

Atención en línea del portal Mujer Migrante en pro de sus derechos humanos. Herramienta en línea para mujeres migrantes y sus familias.

Aplicaciones profesionales (Consultorías, evaluaciones de programas y proyectos).
La elaboración de un proyecto de carácter federal, ejecutado por una Universidad.

GT 09. Estructura social, dinámica demográfica y migraciones

Martínez-Flores Mariana.
mariana.mrtzflores@gmail.com
Guzmán-Tafoya Iver Celeste
celesteguzmn@gmail.com

Resumen

La migración es un fenómeno que ha caracterizado la construcción de la sociedad mexicana actual; las dinámicas sociales y familiares, en ciertos sectores, están delimitadas por los procesos migratorios. Los desplazamientos de las mujeres se han visibilizado cada vez más, pero las múltiples situaciones de riesgo a las que se enfrentan, demandan estrategias que desde la mirada de género, promuevan soluciones ante la necesidad de migrar, el gobierno mexicano genera el proyecto Mujer migrante en pro de sus derechos humanos, espacio digital que brinda atención en línea con información sobre derechos humanos, datos para trámites y servicios, educación, salud y empleo.

Palabras clave: Migración, género, cibermedio.

Ponentes:

Martínez-Flores Mariana. Abogada por la Universidad de Colima, México, con movilidad académica a la Universidad Santiago de Cali, en Cali, Colombia; Egresada de la Maestría en Fiscal por la Universidad Católica del Valle de Atemajac, campus Colima; actualmente Estudiante del Doctorado en Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de Colima (PNPC Conacyt) con el proyecto de investigación: “La reincidencia antisocial de las adolescentes infractoras en el Estado de Colima: una aproximación sociocultural”. Se desempeñó como asesora jurídica postulante; Colaboradora de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del Sistema Estatal DIF, Colima; Auxiliar de la Subprocuraduría Técnica y Oficial Secretaria Adscrita al Ministerio Público de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Colima. Docente de la Universidad Univer Colima y la Universidad Vizcaya de las Américas. Colaboradora del proyecto Mujer Migrante en pro de sus derechos humanos, como parte Agorante, grupo de investigación en sociedad y tecnología (Cátedra Unesco en Tecnologías de Información), de la Universidad de Colima.

Publicaciones: Martínez-Flores, M. (2011). El mito de lo femenino en la justicia para adolescentes infractoras en el Estado de Colima. En Presencia y realidades: Investigaciones sobre Mujeres y Perspectiva de Género. Universidad de Zacatecas.

mariana.mrtzflores@gmail.com

Guzmán-Tafoya Iver Celeste. Egresada de la Licenciatura en Comunicación, en la Universidad de Colima. Colabora como asistente de investigación en Agorante, grupo de investigación en sociedad y tecnología (Cátedra Unesco en Tecnologías de Información), de la Universidad de Colima; participando hasta ahora en los proyectos: Inclusión Digital Vasconcelos 2.0. y actualmente, en Mujer Migrante en pro de sus derechos humanos.

Introducción

El objetivo de esta ponencia es reportar los resultados obtenidos con los Servicios de Atención en Línea (en sus tres modalidades: chat, mensajes en el Portal y correo electrónico) del portal Mujer Migrante, un espacio que ofrece información útil sobre temas de migración y género, para el público meta: las mujeres migrantes y sus familias.

Los resultados que se reportan son de septiembre de 2012, fecha en que se dio el lanzamiento oficial de la nueva interfaz del Portal, hasta febrero del 2013, cuando culminó la fase III del proyecto “Mujer Migrante en pro de sus derechos humanos”.

Ante el panorama mundial de migración que se es indispensable generar proyectos y estrategias de apoyo a los sectores de la población más afectados por los flujos y procesos migratorios.

México es un país de migrantes, desde las estructuras que conforman a muchas familias mexicanas que se encuentran divididas hasta la relevancia económica que tienen las remesas, pues “México es el primer receptor de remesas en América Latina, tercero a nivel mundial después de la India y China” (BANMEX, 2010 en IME).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en 2010, México expulsó 1.1 millones de migrantes internacionales, de los cuales 351 mil habían retornado al país (INEGI, 2010). Siete de cada diez migrantes internacionales son hombres. Y aunque las mujeres representan un porcentaje menor de migrantes, la tendencia va en aumento y los motivos de la misma se diversifican y visibilizan nuevas condiciones de género tanto en los países de origen, como los países de destino.

