

## DE LAS TIC A LAS REDES SOCIALES Y DE ALLÍ A LA POLÍTICA. LA IMPORTANCIA DE LAS TIC EN LA ACCIÓN COLECTIVA DE PROTESTA ESTUDIANTIL 2011 EN CHILE.

Paulina Benítez, [paulinabenitez14@gmail.com](mailto:paulinabenitez14@gmail.com)

Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Concepción (Chile)-UDEC  
Programa de Doctorado de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires-UBA

---

La acción colectiva de protesta<sup>1</sup> estudiantil de 2011, la más masiva y prolongada de las acciones de protesta del Chile postdictatorial brinda un contexto histórico-social interesante al análisis del significado del uso masivo de las redes sociales digitales en un territorio específico. En el cual las redes sociales (cibespacio) jugaron un papel significativo porque permitieron a los estudiantes universitarios expresarse en forma rápida, diversa, masiva y eficaz. Este contexto local permitió a una generación de jóvenes universitarios (también secundarios) instalar contenidos relativos a la educación como derecho social. Postulamos que el fenómeno posee rasgos locales y no globales, al contrario de lo que se suele pensar, porque las *cuestiones digitales son fenómenos territorializados* (Martel, 2015, p.21).

Las demandas estudiantiles que levantó el conflicto de 2011 quedaron plasmadas en las frases *No más lucro en la educación*, el diagnóstico de la realidad educativa nacional y *Educación gratuita y de calidad para todos*, idea que definió la política educacional de Chile.

La acción de protesta estudiantil 2011 ha tenido distintas explicaciones, falla del mercado de la educación universitaria (Meller, 2011), derrumbe del sistema (Mayol, 2012), regreso de los jóvenes chilenos a la participación política (Figuroa, 2012) y otras más. Esta ponencia plantea otra mirada del fenómeno aunque recoge algunas de las anteriores.

Se postula que el fenómeno de protesta estudiantil 2011 fue una *epifanía*, porque ésta convenció a la sociedad chilena de su visión de educación, de modo que la política educacional de Chile se ha ido ajustando a la noción de *educación gratuita y de calidad para todos*.

La ponencia se organiza en tres secciones. La primera presenta el contexto socio-técnico reciente sobre el proceso de adopción de artefactos tecnológicos por individuos y familias,

---

<sup>1</sup> La acción colectiva es el resultado de la acción de individuos con intereses comunes que desarrollan estrategias colectivas como alternativa racionalmente calculable para optimizar (Shuster, 2005:46).

obtenido del análisis de datos de fuentes oficiales (Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, 1998-2013 y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones). La segunda sección aborda el papel de la red de *Facebook* en la acción colectiva de protesta universitaria 2011. La tercera sección presenta el proceso de ocupaciones (*tomas*) de facultades en la Universidad de Concepción (UDEC), esta es la manifestación del repertorio de protesta estudiantil local elegida para demostrar el uso de una red social específica (*Facebook*) con fines de comunicación y coordinación. Finalmente se concluye con tópicos sobre el uso de *Facebook* en la protesta estudiantil 2011, particularmente en el proceso de *tomas* de facultades UDEC acentuando que las personas usaron las redes sociales como medio de interconexión que funciona como *mundo pequeño* y la visión de *muchos a muchos* que permitió a los universitarios comunicar eficazmente el mensaje sobre la educación como derecho social.

La metodología de trabajo empírico comprende entrevistas (30) a estudiantes testigos de la acción de protesta del 2011 en la Universidad de Concepción principalmente y la Universidad del Bío Bío efectuadas el 2014 y 2015. Y en el análisis del conjunto de datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), 1998-2013.

Por último, esta ponencia presenta parte del trabajo de investigación de la tesis doctoral que desarrolla su autora en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.<sup>2</sup>

## ANTECEDENTES DEL DESARROLLO SOCIO-TECNOLÓGICO CHILENO RECIENTE

En el contexto de la aplicación de reformas neoliberales<sup>3</sup> en el país existió un ambiente propicio para la incorporación de las tecnologías en general y las tecnologías de información y comunicación (TIC) en particular consideradas herramientas que mejoran el funcionamiento de los mercados y el estado nacionales. En un período en que se conjugaron varios factores: crecimiento económico, bajos precios de los aparatos tecnológicos de uso doméstico importados<sup>4</sup> en un período de precios internacionales bajos, éstos formaban parte

---

<sup>2</sup> Tesis doctoral, título preliminar “Apropiación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la generación y difusión de información por agrupaciones universitarias. La acción colectiva de protesta de 2011 en la ciudad de Concepción (Chile)”. Directora de tesis: Dra. Susana Finkelievich.

<sup>3</sup> Principalmente en la segunda mitad de los setenta hasta 1981.

<sup>4</sup> Chile es un importador neto de artefactos tecnológicos.

de una oferta de productos electrónicos que iba exhibiendo mayor calidad y menor precio según avanzaba el período. Junto al acceso masivo a créditos personales de consumo y el consentimiento de la población (Harvey, 2011, p. 47) a los aparatos tecnológicos como dispositivos materiales que encarnaron la idea de modernidad y prosperidad al formar parte del patrimonio del hogar. Estos dispositivos ostentaron un significado importante porque no fueron sólo equipamiento doméstico sino también la promesa de éxito individual y de un estilo de vida que incorporó su uso a las actividades de la vida cotidiana afín al mensaje transmitido por la publicidad y al discurso de la autoridad pública.

Los artefactos tecnológicos que facilitan tareas del hogar: la lavadora automática de ropa, refrigerador principalmente, en 1998. También la computadora, Internet y el teléfono móvil (celular) en 2000 fueron incorporados a la medición de variables de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional<sup>5,6</sup> (CASEN), instrumento que caracteriza la condición material de los hogares chilenos. Las preguntas sobre los artefactos tecnológicos se hallan en el módulo *Residentes* en la sección *Patrimonio del Hogar*<sup>7</sup> (2000-2011) con la finalidad de “recolectar información acerca de la variedad de características sociales de los entrevistados para conocer la tenencia de bienes muebles y acceso a tecnologías de comunicación, la información que se recolecta (...) es esencial para la identificación de poblaciones de interés para las políticas sociales” (Manual Usuario, Casen 2011, p.144). Cada versión de la encuesta dio cuenta del proceso de implementación de la visión estatal en los planes y programas y de la materialización de la aceptación de las tecnologías electrónicas mencionadas en los hogares. Esto no fue casual porque la medición del bienestar material del hogar fue usado en el discurso de las autoridades nacionales para justificar la estrategia de desarrollo neoliberal que dio importancia al consumo de aparatos electrónicos bajo el concepto de equipamiento del hogar. La visión asoció el acceso a los artefactos tecnológicos

---

<sup>5</sup> Existen también Encuesta de acceso, usos, usuarios y disposición de pago por internet en zonas rurales y urbanas de Chile. Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y el Censo Nacional de Población y Vivienda.

