo tiene, instátele siempre una versión original, cuya licencia y CD o DVD será entregado al cliente, a quien lógicamente se le facturara junto a la reparación.

Nunca debe admitir la presión del cliente e instalarle una versión que VD pueda tener, si ya agoto el número de usuarios que cubría la citada licencia. Sepa que si lo hace esta incurriendo en un delito, y ojo que a más de uno le ha costado un buen disgusto.

Igualmente se le debe pedir al cliente el soporte que contiene los Driver de cada Dispositivo Instalado.

Una vez aclarado estos términos pasemos a la actuación del caso más complicado de los que hemos visto hasta ahora.

Lo primero que debemos hacer es sacar copia de los datos de este usuario, lógicamente si su sistema no le funciona, o da errores de sistema, la copia debemos hacerla desde otro equipo, yo cuando me dedicaba a esto, tenía dos PC a los que les tenía montado una unidad de disco duro extraíble, de esta manera no tenía que tener abierto el PC para instalar un nuevo disco, ya que tenía un disco duro de gran capacidad, con el sistema, y ojo un antivirus totalmente actualizado, y en la unidad extraíble metía el disco que quería copiar.

En el disco de sistema abría una carpeta con el nombre del cliente y allí iba pasando, en principio las carpetas que el cliente me dijo que quería conservar, tras ello copiaba ciertas carpetas y archivos que tal vez el cliente no pidió, pongo por ejemplo, dentro de documents and Settings, están las carpetas de usuarios y dentro de ellas hay una serie de carpetas o archivos que interesa no perder, por ejemplo

Carpeta de favorito, Carpeta de escritorio, con esto aseguramos la información de alguna carpeta que pudiera tener creada dentro del escritorio, Archivos correspondientes al correo electrónico, y por ultimo yo suelo copiar archivos de programas, ya que hay algunos programas que guardan sus datos en su propio directorio.

Lógicamente no podemos olvidar las carpetas Mis Documentos, aun cuando esta casi siempre es la única que pide el cliente.

Sobre la información del Cliente, tenemos que tener en cuenta eso, que es Propiedad del Cliente, y no debemos ni podemos hacer el más mínimo uso de ella, ni siquiera comentar con compañeros el tipo de información existente, pensar que un ordenador se

puede comprar, la información en la mayoría de los casos no. Quiero hacer verdadero hincapié en este tema, Jamás un cliente puede perder su información, y jamás nosotros podemos adueñarnos de la mínima parte de ella, si viéramos, por que a veces ahí que verla, algo que nos guste o pueda interesarnos, como por ejemplo la fotografía de un paisaje, un cartel taurino, lógicamente cosas intrascendente, nunca la debemos copiar sin autorización del cliente. Yo que he estado mas de treinta años en esta tarea, al principio haciéndola luego dirigiéndola, ni se ha perdido jamás información ni se ha copiado absolutamente nada sin la previa autorización del cliente, lo contrario hubiera sido una falta de profesionalidad y ojo que puede ser constitutivo de un delito.

Guarde la copia que saco de la información del cliente, al menos quince días, siempre con el consentimiento del cliente, a quien se le debe explicar la razón por la que se desea guardar, por si hubiera alguna incidencia con el equipo. Si el cliente pone alguna objeción bórrala en su presencia. Si acepto guardarla no olvida pasado ese tiempo, borrarla en su totalidad.

Si por algún motivo tuvo que imprimir algún documento, fotografías, dibujos etc. Del cliente cuando ya no sean de utilidad, no las doble o arrugue el papel y arroje a la papelera, debe de destruir la citada documentación antes de tirarla, para que jamás pueda ser leída por nadie. Se han dado casos que han llegado incluso a la vía judicial, por haber aparecido en la vía publica información confidencial de un cliente.

Todo el software que halla que instalar nuevamente, debe ser aportado por el cliente, no se presten a la instalación de software pirateado, siempre le traerá algún problema.

Una vez finalizada la reparación pruebe el equipo y compruebe que todo va perfectamente.