Para el 2012 se estimó que del total de migrantes mexicanos que radicaban en Estados Unidos, 5.5 millones aproximadamente, el 46% eran mujeres, lo que se representaban un total del 26 % de la población femenina migrante en ese país (OMI, 2012:2).

El Observatorio de la Migración Internacional, afirma que:

La migración femenina mexicana hacia Estados Unidos ha crecido ostensiblemente desde los años setenta hasta nuestros días. Basta decir que mientras que en 1970 residían en ese país cerca de 436 mil mujeres nacidas en México, en el año 2012 su magnitud alcanzó alrededor de 5.5 millones, lo cual representaba 46 por ciento de la población mexicana residente en territorio estadounidense (OMI, 2013:1).

Aún así, las mujeres son más proclives a mantener su permanencia fuera del país debido a múltiples factores; “las condiciones de pobreza, aunadas a su género, edad, origen étnico y estatus migratorio, muchas veces irregular, las convierten con frecuencia en víctimas de abusos y violaciones a sus derechos humanos como mujeres y como trabajadoras migrantes” (INMUJERES, 2007).

El contexto migratorio de hombres y mujeres es diferenciado en función de la vulnerabilidad de las condiciones y factores socioculturales y de género. Ante las diversas problemáticas que enfrentan día a día las mujeres migrantes en el contexto mexicano y el evidente incremento de los flujos migratorios en los últimos años (INEGI, 2010), desde la mirada institucional, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (en lo sucesivo SCT), a través de la secretaria de la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC), se planteó la necesidad de generar el portal Mujer Migrante como una política pública que respondiera a la situación migratoria.

1. Portal mujer migrante

En México, la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la SCT, dirige desde 2008, el proyecto llamado: “Mujeres Migrantes en pro de sus derechos humanos” para atender la brecha de desigualdad entre mujeres y hombres. Su objetivo es desarrollar un modelo de base tecnológica para la gestión de información y la comunicación a favor de mujeres y familias afectadas por el fenómeno migratorio, a fin de evitar su distanciamiento social por razones geográficas, educativas, económicas y culturales (CSIC, 2012).

Desde 2012, se ejecuta la tercera fase del proyecto, y tiene como objetivo específico favorecer la inclusión digital de las mujeres migrantes y sus familias, a través de: 1) Acciones de difusión y capacitación; 2) Producción de aplicaciones, herramientas y objetos de aprendizaje; y, 3) Administración, operación, mantenimiento e innovación del Portal mujermigrante.mx.

La ejecución del Proyecto corre a cargo del grupo de Investigación **Agorante**, especializado en Tecnologías de la Información y perteneciente a la Universidad de Colima, equipo que además, sistematiza, analiza y reporta los resultados de esta ponencia.

El Portal Mujer Migrante es un sitio diseñado para responder a las necesidades de información de las mujeres migrantes. Cuenta con información de gobierno y de organizaciones civiles para resolver dudas en materia de trámites, servicios, salud, derechos humanos, educación, trabajo, números de emergencias y centros de apoyo para población migrante. Se posiciona como un Portal sensible a los riesgos que enfrentan las mujeres y sus familias en la migración.

Al ser México un país expulsor, receptor y de paso para personas migrantes, resulta vital, el construir respuestas multidisciplinarias a las demandas y necesidades de este sector; el Portal se convierte en una herramienta que presenta contenidos en una plataforma amigable, con información confiable y útil para connacionales y personas extranjeras que vivan en México o estén en tránsito por el país, relacionado a derechos humanos, emergencias y trámites migratorios.

A través del Portal, se ofrecen los servicios de Atención en Línea, que es el conjunto de actividades llevadas a cabo por el equipo de referencistas,¹ quienes tienen como objetivo proporcionar un servicio para orientar y canalizar al público meta hacia instancias gubernamentales y de la sociedad civil que atienden de manera directa las necesidades de las mujeres migrantes y sus familias. Además, el servicio de Atención en Línea, atiende consultas sobre los usos del Portal o sus contenidos, así como comentarios críticos para la mejora de éste.

En el marco de la Atención en Línea, hay tres modalidades²: chat, mensajes en el Portal y correo electrónico, que son descritos a continuación:



Chat: Conversación electrónica en tiempo real entre el equipo de referencistas y la persona usuaria.



Correo electrónico: Servicio de comunicación asincrónica que permite intercambiar información y adjuntar archivos entre la persona usuaria y el equipo de referencistas.



Mensajes: Interacción asincrónica con las personas usuarias, a través de los diferentes espacios para comentarios sobre los recursos del Portal.