<sup>6</sup> Es administrada por el Ministerio de Desarrollo Social-MDS (ex MIDEPLAN) responsable de evaluar la situación socioeconómica y el impacto de programas sociales en la condición de vida de individuos y hogares de Chile. Las preguntas del cuestionario se organizan en los módulos de *Registro de Residentes*, *Residentes*, *Trabajo*, *Ingresos*, *Educación*, *Salud*, *Temas Emergentes*, *Vivienda*. MDS obtiene periódicamente datos para el diseño y evaluación de la política social desde 1987 (Metodología Casen 2009, p. 72; Manual del Usuario 2009, p. 4, MIDEPLAN).

<sup>7</sup> En Casen 2013 el módulo Residentes no tuvo la sección Patrimonio el hogar, por lo tanto los artefactos tecnológicos fueron consignados en este módulo (Manual de Trabajo de Campo, Casen 2013, pp. 151-164).

con la idea de modernidad y fue utilizada para dar legitimidad a la estrategia liberal y representarla como exitosa ante la sociedad chilena.

Examinamos la dinámica de adopción de aparatos y servicios tecnológicos en los hogares chilenos a través del análisis de los datos de la encuesta CASEN. El Cuadro 1, A y B presenta un conjunto de preguntas de la encuesta. La primera sección contiene la tenencia y acceso de artefactos tecnológicos en el hogar (1998 -2013), la segunda presenta la tenencia, acceso y uso de aparatos y servicios tecnológicos en el hogar que incluye al teléfono móvil, computadora personal, Internet.

**Cuadro 1A, B.** (1A) Preguntas CASEN sobre la tenencia y acceso de artefactos tecnológicos en el hogar, período 1998,2013 (1B). Preguntas CASEN sobre la tenencia, acceso y uso de aparatos y servicios tecnológicos en el hogar: teléfono móvil, computadora personal, Internet, 2000 a 2013.

A. Preguntas Encuesta CASEN : tenencia y acceso de artefactos tecnológicos en el hogar, 1998-2013								
Preguntas Casen/ años	1998	2000	2003	2006	2009	2011	2013	
Pregunta dirigida a Jefe de núcleo	✓							
<b>Tiene en funcionamiento en el hogar:</b>								
Lavadora automática	si	si	si	si	si	si	si	
Refrigerador	si	si	si	si	si	si	si	
Teléfono fijo	si	si	si	si	si	si	si	
Calefón	si	-	si	si	si	si	si	
Horno microondas	si	si	si	-	-	-	-	
Video grabador	si	si	si	-	-	-	-	
Tv cable	-	-	si	-	-	-	-	
Tv satelital-digital (pagada)	-	-	si	si	si	si	si	
Computadora	-	si	si	si	si	si	si	
Conexión a Internet	-	si	si	si	si	si	si	
[1-Conmutada, 2- Banda Ancha, 3-no tiene, 4-Wifi, 5-Teléfono móvil con Internet (Smartphone), 6- B. A. contratada, 7- B. A. prepago, 8-tablet con otro dispositivo]	-	si	1,2	1,2,3, 4	1,2,3, 4,7	3,4,5, 6,7	3,4,5, 6,7,8	
<b>B. Preguntas Encuesta CASEN concernientes a la tenencia, acceso y uso de aparatos y servicios tecnológicos en el hogar: teléfono móvil, computadora personal, Internet</b>								
Preguntas Casen/ años			2000	2003	2006	2009	2011	2013
Preguntas	Modulo Residentes, Patrimonio		P8-P17 <sup>8</sup>	P11-R17-2	P13-P17	P14P18H	P11-P19	P16-P19
	Dirigida a jefe de núcleo							
	Y a personas de 12 años o más		-					
Y a personas de 5 años o más		-						
Teléfono móvil	Tenencia teléfono móvil		si	si	si	si	si	si

<sup>8</sup> Se refiere a las preguntas 8 a 17, Casen 2000; Pregunta 11 y Residentes 17-2, Casen 2003; Preguntas 13 a 17, Casen 2006; Preguntas 14 a 18H, Casen 2009; Preguntas 11 a 19, Casen 2011 y Preguntas 16 a 19, Casen 2013.

	Uso de teléfono móvil	si	-	-	si	si	si
	Qué modalidad teléfono móvil	-	si	-	-	-	-
<b>Computadora</b>	Acceso a computadora	si	si	-	-	-	-
	Uso computadora	si	si	si	-	-	-
	Lugar de uso frecuente computadora	si	si	si	si	-	-
	Lugar en que usa más Internet	si	-	si*	si**	si	si
<b>Internet</b>	Computadora conectada a Internet	si	si***	-	si	-	-
	Tipo de conexión a Internet (pagada)	-	-	-	-	si	si
	Conexión a Internet vivienda incluye teléfono móvil con Internet (Smartphone <sup>(1)</sup> )	-	-	-	-	si	-
	Motivo por el cual no tiene conexión a Internet en la vivienda	-	-	-	-	si	si
	Con qué frecuencia utiliza Internet	-	-	-	si	si	si

Fuente. Elaboración propia en base a Encuesta Casen de los años respectivos. [\*con tres opciones; \*\* con dos opciones; \*\*\* con dos opciones]

Para el estado chileno no fue fácil abordar en la encuesta el acceso y usos de los artefactos tecnológicos en el hogar. La información del Cuadro 1B muestra variaciones en relación al sujeto<sup>9</sup> y contenidos<sup>10</sup> de las preguntas debido a la rapidez del cambio y a la velocidad con que los chilenos adoptaron el teléfono móvil e Internet. Este comportamiento colectivo hacia la adopción de aparatos tecnológicos de uso personal y doméstico, componente de la modernidad y del patrimonio del hogar significó que hubo una valoración positiva y sin cuestionamientos de la mayoría de los chilenos hacia *lo tecnológico*.

