



El Procedimiento de Reparación

Pasos sistemáticos para diagnosticar, reparar y entregar equipos informáticos

¿Qué es el procedimiento de reparación?

Conjunto de **pasos sistemáticos** que debe seguir un servicio técnico autorizado (SAT) para:

- 🔍 Diagnosticar el equipo
- 🔧 Reparar las averías
- ✅ Entregar al cliente

"Un servicio técnico está obligado a reparar cualquier equipo sin discriminación, siempre que esté dentro de sus posibilidades. Si no se puede realizar la reparación, se informará por escrito al usuario."



Marco Legal Actualizado



Real Decreto 1619/2011

Regula el contrato de suministro de bienes y el contrato de reparación o mantenimiento



Ley 3/2014

De garantías y uso de segunda mano de los bienes de consumo



Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Para el tratamiento de datos personales y dispositivos del cliente



Ley 22/2011

De residuos eléctricos y electrónicos (RAEE)



Actualización crítica

El Real Decreto 58/1988 mencionado en la documentación original **ha sido derogado**. Su sustitución por el RD 1619/2011 implica importantes cambios en el procedimiento de reparación.



Pasos Esenciales del Procedimiento de Reparación

Recepción y Diagnóstico

- 1 Recepción del equipo
- 2 Inspección inicial
- 3 Diagnóstico detallado

Presupuesto y Aceptación

- 4 Elaboración del presupuesto
- 5 Comunicación al cliente
- 6 Aceptación del presupuesto

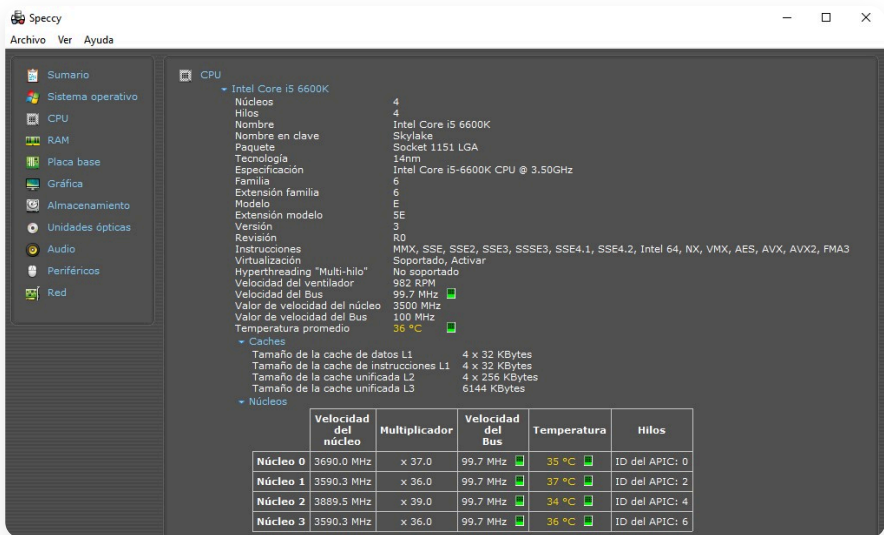
Preparación y Reparación

- 7 Preparación para la reparación
- 8 Realización de la reparación
- 9 Comienzo de la reparación
- 10 Manejo de averías adicionales

Finalización y Entrega

- 11 Finalización y pruebas
- 12 Documentación final
- 13 Aviso al cliente
- 14 Conformidad del cliente
- 15 Entrega final y facturación

Cada paso garantiza una reparación efectiva, transparente y conforme a la normativa vigente



Situaciones Especiales y su Manejo

🛡️ Datos del Cliente y Privacidad (RGPD)

- ✓ Obtener autorización expresa para acceder a datos
- ✓ Realizar copia de seguridad con cifrado
- ✓ No acceder a datos innecesarios
- ✓ Documentar datos accedidos y eliminar copias

🔧 Reparaciones con Componentes Soldados

- ✓ Informar sobre complejidad y riesgos
- ✓ Especificar posible inviabilidad económica
- ✓ Ofrecer alternativas (reemplazo completo)
- ✓ Documentar riesgos y posibles resultados