2. Los cibermedios como estrategias de apoyo social

¹ Las referencistas son las personas responsables del servicio y brindan atención a las personas usuarias que lo solicitan a través de tres aplicaciones: chat, mensajes y correo electrónico.

² Desde abril del 2013 se ha implementado la línea telefónica gratuita 01 800 01 800 80, de atención a mujeres migrantes y sus familias. Para fines de esta ponencia, no se da cuenta de la ejecución ni resultados de este nuevo servicio que se ha anexado a las formas de atención del proyecto.

La migración es un fenómeno diverso y complejo, cuyo abordaje se problematiza aún más cuando se hace con una mirada de género; entendemos por género la construcción cultural de la diferencia sexual (Lamas, 1996). Ello implica, visibilizar las necesidades concretas de hombres y mujeres en la migración. Desde la trinchera del proyecto, se trata de buscar nuevas estrategias tecnológicas que beneficien de forma directa a las mujeres migrantes y sus familias, a través de espacios de consulta e información útil para el público meta.

Es aquí cuando los Cibermedios se convierten en un espacio vital con información importante para la resolución de diversas situaciones inherentes a la migración y su condición de vulnerabilidad.

La transformación de los medios de comunicación debido a los avances tecnológicos, dificultan una definición estandarizada de los Cibermedios, sin embargo Cebrián define a un Cibermedio como un contenido en la plataforma Internet “integrado de varios sistemas expresivos: escrito, gráfico, icónico, auditivo, audiovisual y multimedia, hasta llegar a unos usuarios que pueden seguir, manejar o producir otras informaciones y entablar diálogo o intercambiarse los papeles con el emisor” (2009:16).

Una de las utilidades de los Cibermedios es la participación interactiva que facilitan las plataformas a las personas consumidoras, modificando los procesos de comunicación. Las personas usuarias dejan de ser actores pasivos y se convierte en productores del contenido, desde que selecciona rutas de navegación, contenidos, comentan y expresan sus dudas, inquietudes y solicitan material para consulta; esto provoca que se modifique la percepción tradicional de las personas consumidoras como meras receptoras de información, ahora incluso, pueden generar información para las plataformas.

De forma particular para esta ponencia, se entiende por Cibermedio: al portal Mujer Migrante, como un espacio virtual donde se consulta y consume información sobre género y migración, además de ser un lugar donde se genera interacción directa con las personas usuarias tanto al servicio de Atención en línea como al Portal, que nutre otros elementos y modifica los contenidos según las necesidades y peticiones del público meta.

El portal Mujer Migrante se presenta como un Cibermedio, por sus características de: multimedia, hiperlecturas ó hipervínculos, (Montiel, 2000), capacidad de universalidad para acceder a éstos; así como por ser un espacio virtual que permite y facilita un rol activo para los usuarios, participación, interacción (Cebrián, 2009:18) e incluso, la retroalimentación.

Los contenidos y elementos del portal como un Cibermedio, permiten dejar comentarios sobre los contenidos, valoraciones de éstos; evaluar el servicio de Atención en línea; además se cuenta con el correo electrónico, donde los comentarios, dudas y consultas son contestadas; el chat, un espacio destinado a la comunicación sincrónica con el público meta.

Es este proceso de comunicación viva y activa, lo que permite la actualización atinada de los contenidos y objetivos del portal, más allá de las miradas institucionales o académicas que califiquen el valor de cierta información, son los comentarios, dudas y sugerencias de las personas que acceden al servicio de atención en línea, como a la página www.muojermigrante.mx, lo que da un camino cercano a las problemáticas de migración y género que enfrenta esta población.

3. Metodología

El estudio de este trabajo se enmarca en las consultas atendidas en el servicio de Atención en línea, recibidas durante el periodo septiembre-diciembre 2012, y se hace con la propuesta metodológica del análisis de contenido de Miguel Acosta Valverde (Acosta, 1995); “la esencia de la metodología radica en el carácter cualitativo que nos permite la elaboración de inferencias” (Acosta, 2013:245).

Para Miguel Acosta, el análisis de contenido se centra en “las comunicaciones simbólicas o vicarias que subyacen en los mismos [documentos]; esto es, se enfoca a examinar aquellos aspectos del mensaje que proporcionan al receptor un conocimiento de hechos, sucesos o fenómenos que no fueron

observados directamente por el destinatario” (Acosta, 2011:2). Estas comunicaciones simbólicas deben ser entendidas como los diálogos de interacción en los Cibermedios del portal Mujer Migrante, cuya información se registra, sistematiza y analiza para “construir datos de naturaleza escrita que sean capaces de ser registrados para su estudio” (Acosta, 2011:2).