Los datos del Gráfico 1 y la tabla de información de la encuesta CASEN (1998-2013) con consultas sobre equipamiento electrónico del hogar y TIC del Cuadro 2 complementan el análisis de la dinámica de adopción de artefactos tecnológicos de los chilenos, ambos esquemas muestran el avance en la incorporación de equipamiento tecnológico en hogares.

**Cuadro 2.** Porcentaje de hogares que disponen de *equipamiento tecnológico*. Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN. Período 1998-2013

Equipamiento tecnológico	1998	2000	2003	2006	2009	2011	2013
Lavadora	46,64	49,92	59,00	66,50	74,09	81,74	86,98
Refrigerador	77,97	82,17	85,25	88,53	91,33	92,40	94,59
Calefón	52,76	-----	61,82	63,63	66,90	69,39	73,60
Teléfono fijo	54,99	53,87	51,45	52,67	45,41	42,29	40,89
Conexión TV	-----	-----	21,43	26,55	39,58	47,31	57,03

<sup>9</sup> El 2000 las preguntas estaban dirigidas a las personas de 12 y más años, a partir de 2003 a personas de 5 y más años.

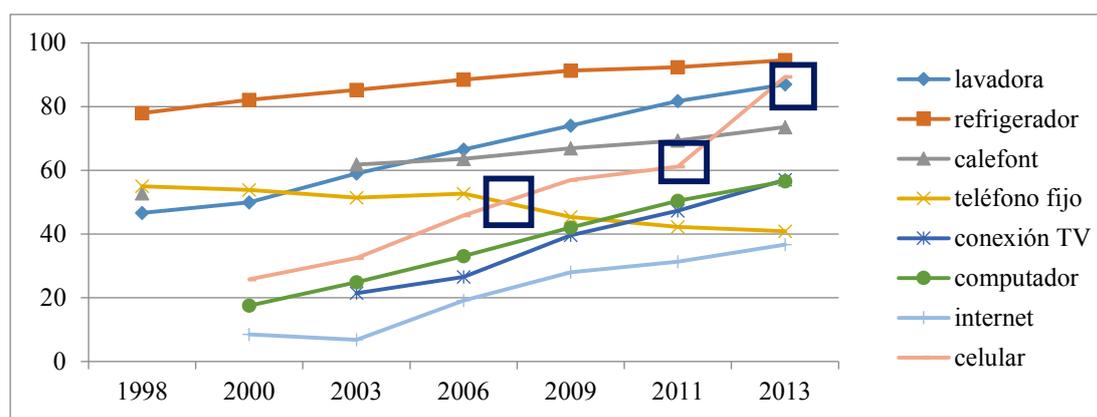
<sup>10</sup> La encuesta del año 2006 no tuvo preguntas sobre acceso a computadora se abordó directamente el uso, el mismo año la encuesta añadió una pregunta sobre la realización de un curso de alfabetización digital a los mayores de 18 años con opciones de respuesta ligadas a lugares institucionales<sup>10</sup>.

Hacia el año 2011 ya no hay preguntas acerca de la computadora. Inferimos que se da por hecho que todos los hogares están provistos de computadoras, cuál es la frecuencia de uso de Internet fue incorporada el 2009.

Computadora	-----	17,53	24,94	33,13	42,11	50,47	56,57
Internet	-----	8,55	6,81	19,16	27,99	31,29	36,70
Teléfono móvil (celular)	-----	25,80	32,49	45,91	56,95	61,21	89,34

Fuente: Elaboración propia con los datos de la Encuesta Casen de los años respectivos

**Gráfico 1.** Hogares que disponen de *equipamiento tecnológico*, Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN. Período 1998-2013



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Encuesta Casen de los años respectivos

El análisis de los datos destaca las siguientes cuestiones:

- Algunos aparatos tecnológicos tienen una corta presencia en las preguntas de la encuesta: videograbador y horno microondas, que están en las preguntas de 1998 – 2003. Una muestra evidente de la rápida y *universal* incorporación de artefactos tecnológicos en los hogares chilenos.
- El crecimiento en el acceso a la computadora en los hogares pasó de 17,53% el 2000 a un 56,57% el 2013. Los teléfonos celulares tuvieron un aumento del 25,8% a 89,34% en el mismo período. Internet se movió de un 8,55% el 2000 al 36,7% en el 2013.
- La penetración del acceso del teléfono móvil en los hogares (línea rosada, Gráfico 1) implicó la disminución del acceso al teléfono fijo en el hogar en 14,1 puntos porcentuales, de un 54,99% a 40,89% entre el 2000 y 2013.
- La proporción de uso de teléfono móvil (celular) era 61,21% el 2011.
- El proceso expresa la decisión de los individuos por acceder a usar el teléfono móvil va en dirección opuesta a la decisión de usar el teléfono fijo. El Gráfico 1 muestra que el punto de transición en ese proceso se produjo entre la encuesta del año 2006 y 2009.
- Las cifras también expresan el esfuerzo económico de las familias para acceder a los bienes tecnológicos característicos de esta fase de la modernidad en el país.

La siguiente serie de datos completa revisión de la trayectoria que siguió el fenómeno de penetración de telefonía móvil<sup>11</sup> y servicio de internet fijo y móvil en el período 2009-2014.

**Cuadro 3.** Número de personas con teléfono móvil e internet fijo y móvil en Chile, 2009 - 2014

Año	Telefonía móvil, # abonados	Penetración telefonía móvil, cada 100 habitantes	Internet fijo	Internet móvil
2009	16.450.000	96,7	1.695.000	639.000
2010	19.852.000	115,6	1.820.000	1.446.000
2011	22.315.000	128,8	2.025.000	3.155.000
2012	23.941.000	137	2.186.000	4.984.000
2013	23.661.000	134,2	2.311.000	6.350.000
2014	23.683.000	132,2	2.503.000	8.969.000

Fuente: elaboración propia con los datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile. Informe publicado en abril de 2015.

Un resultado importante del período es el grado de penetración de teléfonos móviles o celulares, que el año 2010 superó en número la población del país<sup>12</sup>, tasa 115,6. Los usuarios de Internet aumentan claramente y el servicio de Internet fijo y móvil incrementa su consumo, este último creció catorce veces su tamaño en los seis años de datos, con consecuencias significativas porque aumentó exponencialmente el número de nodos de esa red.

