

Breve guía de soporte gratuito en Linux

por Dardo A. Valdez - Yaco (yacolinux at gmail en com)

Última Edición Tuesday, November 23 2004

FUENTE: <http://www.starlinux.net/staticpages/index.php?page=20041123131200240>

Recién leo el excelente artículo de Sergio Belkin sobre distribuciones Linux "[Un nuevo análisis sobre distribuciones de escritorio](#)", y veo que al final habla de las dos listas de correo de soporte gratuito de Mandrake, y del sitio oficial de soporte Mandrakeexpert.com, también gratuito (también existe [una comunidad en línea](#) muy activa).

Quiero contarles que este tipo de soporte se da en general, aunque sin ser una regla formal, en prácticamente cualquier distribución que uno elija.

Tips

No debemos suponer en absoluto que buscar la información en idioma inglés supondrá algún tipo de ventaja de entrada. En sitios, foros y listas en español de muchas distribuciones se encuentra material de muy buen nivel que no puede leerse en inglés (como el artículo de Sergio Belkin que mencioné al principio).

Es bastante habitual que los usuarios más avanzados de muchas distribuciones frecuenten foros y listas de correo no oficiales en vez de los oficiales. Aunque también recuerden que los desarrolladores de las distribuciones y los empleados de las distros comerciales son casi siempre participantes activos en foros y listas de correo oficiales.

Ahora sí. El soporte gratuito usual en distribuciones de Linux es el siguiente:

- El sitio oficial de la distribución

Es el primer lugar donde se publicarán las novedades, incluso antes que en las listas de seguridad e informativas. El lugar indicado para buscar información adicional en estos sitios es el área de enlaces.

- Sitios no oficiales

Cada distro tiene sitios no oficiales mantenidos por la comunidad de usuarios. Es bastante usual en el caso de las distribuciones comerciales, que los sitios no oficiales sean las verdaderas fuentes de información relevante sobre la distro, principalmente por la velocidad con que actualizan la información.

En el caso de las distros no comerciales o las que no tienen una empresa detrás, aunque sí se comercialicen (Gentoo por ej.), el sitio "no oficial" suele ser al mismo tiempo el "oficial".

Igualmente es recomendable buscar los sitios no oficiales (EL sitio en boga especialmente).

- Listas de correo oficiales

Dos por lo general, una para novatos, otra para iniciados. A veces otra más para avanzados.

- Listas de correo no oficiales

Igual que las anteriores pero con más tópicos (multimedia, gráficos, redes, etc.).

- Listas de correo de seguridad e información

Son de distribución solamente, para informar a los usuarios de las actualizaciones de seguridad y brindar información sobre nuevas versiones (y productos si la distro fuera comercial también).

En algunas distribuciones (Fedora, Mandrake y SuSe), éstas incluyen el famoso iconito en la bandeja de sistema del escritorio que también nos indica la disponibilidad de actualizaciones.

- Foros y comunidades en línea

Aquí los hay en la misma clasificación que las listas de correo: oficiales y no oficiales. Aunque sí se da en ambos casos que están bien especializados en los temas a tratar.

Son la actual "vedette" del soporte gratuito en línea (así como lo fueron los HOWTOS en las primeras épocas de Linux). Se debe en gran medida a la velocidad de liberación de nuevas versiones en casi todas las distribuciones y al rápido avance de Linux de general.

No sólo son un buen lugar para preguntar, sino también para buscar respuestas. Hay que recordar que muchos foros no dejan que sus contenidos sean escaneados (muchos buscadores tampoco los escanean por cierto), por los buscadores por lo que sus resultados no aparecerán. Google en particular suele ser inteligente y nos muestra, en una búsqueda relacionada con estas cuestiones, enlaces a varios foros donde podría estar escondida la respuesta que buscamos.

En cualquier distribución de amplio uso (Mandrake, Debian, Gentoo, Fedora, SuSe, etc.), encontraremos que existen foros especializados en ellas. No por ello debemos pensar que si la distro que estamos usando no es de uso amplio, no existirán foros de ayuda. En el caso de distros menos populares siempre podemos localizar áreas de ayuda en casi cualquier foro sobre Linux en general, y dentro del tópico "Linux" en cualquier foro dedicados a la informática.

- Salas de chat

Lamentablemente muchas de las salas de chat de la red están colmadas de usuarios novatos con personalidad en desarrollo o con ganas de alardear simplemente. Esto puede aumentar el tiempo que tardemos en encontrar la solución para un problema.

Sin embargo, si buscamos las salas de chat de las comunidades en línea específicas de Linux y de nuestra distribución en particular, casi seguramente encontraremos ayuda útil y rápida.

Hay que tener en cuenta que muchas veces los chats tienen mayoría de usuarios de España, y/o de países con diferencias horarias. Por ello hay que tener en cuenta que a veces si nos conectamos a primera hora de la mañana o a última hora de la noche, tal vez sea aún demasiado temprano (una hora menos en algunos países), o demasiado tarde (una hora más en otros).

Deberíamos por ello tratar de localizar chat rooms con gente de nuestra misma

zona horaria (así podremos encontrarlos de nueva en un horario más previsible).

- Ayuda por mensajería instantánea

Esto es lo menos habitual, aunque algunos usuarios publican sus direcciones de contacto; a ellos deberías recurrir. Ten en cuenta que el usuario esté en el mismo área de interés que tu.

En general el chat y la mensajería no son muy recomendables ya que las soluciones a los problemas no quedan disponibles para más usuarios, por lo que los usuarios más experimentados se encuentran generalmente en foros y en listas de correo.

- Buscando en buscadores

Para localizar las fuentes anteriores en motores de búsquedas (sí, en Google principalmente), podemos usar (**reemplazando las cadenas con subguiones por lo que sea pertinente**), algunas cadenas cortas como:

"nombre_de_mi_distribución+homepage"

"foro+nombre_de_mi_distribución"

"lista de correo+nombre_de_mi_distribución"

Muchas veces también funciona preguntar en lenguaje natural:

"Como hacer tal_cosa en nombre_de_mi_distribución"

"Conectar en red dos máquinas con nombre_de_mi_distribución"

"Instalar algun_hardware_que_no_me_funcione_ahora en nombre_de_mi_distribución",
etc.

Conclusión

En fin, todo lo anterior teniendo en cuenta la impresionante cantidad de artículos, howtos, y revisiones de todo tipo ya posteados en línea.

También aquí va de nuevo la aclaración del idioma, no siempre lo mejor está en inglés, y podrían llevarse una sorpresa buscando solo en inglés: que alguien les cuente más tarde de un impresionante y mucho mejor material en español que nunca llegaron Uds. a localizar por haber estado buscando en inglés.

La recomendación final: si tienen una duda, pregunten :-)