Parte de la labor del equipo de Referencistas es el registro y sistematización de la información de cada una de las consultas atendidas, a través del sistema de Bitácoras, en donde se inserta información en un servidor de forma individualizada, agregando datos concretos y comentarios reflexivos de las atenciones.

Esta Bitácora, tiene los elementos del manual del código, de vital importancia para esta investigación, pues éste “consiste en una lista organizada y sistematizada de los aspectos del fenómeno que deseamos analizar” (Acosta, 2013:255).

Para esta ponencia, se trabaja con la información registrada en cada una de las bitácoras de atención del periodo septiembre 2012 a febrero 2013, se seleccionó este tiempo que abarca el lanzamiento del Portal y hasta el término de la fase III del proyecto.

Las Bitácoras, contemplan los rubros de datos de la persona que ingresa al servicio: sexo, nacionalidad y grupo etario, como el servicio es confidencial, estas preguntas no son obligadas para la persona usuaria y por ello están sujetas a la interpretación de la referencista o a la confianza de la persona usuaria.

Por otro lado, se registra fecha y hora de la consulta, tema, especificaciones de la duda de la persona y respuesta que se le brindó.

El trabajar con esta metodología, que fusiona el registro cuantitativo con las inferencias, considerando de suma importancia el contexto de las personas usuarias y de la atención en sí, permite dibujar panoramas de la situación que vive la persona usuaria y de las posibles respuestas que la pueden orientar en su duda. “Una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas para aplicarse en su contexto” (Krippendorff, 1990:28 en Acosta, 2013:251).

Además, para esta ponencia permitió generar un bosquejo de tendencias, de necesidades y dudas que presentan las mujeres migrantes. Desde la mirada cuantitativa, se reportan las tendencias en algunos rubros, cuyo análisis se desagrega en el siguiente apartado.

4. Resultados

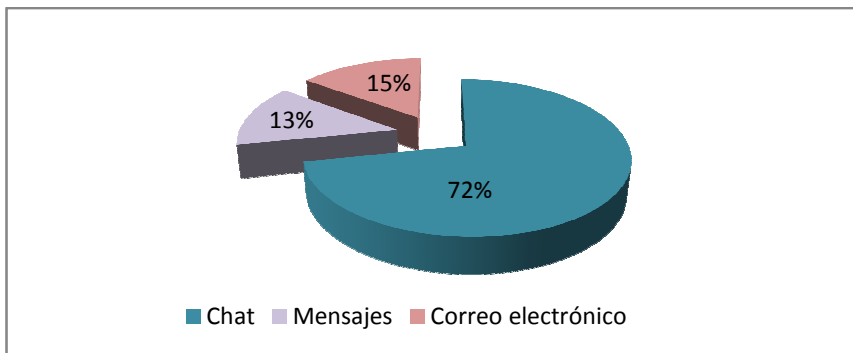
De las 217 atenciones que se registraron en los servicios de Atención en línea durante el periodo septiembre 2012 a febrero 2013, se han detectado ciertas tendencias en algunos rubros, mismas que se presentan y explican enseguida.

Porcentajes de uso

En este apartado, se muestran los resultados cuantitativos, desagregados por mes, sobre los porcentajes de uso de cada uno de los componentes del servicio de Atención en Línea.

Como se visualiza en la Figura 1, el servicio más utilizado es el chat, que por su característica de inmediatez permite una comunicación directa con la persona usuaria, este servicio está activo de lunes a viernes de las 9 a las 18 horas, con el horario central del país.

Figura 1. Porcentaje de consultas atendidas durante septiembre 2012 a febrero 2013, por tipo de servicio

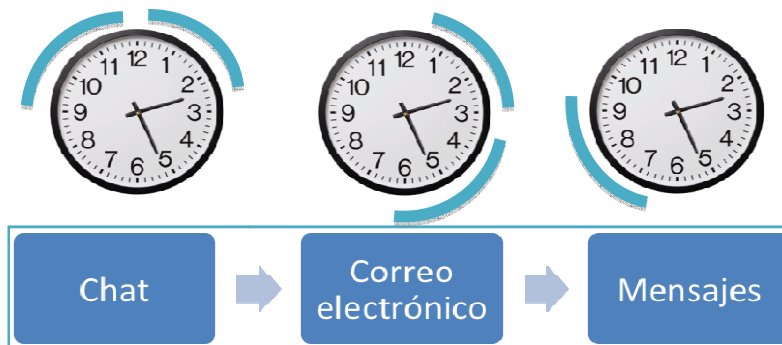


Fuente: Información obtenida del Administrador del portal Mujer Migrante. Elaboración propia.