La sección destaca el esfuerzo del gobierno nacional por entender el fenómeno de las TIC con el cambio permanente de preguntas para posteriormente aplicar políticas públicas, por ejemplo los *Telecentros*<sup>13</sup>. Por otra parte, el proceso individual de adopción de equipamiento tecnológico y, en particular, la adopción de teléfonos celulares inteligentes (*Smartphone*<sup>14</sup>). Mientras las instituciones emplean las TIC para mejorar el funcionamiento del estado y el mercado las personas las usan para interconectarse.

## LA RED SOCIAL FACEBOOK EN LA ACCIÓN COLECTIVA DE PROTESTA (ACP) ESTUDIANTIL 2011

<sup>11</sup>La Subsecretaría de Telecomunicaciones informó que el crecimiento en la tenencia de computadoras personales y *notebook* entre 2009 y 2011 de los hogares más pobres creció del 12% a 45%.

<sup>12</sup> 16. 572.475 habitantes. Proyección de Población 2012, Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

<sup>13</sup> Los Telecentros, iniciativa para abordar la *brecha digital* de la *Agenda Digital de Chile* que en la década anterior incluyó alfabetización digital, Red Enlaces, Infocentros (es gratuito) y Telecentros Comunitarios, en el cual las tarifas suelen ser más bajas que en un centro privado (Manual de Trabajo. Encuesta CASEN 2013, p.162).

<sup>14</sup> *Smartphone*, es un teléfono dotado de un sistema de explotación y capacidades que le permiten acceder a Internet y a las redes sociales. Por oposición a los teléfonos básicos (Martel, 2015, p.403).

En la protesta estudiantil 2011 miles y miles de jóvenes estaban interconectados por aparatos tecnológicos como computadoras personales y el teléfono celular (*Smartphone*) conectado a Internet como muestran los cuadros 2 y 3. La interconexión se realizó principalmente por la red social de *Facebook* como manifiestan los estudiantes universitarios entrevistados:

- *Facebook mucho Facebook* (Estudiante Facultad de Negocios, Universidad del Bio Bío).
- *Facebook más que Twitter* (Estudiante Facultad de C. Físicas y Matemáticas).
- *Facebook hizo visible los casos de represión* (Estudiante Facultad C. Jurídicas y Sociales).

En la red, dice Watts (2006) los componentes individuales *hacen algo*. La red es interesante porque la estructura de relaciones entre sus componentes afecta tanto al comportamiento individual como al sistema como un todo. También aquello que sucede en la red y el modo en que se hace depende de la red y a su vez depende de lo que se ha hecho previamente, por lo tanto la red está en constante evolución (Watts, 2006, p. 30). Para mostrar la estructura de la red de *Facebook* que formaron los estudiantes entregamos el conjunto de datos de las principales medidas de la red de *Facebook* de los estudiantes entrevistados y la red colectiva que forman, Tabla 2<sup>15</sup>.

**Tabla 2.** Medidas generales de la red<sup>16</sup> de nodos y lazos *Facebook* de ocho estudiantes universitarios de la Universidad de Concepción.

Datos red social	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	Red total
Número de nodos	234	1.414	1.211	544	814	682	542	585	5.600
Número aristas	12.252	35.582	30.887	12.681	20.518	9.751	6.047	14.274	123.235
Grado medio	16,7	25,2	25,5	23,3	25,2	14,3	11,2	48,8	44
Densidad	0.046	0,036	0,042	0,086	0,062	0.042	0.41	0,084	0,008
Diámetro	7	7	7	7	6	8	7	6	10
Media longitud del camino	2,66	2,64	2,74	2,5	2,41	3,19	3,03	2,25	3,72
Comunidades	7	5	6	7	6	10	6	6	75

Fuente: Benítez 2014

<sup>15</sup> Presentados en Benítez (2014).

<sup>16</sup> Existe un conjunto de medidas generales de la red. La *longitud de camino* corresponde al número de enlaces. La *media de longitud de camino*, número de enlaces. *Diámetro de la red* es la distancia más larga entre cualquier par de nodos del entramado de relaciones interpersonales representadas. La *densidad de la red*, la razón entre la cantidad real y cantidad potencial de enlaces (aristas) del nodo, entendiendo por la última el número máximo de enlaces entre nodos, se llama también conectividad (Wellman, 2000, p.13). Están también las *medidas de centralidad* o importancia que corresponden al grado de un nodo, al *grado de centralidad de cercanía* e interconectividad. *El grado de centralidad de un nodo en la red*, la suma de enlaces que tiene. *Grado de centralidad de cercanía* informa la distancia total respecto a otros nodos, significa que un nodo está relativamente más cerca de los otros actores, en consecuencia, puede llegar a otros nodos con menos enlaces.

En la tabla de datos de la red de *Facebook* conformada por ocho estudiantes universitarios de la Universidad de Concepción cuyo número de nodos (personas con cuenta *Facebook*) asciende a 5.600, la densidad de la estructura de la red es 0,008. Es una densidad baja si tomamos en cuenta que cuando *todos están conectados con todos* el valor de densidad es 1. Es importante resaltar este punto porque la explicación general es que en estas redes *todo el mundo* está conectado entre sí y esto no es así. Es la estructura de la red que se forma en la interconexión la que permite ese efecto. El tipo de red es de *mundo pequeño* (Milgram, 1967; Watts, 2006). Como muestran el diámetro de la red, de 10 enlaces, y la longitud de camino de 3,72, esta es una red que permite llegar a todos los nodos de la red con poco esfuerzo.

El número de comunidades de *amigos Facebook* está entre 5 a 10 comunidades por persona, las comunidades comprendían a los amigos, ex compañeros, familiares, grupos de intereses diversos, entre otros, grupos políticos, compañeros de universidad, etc. Todos ellas destacaron lo local porque las *cuestiones digitales son fenómenos territorializados* (Martel, 2015, p.21).

Concebir a la red social de *Facebook*, compuesta por las comunidades de *amigos Facebook*, como mantenedora de lazos débiles (Granovetter, 1973), en Benítez (2014), corresponde a una característica que otorga a la información mediada por este tipo de vínculo interpersonal, que amplifica las posibilidades de difusión y de la acción de los universitarios, dado que fueron los lazos débiles de *Facebook* los que abrieron un espacio amplio de posibilidades a la recepción del mensaje, recogido por (todo) el conjunto de lazos débiles de *Facebook*. Una ventaja que tuvo la difusión de información de las ideas de los universitarios el 2011 sobre las acciones de comunicación institucionales.