💡 Consejo práctico

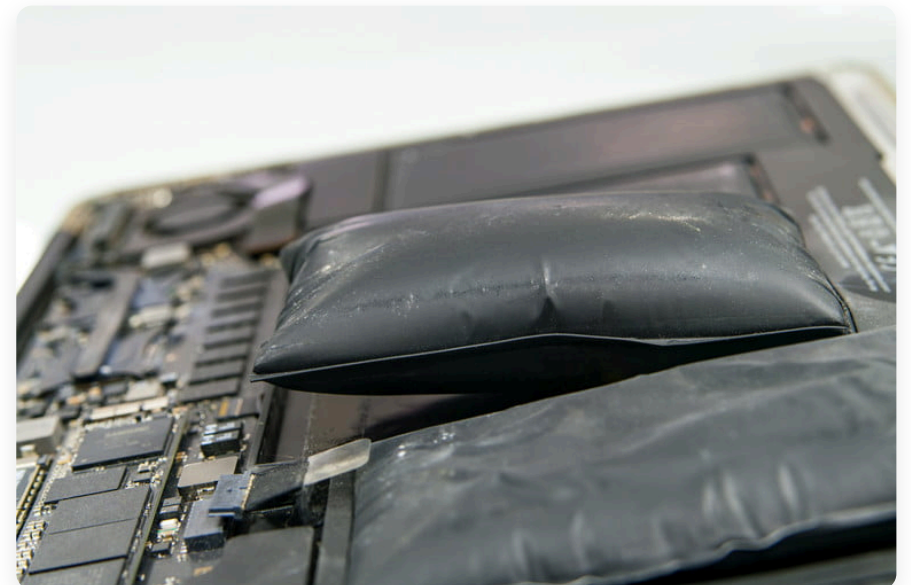
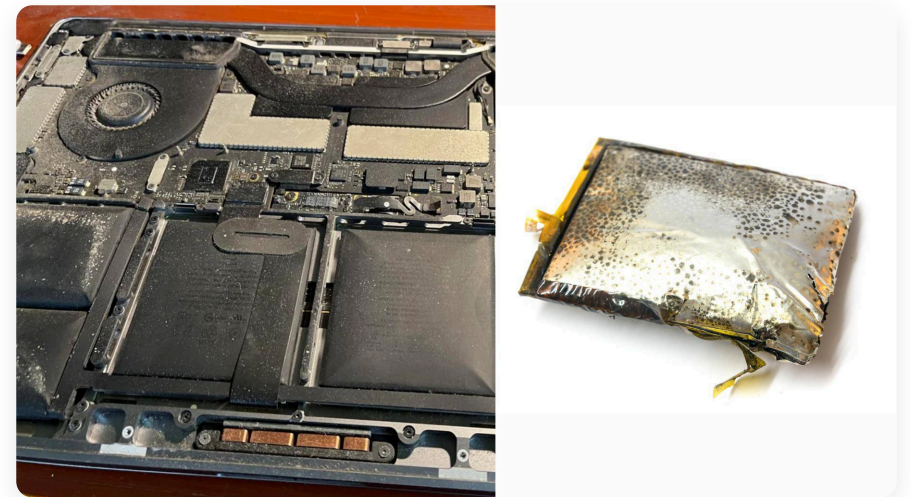
Evalúa la rentabilidad de la operación, especialmente con procesadores que son componentes caros

⚠️ Baterías Dañadas o Hinchadas

- ✓ Manejar con extrema precaución
- ✓ Almacenar en contenedor especial
- ✓ Informar al cliente sobre riesgos y opciones
- ✓ Documentar claramente el estado

⚠️ Peligro

¡RIESGO DE INCENDIO! Las baterías de iones de litio dañadas son extremadamente peligrosas



Buenas Prácticas para un Procedimiento Efectivo



Comunicación Clara y Continua

- ✓ Mantener informado al cliente en cada etapa
- ✓ Usar lenguaje claro, evitar tecnicismos
- ✓ Proporcionar actualizaciones proactivas



Documentación Exhaustiva

- ✓ Registrar detalladamente cada paso
- ✓ Usar fotografías para documentar estados
- ✓ Implementar sistema de gestión digital



Transparencia en el Proceso

- ✓ Ser claro sobre tiempos realistas
- ✓ Explicar costos y opciones claramente
- ✓ No ocultar información relevante

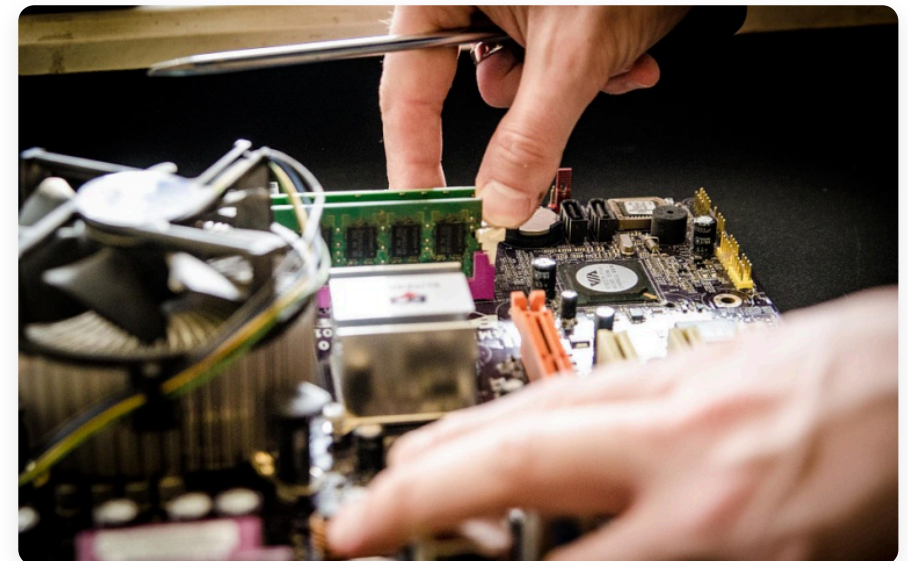


Gestión de Expectativas

- ✓ Explicar claramente la garantía
- ✓ Informar sobre limitaciones técnicas
- ✓ Ser honesto sobre viabilidad



