

LA COMPU: ANTIDECÁLOGO DEL TÉCNICO INFORMÁTICO

Ariel Torres. 2010. La Nación, Bs. As., 30.10.10.

Twitter: @arieltorres

www.produccion-animal.com.ar

Volver a: [Temas varios](#)

INTRODUCCIÓN

Lidia hizo bien. Dudó. Es bueno dudar. Es muy bueno. En todo sentido, y en tecnología todavía más. La razón es simple. Estos son asuntos complejos donde no operan ni la fe, que nos exime de la duda y de eso deriva quizá su inmenso poder, ni el amor, que más se empeña cuanto más duda.

Dicho de otro modo, cuando no entendemos nada de un asunto cualquier frase con algo de jerga suena más o menos verosímil. Pero Lidia dudó.

Un virus había entrado en su máquina. Y después vino lo realmente malo: un técnico le recomendó los siguientes pasos:

1. Usar el firewall de Windows XP en lugar del *Comodo Personal Firewall*.
2. Quitar el *Avast!* e instalar un antivirus comercial.
3. Quitar el *Internet Explorer 8* y volver a la versión 7, porque "para él es mucho mejor".

Algo le habrá sonado mal, en esta serie de consejos, porque me escribió un mail. Quería conocer mi opinión sobre el asunto. Le dije:

1. El firewall de XP es sólo medio firewall, al revés que el de Vista y Seven. Controla si hay accesos remotos, pero no si un programa malicioso intenta comunicarse con el exterior. Por lo tanto, hay que usar siempre un cortafuegos de terceros. Por ejemplo, el *Comodo Personal Firewall*.
2. No es una mala idea instalar un antivirus comercial, aunque el *Avast!*, el *Microsoft Security Essentials* y el *AVG*, entre otros freeware, son muy buenos. Lo que es pésimo es hacerle creer a un usuario que si paga por una licencia de antivirus estará más protegido contra los chicos malos. Esto tiene un nombre: pensamiento mágico. Si no usamos el sentido común, si no somos precavidos, cautos, quizás un poquitín paranoicos, los antivirus - comerciales o no- servirán de bien poco.
3. El *Internet Explorer 7* podría ser mejor que el 8. No lo creo. No me parece. Pero digamos que el técnico lo cree a pie juntillas. Donde está errado es en creer (y más todavía en recomendar) que un *downgrade* va a mejorar la seguridad del equipo. En rigor, ni la mejora ni la empeora, y en general es más probable lo segundo que lo primero. Por si alguien no se dio cuenta todavía, la informática tiene la costumbre de avanzar rápido. Tal vez al técnico esto no le gusta, en cuyo caso me temo que se equivocó de profesión, pero no se gana nada quedándose con software superado, excepto perder compatibilidad, más tarde o más temprano. Hay pocas excepciones a esta regla, y en general están relacionadas con las nuevas versiones de Windows.

(A vuelta de correo, Lidia me aclaró que el técnico le había recomendado el *Panda Cloud Antivirus* - www.cloudantivirus.com/es/ -, así que de este error queda absuelto, aunque no del todo. La idea de antivirus en la nube es nueva y muy interesante, y ha tenido buenas críticas, pero depende de la conexión con Internet, al revés que los convencionales. En nuestro país, un antivirus *no nuboso*, por así decir, es en principio más confiable, no por problemas del *Panda* u otros de ese estilo, sino porque las conexiones fallan a menudo aquí.)

¿ME REPITE LA RESPUESTA?

No tengo idea de cuántos técnicos optan por aconsejar sin saber, basándose sólo en su conveniencia o sus corazonadas. Nunca he tenido que llamar a uno. Los lectores pueden contarme en los comentarios cuál es su experiencia al respecto. Sí sé, por miles de cartas que he respondido, que la poesía es una destreza muy difundida entre algunos técnicos. Sinceramente, no creo que sean la mayoría, o tendríamos un desastre informático importante. Pero algunos de verdad componen bonitos versos y no mucho más.

Como saben mis seguidores de Twitter, esto me molesta particularmente cuando se trata de personas mayores. Los niños, por inexperiencia, y los abuelos, porque se sienten navegando en mares para los que su formación no los preparó, son los más expuestos a los peligros informáticos. Como tengo al menos un par de amigos octogenarios que se han vuelto expertos en computadoras viniendo de profesiones completamente diferentes, mi impresión es que la edad no tiene ninguna influencia sobre el grado de destreza que podemos alcanzar en estas tecnologías. Pero también es cierto que en general los lectores que me consultan desde la edad madura se atajan aclarándome que ya peinan canas. Y los entiendo. Se les ha dicho una y otra vez que la tecnología es cosa sólo de jóvenes, y terminan por creérselo. Patrañas.

La cuestión es que la profecía autocumplida se termina por cumplir y muchos abuelos se encuentran casi indefensos ante los ataques del pirata informático y los consejos llenos de buena intención, pero no siempre igualmente pletóricos de sabiduría digital, de algunos técnicos.

Mi consejo es dudar de ambos, pero la duda sistemática ni es fácil ni es sana. Así que aquí va mi lista de síntomas. Si detecta uno o más de estos rasgos en alguien que le está dando consejos informáticos, hay que ponerse en alerta. Admito que está compuesta con un poco de exageración, pero créame que el siguiente inventario ha sido formulado sobre la base de mis constantes intercambios con los lectores.

1. Abusa de la jerga. Una de cada tres palabras (incluidas las preposiciones, subordinantes y artículos) es incomprendible o está en inglés.
2. Responde *correcto* en lugar de *sí*.
3. Su solución casi siempre es formatear y reinstalar Windows.
4. Propone reemplazar programas gratis bajados legalmente de la Web por programas comerciales, pero para nuestro asombro no hay que pagar licencia.
5. El problema nunca es de hardware.
6. Cuando el problema es de hardware hay que cambiar toda la computadora.
7. Cuando una de sus recetas no funciona (típicamente, formatear y reinstalar), vuelve a ponerla en práctica, esperando un resultado diferente. Einstein.
8. Cuando por segunda vez la misma solución no funciona, sospecha del usuario.
9. Utiliza herramientas que uno mismo podría obtener de Internet, como *TweakUI* o *CCleaner*, en lugar de editar el Registro o usar herramientas de diagnóstico más avanzadas (o al menos, que nunca hemos visto).
10. Si el equipo averiado es de marca no le propone llamar al soporte oficial.
11. No conoce siquiera los rudimentos de Linux.
12. No sabe usar la consola de recuperación de Windows.
13. Habla con frecuencia de "archivos pinchados".
14. Los reinicios espontáneos son culpa de Windows (o de Linux), no de chips de memoria fallados.
15. Si el equipo se apaga solo es culpa de Windows (o de Linux), no de una mala solución térmica.

[Volver a: Temas varios](#)