Los datos de la Tabla 2 tienen importancia en la discusión porque significa que efectivamente con el número total de nodos de la red, y las comunidades de *amigos Facebook* de la red colectiva de ocho universitarios posee una trama de relaciones interpersonales compleja y diversa, genera un sistema que expande y amplifica la información de los *Facebook* individuales de los jóvenes y conforman una red de *mundo pequeño* (Milgram, 1967; Watts, 2006). El *mundo pequeño* refiere a una red que con pocos pasos (*click*) es posible cubrir la red colectiva, lo que sugiere que se necesitan muy pocas (re)transmisiones para cubrir esta red ampliada.

En la primera sección observamos que las personas se interconectan principalmente a través de los teléfonos móviles (celulares). Esta sección mostró que la interconexión genera una red de *mundo pequeño* que permite la difusión de ideas, comentarios, mensajes con mucha facilidad y rapidez. Es necesario mencionar que en aquel proceso de difusión fue clave la retransmisión de los mensajes, porque como señalamos anteriormente, en la red *todos no están conectados con todos*.

#### EL EJEMPLO ILUSTRATIVO DE LA OCUPACIÓN (TOMA) DE LAS FACULTADES UNIVERSITARIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN (UDEC), 2011

En el 2011 la UDEC estaba formada por dieciocho facultades en tres campus universitarios. El campus central ubicado en la ciudad del mismo nombre, el Campus Chillán y de Los Ángeles.

El campus central de la UDEC es un campus universitario<sup>17</sup> integrado y abierto a la comunidad en el que comparten el espacio de parques y jardines dieciséis facultades a las cuales asisten la mayoría de sus veinticuatro mil estudiantes. En él están las facultades de Arquitectura, Urbanismo y Geografía (FAUG), de Ciencias Biológicas (FCB), Ciencias Económicas y Administrativas (FACEA), Ciencias Físicas y Matemáticas (FCFM), Ciencias Forestales (FCF), Ciencias Jurídicas y Sociales (FCJS), Ciencias Naturales y Oceanográficas (FCNO), Ciencias Químicas (FCQ), Ciencias Sociales (FCS), Ciencias Veterinarias (FCV), de Educación (FE), Farmacia (FF), Humanidades y Arte(FHA), Ingeniería (FI), Medicina (FM) y Odontología(FO).

En la UDEC las *tomas* de facultades<sup>18</sup> han sido una manifestación constante de la protesta estudiantil por las demandas de la educación universitaria desarrolladas entre el 2006 y 2009. Interrumpidas el 2010 por la ocurrencia del terremoto y tsunami que asoló a la ciudad de Concepción y otras ciudades del país el 27 de febrero de ese año.

---

<sup>17</sup> En 2016 la UDEC Campus Concepción tiene tres facultades nuevas: Facultad de Ciencias Ambientales (2012), Facultad de Agronomía (2013), Facultad de Enfermería (2015).

<sup>18</sup> En la protesta estudiantil 2011 en el país también hubo *tomas* de liceos, ministerios y otros lugares como la Bolsa de Comercio de Santiago, la ocupación del estudio de televisión de *Megavisión* en que se transmitía el programa televisivo *C.Q.C.*, allí los estudiantes universitarios comunicaron *sus demandas hacia sistema educacional* la noche del 12 de junio. En <http://www.latercera.com/noticia/entretencion/2011/06/661-372763-9-estudiantes-universitarios-se-tomaron-el-programa-cqc.shtml>

En Chile se denomina *toma* a la ocupación forzada de edificios como las facultades universitarias en el marco del conflicto estudiantil de universitarios y secundarios en el Chile post-dictatorial. Según Francisco Figueroa<sup>19</sup> las *tomas* consisten en la ocupación física de los locales universitarios previa interrupción de las actividades académicas regulares (Figueroa, 2012, p. 66).

La estrategia de mantención usada frecuentemente en el conflicto estudiantil 2011 no fue la *toma* de facultades universitarias sino las marchas en las calles y *Paros Nacionales*. Camila Vallejo, vocera de la Confederación de Estudiantes de Chile (CONFECH) 2011 anunciaba la convocatoria a las marchas y paros nacionales<sup>20</sup>. Un ejemplo es la *Marcha por la educación*<sup>21</sup> convocada por CONFECH para el 16 de junio. *Camila Vallejo, destacó la alta adhesión, de cerca de 70 mil personas (...)*.

El 2011, los días en que se convocaba a una marcha o paro nacional de actividades, las autoridades de la UDEC autorizaban la suspensión de actividades universitarias, académicas y no académicas, con el fin de facilitar la asistencia a estudiantes y funcionarios y evitar efectos académicos a los alumnos.

Es conveniente explicar que la dinámica de *tomas* de facultades UDEC en el contexto de protesta estudiantil chilena 2011 se aleja de la noción de *toma* en la protesta habitual, que en la fase de radicalización, entre otras acciones, fuerza a ocupar las facultades universitarias y otros edificios públicos, no fue este el modo de realización de la toma de facultades el 2011 en la UDEC. No obstante el proceso de *tomas* en los liceos el 2011, sí se acerca al concepto tradicional, este es un aspecto que las diferencia, particularmente a las de la UDEC el 2011. En los años anteriores al 2011 en la universidad local fue habitual encontrar que las *tomas* de facultades fueran efectuadas por estudiantes pertenecientes a colectivos políticos tradicionales y no tradicionales que se centraban en ocupar las facultades de Ciencias Sociales, Educación y Humanidades y Arte.

---

<sup>19</sup> El 2011 fue vicepresidente de la Federación de Estudiantes de la U. de Chile (FECH) y vocero de la Confederación de Estudiantes de Chile (CONFECH) 2011.

<sup>20</sup> Los paros nacionales fueron convocados por uno o dos días.

<sup>21</sup> <http://www.emol.com/noticias/nacional/2011/06/30/490039/estudiantes-esperan-convocar-a-mas-de-cien-mil-personas-en-marcha-de-hoy.html>

El comienzo del proceso de 2011 no fue distinto porque durante mayo las tres facultades mencionadas habían sido *tomadas* por sus estudiantes. En los últimos días de mayo y en los meses siguientes, en junio y julio de 2011, se fueron incorporando las otras facultades, una de las últimas en sumarse a esta ola de *tomas* fue la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de orientación neoliberal.