A la hora de cobrar sea honrado, Vd. debe conocer los precios de la zona, sitúese siempre en la zona alta, no entre en la guerra de precios. No se puede dar un buen servicio si no se cobra, y hacer las cosas a medias para cobrar menos, es engañar al cliente y engañarse Vd. mismo.

Capítulo cinco

Elección de componentes, Conclusiones

Cuando quiera montar un PC de los llamados Clónicos, pueden dársele dos circunstancias:

A) El PC se va a montar previo encargo.

En este supuesto hemos de saber que utilidad futura se le va a dar al ordenador que se pretende montar, para poder adaptar los componentes a la necesidad del cliente y no hacerle gastar más de lo debido, por el mal dimensionamiento del PC o de lo contrario que cuando vaya a trabajarse con el no de las prestaciones necesarias. Pongamos un ejemplo práctico exponiendo dos supuestos. Ordenador destinado a una mediana empresa, cuya finalidad va a ser soportar un programa de gestión comercial Contabilidad y Facturación y Microsoft Office, todo ello bajo Windows Vista. El segundo caso Ordenador para un estudio de arquitectura que llevara instalado Auto-Cad y Microsoft Office y bajo Windows Vista.

Lógicamente la demanda en uno y otro caso son totalmente distintas, el de el Estudio de Arquitectura, necesita dar mayores prestaciones que el anterior debido al tratamiento de imágenes de Auto-cad por lo que deberá llevar más memoria RAM la tarjeta de Video deberá ser mucho más potente que la que se montó para el caso anterior, pues lógicamente el coste de ambos no puede ser el mismo aun cuando el resto de los componentes sean iguales.

B) El ordenador no se monta por encargo, en este caso deberíamos pensar en algo intermedio entre los dos casos que expusimos anteriormente, y en el peor de los casos cuando se sepa su destino, puede ajustarse a sus necesidades, caso que las prestaciones se quedaran cortas, cambiando la tarjeta de Video y ampliándole la memoria RAM.

La caja del Ordenador.

Lo que a simple vista, parece que lo único importante es la estética, nada más lejos de la realidad, lo primero que ha que buscar es la máxima ventilación, hago mucho hincapié en este tema, una mala ventilación puede acortar muy mucho la vida de un equipo, por lo tanto démosle preferencia a este tema y como segundo término la estética.

Aconsejemos al cliente que el ordenador debe de colocarse en lugar donde pueda ventilarse, lo normal es por el lateral izquierdo, ventilación del micro, y parte trasera para la fuente e alimentación.

En cuanto a la placa base y el micro, aquí no deben de escatimar ambas cosas son el alma de un Ordenador aconsejo montar o micros Intel o AMD.

Conclusiones Finales:

De todo lo expuesto anteriormente podemos sacar las siguientes conclusiones como resumen de este pequeño curso:

- El reparador o montador de PC debe de tener unos conocimientos mínimos de Informática, como mínimo nivel FP.
- Por encima de todo debe ser honesto y honrado, destanado en el la formalidad.
- No debe prometer al cliente aquello que no pueda dar.
- En la sustitución de Piezas y/o montajes de equipo busque el equilibrio calidad, precio
- Cuando de un presupuesto ha de asumirlo, nunca facturara mas de lo presupuestado, cualquier desviación al alza sobre el presupuesto debe de ser asumida por el reparador o montador.
- Nunca debe de perderse la información de un cliente, el reparador tiene la obligación de poner todos los medios a su alcance para que esto no suceda.
- La información del Clint es sagrada, no se adueñe de la totalidad ni de la minima parte de ella, si lo hace esta cometiendo un delito.
- No instale o distribuya software ilegal, o sin licencia como en el caso anterior estar cometiendo un delito,
- No engañe con las garantías, no puede darse garantía de por vida, como a veces se da.
- Cuide que al salir de su establecimiento el equipo vaya limpio tanto por dentro como por fuera, a las más minima duda cambie el ventilador del micro aun cuando le forzara a cambiar el conjunto disipador-ventilador.
- Cobre por su reparación de forma prudente, tenga en un lugar visible tanto el importe de la hora de trabajo, como el importe mínimo por reparación.
- Entregue al cliente las piezas que ha sustituido.