Al ofrecer reparaciones o actualizaciones, considera siempre los requisitos completos del sistema, no solo el componente específico



Errores Comunes a Evitar



No Obtener Aceptación por Escrito

- ⚠ El cliente puede negarse a pagar
- ✓ Obtener siempre firma o confirmación electrónica



Exceder el Presupuesto Sin Autorización

- ⚠ El cliente puede negarse a pagar la diferencia
- ✓ Comunicar cualquier cambio antes de proceder



Falta de Documentación de Datos Accedidos

- ⚠ Posible sanción por incumplimiento del RGPD
- ✓ Documentar claramente qué datos se accedieron y por qué

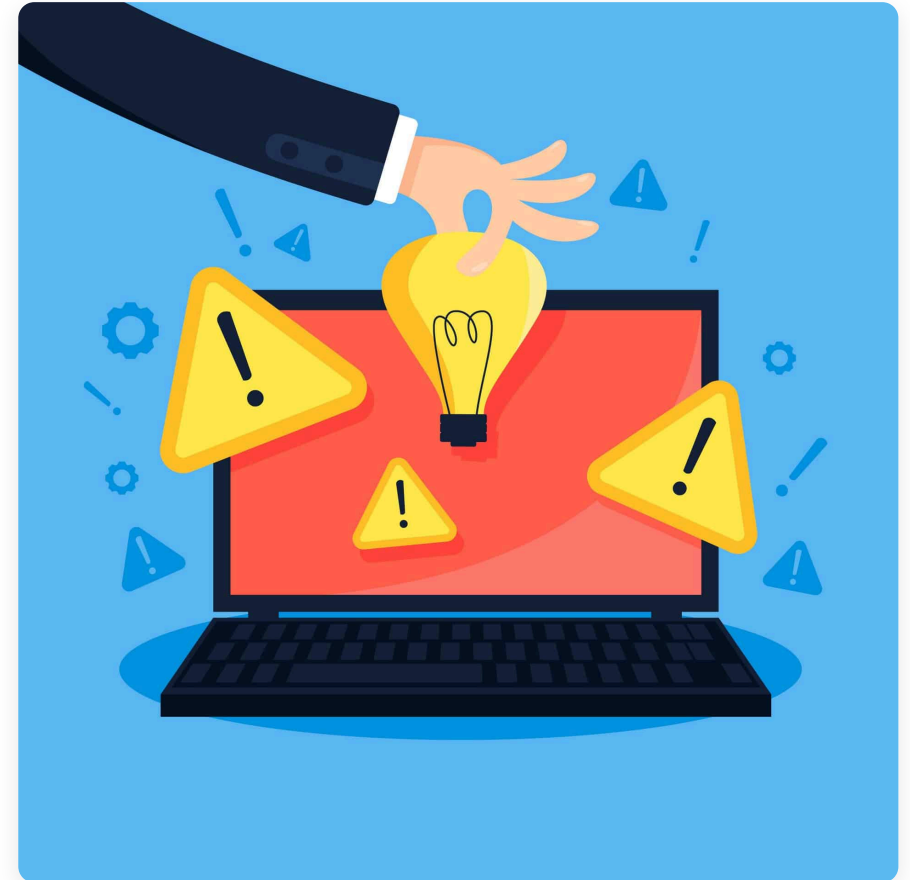


No Respetar el Plazo de Validez del Presupuesto

- ⚠ Conflicto con el cliente sobre precios
- ✓ Recordar al cliente la caducidad del presupuesto



Si el cliente no acepta la reparación de vicios ocultos o manipula el equipo, el SAT puede eximirse de responsabilidad



Conclusión

✓ Importancia del Procedimiento

Un procedimiento de reparación bien estructurado garantiza:

✓ Reparación efectiva

👁️ Proceso transparente

📊 Cumplimiento normativo

🛡️ Protección para ambas partes

💡 Puntos Clave a Recordar

🔍 Diagnóstico preciso

📄 Documentación completa

💬 Comunicación clara

🔄 Actualización constante

★ En un mercado competitivo, la profesionalidad en el proceso de reparación puede ser tu mejor ventaja competitiva