- *Yo creo que (la protesta de 2011) fue un despertar, es la impresión que tengo de que hay el antes y después, sería como el despertar del pensamiento crítico del estudiante. Después de eso fue algo que fue transversal para mí, independiente de la ideología, si apoyaban o no el movimiento, después como hubo esa manera de pensar también en qué entorno el desenvolvía uno (Estudiante FACEA).*

El proceso de *toma* de facultades en la UDEC 2011 fue un proceso de participación democrática, la representación mayoritaria de los estudiantes de paralizar las clases y actividades académicas. La *toma* no fue una orden que salió de la Federación de Estudiantes de la Universidad de Concepción (FEC) ni de la Confederación de Estudiantes de Chile (CONFECH), sino que manifestó la participación estudiantil democrática que representó el *yo estoy presente* y que sugiere que hubo un proceso de comunicación permanente de (todos) los integrantes, de influencia de ideas entre los estudiantes sobre la educación como derecho social y un proceso de convencimiento que alcanzó al universo estudiantil.

- *La dinámica de las tomas fue de a poquito fueron no solo más universidades más facultades, tomándose este gran movimiento de pedir una educación gratuita de calidad, de a poquito, una bola de nieve que empezó a agrandar nuestra cantidad de gente, pero este mismo tipo de discusiones que teníamos, ¡oye! ¿por qué van a seguir en las tomas?, ¿por qué la toma es indefinida? (Estudiante FHA).*

La decisión de *toma de facultades* UDEC 2011 fue adoptada en asambleas<sup>22</sup> abiertas de carrera y/o facultad con votación de los asistentes. El proceso de tomas de facultades en la UDEC fue complejo, las entrevistas plantean que el proceso local, sin ánimo de simplificación, lo podemos enunciar de la siguiente manera. En el contexto de movilización estudiantil UDEC 2011: se efectuaba la → convocatoria a asambleas de facultad y/o carrera

---

<sup>22</sup> Con excepción de las Facultades de Ciencias Sociales y Educación que al inicio fueron ocupadas por la fuerza, su mantención estuvo sujeta a procesos de asambleas y votación.

→ si ganan los votos a favor de la *toma* de facultad: se acepta la *toma* → los estudiantes proceden a *tomar/ mantener* según sea el caso → organizan las tareas de *mantención* de la *toma* durante un período, que dependiendo de cada facultad, fluctuó entre tres y siete meses, según la secuencia que presenta el Cuadro 4<sup>23</sup>.

**Cuadro 4.** Proceso de *tomas de facultades* UDEC del Campus Concepción ACP 2011<sup>24</sup>

<i>Secuencia de ocupación de las facultades UDEC 2011</i>											
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
				<b>4 F</b> FE,FCS, FHA,FM	<b>14 F</b> FE,FCS,FHA, FM,FAUG, FCB,FCFM, FCF,FCJS, FCNO,FCQ, FCV,FF, FI	<b>16F</b> FE,FCS,FHA, FM,FAUG, FCB,FACEA, FCFM,FCF, FCJS,FCNO, FCQ,FCV,FF, FLFO	<b>16F</b> FE,FCS,FHA, FM,FAUG, FCB,FACEA, FCFM,FCF, FCJS,FCNO, FCQ,FCV,FF, FLFO	<b>16F</b> FE,FCS,FHA, FM,FAUG, FCB,FACEA, FCFM,FCF, FCJS,FCNO, FCQ,FCV,FF, FI,FO	<b>9F</b> FE,FCS,FHA, ,FAUG,FCB, ,FCF,FCNO, ,FCV,FF	<b>3F</b> FE,FCS, FHA	

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida de las entrevistas realizadas en 2014, 2015

Para los estudiantes universitarios de la UDEC entrevistados las *tomas* de facultades constituyeron un espacio de experiencia importante:

- *Las tomas eran espacios de socialización muy importantes, porque no eran tomas como en otras movilizaciones (anteriores a 2011) donde llegaban pocas personas. ¡No!, ¡las tomas estaban llenas! (de estudiantes), (Estudiante FCJS).*

- *La idea de tomarse un edificio no es estar tomado y ya no lo sueltas hasta lograr lo que quieres, también es tener el espacio físico de trabajo (Estudiante FHA).*

- *Esas tomas eran productivas, entonces se hacían charlas, talleres, habían encuentros intertomas. Había mucha socialización, se intensificó la socialización, (se hizo) lo que diera la creatividad. A veces había ciclos de cine, traer a un invitado, un documental, encuentros entre carreras, encuentros intertomas también. Incluso se daban hasta campeonatos de fútbol de intertoma. (Estudiante FCJS).*

- *Muchos conversatorios. Un conversatorio es donde hay una tabla y un moderador y la tabla se elige por lo general en la asamblea de toma, la noche anterior... porque hay gente que es de lejos y no puede estar pagando pensión entonces ¡ya!, ¡no la pagui! (pagues) esta es la toma, este es nuestro espacio (...). ¿Qué se hizo durante el día? y ¿qué vamos a hacer mañana?, ya mañana vienen los profes a las tres, ¡ya! ¿qué podemos conversar?, conversemos ¿cómo podemos financiar lo que queremos?, ¿de dónde sacamos los recursos para tener educación gratis?(...) eran para discutir más que nada, para tener la posibilidad*

<sup>23</sup> El cuadro registra las siglas de las facultades según se estableció en la página 10. El ordenamiento de las facultades del Cuadro 4 no sigue la secuencia temporal de las *tomas* de facultades de la UDEC.

<sup>24</sup> El cuadro fue elaborado con la información de la ACP 2011 entregada en las entrevistas a estudiantes de la U. de Concepción, 2014, 2015.

*de repensar todo lo que creíamos, de buscar más argumentos de convencerse más para mantenerse uno fuerte y mantener el movimiento, que igualmente lo hacen las bases (Estudiante FHA).*

La *toma* UDEC de 2011 tuvo múltiples acciones, fue local, integrada, colaborativa, obedeció a lo que la gente quiere hacer con las redes sociales, obtener un alto grado de interconexión (establecer relaciones interpersonales). La dinámica de las *tomas* de facultades UDEC se materializó de una manera que es posible hacer a través de la red social que interconectó a los estudiantes permitiéndoles realizar acciones locales vinculadas a la acción de protesta nacional. Y demostró las características del mundo *pequeño* que aceptó la participación de todos los interesados.

El proceso de *tomas* de facultades UDEC muestra la participación masiva de los estudiantes ocurrida en las redes sociales digitales según éstos mencionan. Observamos que en las redes no estaban todos conectados con todos, por lo tanto, este proceso implicó necesariamente una retransmisión de las ideas que sustentaron la *toma* de facultades en la UDEC, que se basaron en educación como derecho social, que posteriormente se tradujo en la definición de la política educacional de Chile.

## CONCLUSIÓN

El examen de la evolución del acceso y uso de artefactos electrónicos en el hogar chileno a partir del 2000 nos dio una idea de la veloz penetración de los dispositivos de comunicación como el teléfono celular e Internet al país. La disponibilidad de *Smartphone* en los jóvenes universitarios el 2011 les otorgó una comunicación móvil, un aspecto fundamental para comprender la coordinación rápida entre los jóvenes de las *tomas* universitarias en el esquema de *muchos a muchos*, en el cual cadenas de información la distribuyeron en toda la red de *Facebook* porque hay un emisor y un receptor del mensaje que cuenta con el aparato de comunicar: el teléfono celular inteligente. Así nos acercamos a comprender la velocidad y eficacia de las acciones de protesta que dejaron perpleja a la clase dirigente chilena que reaccionó lentamente el 2011.

Los tópicos desarrollados en la ponencia sobre el uso de *Facebook en la ACP estudiantil 2011*, las comunidades *de amigos* de los universitarios en la red social y las *tomas* de facultades UDEC muestran que las personas perciben las redes sociales como un medio para

interconectarse con la visión de *muchos a muchos*, que se diferencia del modo de uso de las instituciones nacionales de *uno a muchos*.

Hay una frase de R. Williams<sup>25</sup> ([1973], 2011) - que no obstante referirse al análisis de los medios de comunicación tradicional (*broadcasting*), la televisión - resulta útil para expresar porque los medios de comunicación digitales son adoptados y usados por las personas comunes y corrientes. Williams dice que es porque surgen *necesidades sociales de nueva índole* (Williams, [1973], 2011, p. 35).

Los sujetos realizan en el ciberespacio (redes sociales) lo que hacen habitualmente en sus vidas, se contactan con quienes suelen hacerlo. Los estudiantes durante la protesta estudiantil de 2011, buscaron adhesión a su causa, comunicaron e influenciaron a otros (amigos, profesores, familiares, ex compañeros de escuela, principalmente) con las ideas de sus demandas: *No más lucro, Educación gratuita y de calidad para todos*, el planteamiento de la educación como derecho social tuvo eco en la sociedad chilena en el 2011 y en los años posteriores.

El contacto que tienen las personas en la red se relaciona con la visión de un mundo complejo, no homogéneo y centrado en lo local. F. Martel (2015) señala que las *cuestiones digitales son fenómenos territorializados (...) porque por sorprendente que pueda parecer, internet no suprime los límites geográficos tradicionales, ni disuelve las identidades culturales, ni allana las diferencias lingüísticas, sino que las consagra* (Martel, 2015, p.21). Asimismo como dijo M. Castells refiriéndose a la *sociedad red* indica que esta *sociedad adopta formas muy diferentes en función del contexto cultural e institucional en el que se desarrolla* (Castells ([2006], 2011, pp. 21,22). El análisis de la protesta estudiantil 2011 en la UDEC demuestra claramente esta visión porque:

---

<sup>25</sup> En relación al surgimiento de nuevas formas de comunicación social remarca la existencia de una necesidad social amplia, más allá de una necesidad política y la crisis política de una sociedad cambiante, especialmente después de la revolución industrial en las que instituciones sociales tradicionales tenían muy poco que decir “de múltiples maneras [...] la sociedad experimentaba una profunda demanda de nueva información y nuevas clases de orientación; de hecho, era una demanda más profunda de lo que podía dar cuenta cualquier especialización en información política, militar o comercial. La conciencia de la mayor movilidad y el cambio, no únicamente como abstracciones sino como experiencias, condujo a una importante redefinición de la función y el proceso de la comunicación social, primero en la práctica y luego en la teoría” (Williams, 2011, pp. 35 y 36).

- *Existió la posibilidad de difundir las ideas de la ACP.* Abundante información del repertorio de acciones se divulgó en el ciberespacio<sup>26</sup> así la difusión de las ideas fue *un virus contagioso* (Estudiante FCS).

- *Hubo posibilidad de contrarrestar la información oficial.* A través de las redes sociales los universitarios tuvieron la oportunidad de crear el contrapeso a los mensajes del gobierno, los partidos políticos, los expertos en educación y los medios de comunicación dominantes, como la prensa tradicional representados en el diario La Tercera y El Mercurio, que no dieron atención a la ACP 2011 hasta que ésta tuvo la fuerza para capturar la agenda pública debido a la masiva participación de personas en las marchas y *Paros Nacionales*. El *Paro General* del 12 de mayo<sup>27</sup> constituye el momento en que surgió la protesta como noticia en estos diarios<sup>28</sup>. Luego en los meses de junio y julio las noticias de la protesta estudiantil se duplicaron y hasta triplicaron la cantidad de mayo.

- *No todo se retransmite.* Y lo que sí se retransmitió se transformó en un fenómeno de alcance nacional, en el debate de las ideas lo que se instauró fue el concepto de *Educación gratuita y de calidad para todos*, las otras quedaron en el camino. Al respecto, el siguiente comentario de un estudiante universitario de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (FCJS) UDEC resulta elocuente:

- *El clima generado con los medios digitales, con la contra-información, implicó que la batalla de comunicación la ganaron los estudiantes (...). Los medios digitales a nuestro alcance admitieron la circulación de la frustración.*

En el año 2011 la maduración de las redes sociales (ciberespacio) permitieron a los estudiantes universitarios *hacer cosas* en red (Castells, [2006], 2011) posibilitando la acción

---

<sup>26</sup> Otros ejemplos a nivel nacional son el sitio web *yodebo.cl*, que presentó la magnitud del problema del endeudamiento universitario. Miles de *videos alojados en la Web 2.0*. Un ejemplo, el de la CONFECH que invitó a sumarse a la *Marcha estudiantil*, 1 de junio 2011 <http://www.youtube.com/watch?v=o6VtaxqwE18>. *Transmisiones en vivo (streaming)*. Un ejemplo la “*ocupación abierta*” de la *Casa Central de la Universidad de Chile* el 14 de junio, <http://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2011/06/14/en-vivo-la-ocupacion-abierta-de-la-casa-central-de-la-universidad-de-chile/> *Canales de televisión en Internet: Canal FECH, Chile Mobs. Los hackeos, Hackers intervienen sitios en apoyo al movimiento estudiantil*, <http://www.latercera.com/noticia/nacional/2011/07/680-382998-9-hackers-intervienen-sitios-en-apoyo-a-movimiento-estudiantil.shtml>

<sup>27</sup> No obstante, la Primera Jornada de protesta estudiantil se realizó el 28 de abril, ocasión en que La CONFECH hizo el llamado al *Paro General* del día 12 de mayo.

<sup>28</sup> En los meses de junio y julio las noticias de la protesta estudiantil de La Tercera duplicaron y hasta triplicaron la cantidad de mayo. Fuente: Análisis de enlaces de prensa de la autora de la ponencia (junio, julio, 2016).

política a personas comunes y corrientes cuando ven afectados sus intereses. El hecho tiene importancia porque, al parecer no se reduce solamente a la protesta por la educación el 2011. En el contexto socio- histórico chileno reciente la estrategia de desarrollo muestra signos de agotamiento, el estudio del fenómeno de la ACP 2011 sugiere que la sociedad usará las redes sociales para cuestionar los pilares del modelo de desarrollo vigente: salud, seguridad social, desigualdad, tal como hicieron los universitarios el 2011 en relación a la educación. De esta manera la protesta universitaria chilena del 2011 expuso elementos que alteraron el funcionamiento de la sociedad en Chile y descubrió una nueva forma de protestar.

### BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Benítez Paulina ,2014. Ponencia “Universitarios chilenos, acción colectiva del 2011 y Web 2.0. La red de *Facebook* en la acción de protesta en la Universidad de Concepción”, VIII Jornadas de Sociología UNLP, Argentina.
- Brynjlfsson E., McAfee A., 2016. *La segunda era de las máquinas*. Primera Edición. Temas Grupo Editorial SRI. Buenos Aires
- Castells Manuel, [2006], 2011. *La sociedad red: una visión global*. Alianza Editorial.
- Granovetter Mark, 1973. The Strength of Weak Ties. *The American Journal of Sociology*, Vol 78, Nro. 6, pp 1360-1380. Published by The University of Chicago Press. Acceso el 20.04.2014 en <http://www.jstor.org/stable/277639>
- López G., Ciuffoli C., 2012. *Facebook es el mensaje. Oralidad, escritura y después*. Primera edición. La Crujía Ediciones. ISBN 978-987-601-161-7
- Mayol Alberto, 2012. *No al lucro. De la crisis del modelo a la nueva era política*. Random House Mondadori, Tercera Edición, Santiago de Chile. octubre de 2012.
- Martel Frédéric, 2015. *Smart. Internet (s): la investigación*. Primera edición. Taurus, Buenos Aires.
- Meller Patricio, 2011. *Universitarios el problema no es el lucro, es el mercado*. Uqbar Editores, primera edición, Santiago de Chile
- Ministerio de Planificación (MIDEPLAN). Cuestionario CASEN 1998, 2000,2003, 2006, 2009
- Ministerio de Planificación (MIDEPLAN). Bases de datos. CASEN 1998, 2000,2003, 2006, 2009. Módulo Residentes, preguntas especificadas en el cuadro 1 A,B (p. 4,5)
- Ministerio de Desarrollo Social (MDS). Cuestionario CASEN 2011, 2013. Módulo residentes, preguntas especificadas en Cuadro 1 A,B (p. 4.5).
- Ministerio de Desarrollo Social (MDS). Bases de datos CASEN 2011, 2013. Módulo Residentes, preguntas especificadas en el cuadro 1 A,B (p. 3)
- Ministerio de Desarrollo Social (2013). Manual de Trabajo de Campo, Casen 2013.
- Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile. Subsecretaría de Telecomunicaciones. Informe del período 2009-2014 publicado en abril de 2015
- Milgram Stanley, 1967. The small world problem. *Psychology Today*,Nº1,pp. 61-67.

- Morduchowicz Roxana, 2012. *Los adolescentes y las redes sociales: la construcción de la identidad juvenil en Internet*. Primera edición, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.
- Pisani F., Piotet D., 2009. *La alquimia de las multitudes. Cómo la web está cambiando al mundo*. Ediciones Paidós Ibérica.
- Watts, Duncan, 2006. *Seis grados de separación. La ciencia de las redes en la era del acceso*. Ediciones Paidós Ibérica.
- Shuster Federico, 2005. “Las protestas sociales y el estudio de la acción colectiva. Tomar la palabra. Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea”. F. Shuster, F. Naishtat, G. Nardacchione, S. Pereyra (compiladores). Prometeo Libros, Buenos Aires, Argentina, pp43,83.
- Williams Raymond, 2011. *Televisión, Tecnología y forma cultural*. Paidós, Estudios de comunicación. Primera edición. Bs Aires, Argentina
- Winocur Rosalía, 2010. *Robinson Crusoe ya tiene celular*. Primera reimpresión. Siglo XXI editores.
- Tilly Charles, 1977. *From Mobilization to Revolution*. Center for Research on Social Organization. University of Michigan.
- Torres Rodrigo, 2010. *Juventud, resistencia y cambio social: el movimiento de estudiantes secundarios como un “actor político” en la sociedad chilena post-Pinochet (1986-2006)*. PDF publicado por <http://halshs.archivesouvertes.fr/halshs-00498869>. VI Congreso CEISAL 2010, Toulouse, France (2010).

#### SITIOS WEB CONSULTADOS

[www.udec.cl](http://www.udec.cl)  
[www.metiendoruido.cl](http://www.metiendoruido.cl)  
[www.movilizadosudec.cl](http://www.movilizadosudec.cl)  
[www.ciperchile.cl](http://www.ciperchile.cl)  
[www.elsur.cl](http://www.elsur.cl)  
[www.latercera.cl](http://www.latercera.cl)  
[www.emol.cl](http://www.emol.cl)  
[www.elmostrador.cl](http://www.elmostrador.cl)  
[www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl](http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl)  
[www.observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl](http://www.observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl)  
[www.conftech.wordpress.com](http://www.conftech.wordpress.com)  
[www.subtel.gob.cl](http://www.subtel.gob.cl)