Horario de uso

En cuanto al horario de consultas se diferencia de acuerdo al tipo de servicio. Durante septiembre y octubre, el chat era usado mayormente por las mañanas, sin embargo, durante noviembre, diciembre, fue usado además, en las primeras horas de la tarde, en enero y febrero se marcó una tendencia de uso casi exclusiva a las primeras horas de la tarde; el correo electrónico ha mantenido un horario indefinido, con una tendencia a ser utilizado por las tardes; mientras que los mensajes mantienen su horario, al ser dejados, preferentemente, por la tarde y noche.

Figura 2. Tendencia de horarios preferentes de consulta según el servicio



Fuente: Información obtenida del Administrador del portal Mujer Migrante. Elaboración propia.

Perfil de las personas usuarias

El perfil más encontrado en las personas usuarias es la mujer, mexicana, adulta, que consulta problemáticas relacionadas con sus familiares; pocas veces sobre ellas como migrantes. Sin embargo, aunque durante el periodo de estudio se registró cierta regularidad, durante los meses de noviembre y diciembre, a las personas usuarias les interesan temas relacionadas con trámites migratorios, esto concuerda con una etapa en dónde los flujos migratorios aumentan, tanto de retorno de personas de mexicanos que radican en Estados Unidos, como de mexicanos que visitan Estados Unidos.

Se destaca que la presencia de los hombres cobra cada vez mayor relevancia, en diciembre se registraron 37.5% de hombres usuarios, regresando a la línea marcada por meses anteriores a inicios de año 2013 (Septiembre 5.6%, octubre 7%, noviembre 25%, enero 4.76%, febrero 3%).

Temas de consulta

Para su mejor comprensión, los temas de consulta se presentan en la siguiente tabla:

Figura 3. Temas de consulta según el tipo de servicio

Tema de consulta	
Tipo de servicio	Chat
	<ul style="list-style-type: none"> • Visas para Estados Unidos • Trámites de custodia y patria potestad • Pensión alimenticia • Permisos para viajes de personas menores de edad • Trámites de divorcio • Violencia intrafamiliar • Repatriación cadáveres • Trámite CURP • Visa de trabajo a Canadá • Estancia de personas extranjeras en México • Convivencia familiar • Repatriación • Educación en línea • Búsqueda de personas en Estados Unidos • Matrimonio • Legalización de automóviles • Agradecimiento a consulta • Información talleres: Atención prioritaria a mujeres migrantes y sus familias
	Correo electrónico
	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas familiares • Repatriación • Trata de personas • Divorcios y bigamia • Naturalización y registros de hijos • Colaboración con el Portal • Comunicación institucional • Estancia de personas extranjeras en México •
	Mensaje
	<ul style="list-style-type: none"> • Residencia en Estados Unidos • Felicitación portal • Asesoría jurídica-carcelaria • Trámites para pasaporte • Permisos para viajes • Localización de personas • Reunificación familiar • Historias de vida • Ubicación del chat del portal • Información sobre constancia talleres • Visa Estados Unidos • Violencia género en Estados Unidos

- Regularización de vehículos extranjeros en México
- Apostilla y traducción de actas

Fuente: Información obtenida del Administrador del portal Mujer Migrante. Elaboración propia.

Los temas de consulta, si bien conservan importante uniformidad, pues guardan relación con derechos familiares, trámites migratorios como pasaportes y visas, también muestran algunos niveles de afectación en virtud de la época del año en el que se realiza la consulta.

Como puede verse en la tabla que antecede, durante los meses de septiembre y octubre, las consultas realizadas en los diferentes servicios de Atención en línea, guardaron relación con derechos familiares y trámites migratorios, y aunque se mantuvieron en los meses de noviembre y diciembre, hay una notoria presencia de consulta sobre temas migratorios y de movilidad durante este periodo. Para enero y febrero, las consultas tenían relación con la solicitud de información de los talleres “Atención prioritaria para mujeres migrantes y sus familias”³, así como dudas de personas extranjeras en territorio nacional.

Las personas migrantes, tienden a movilizarse hacia sus comunidades de origen durante las épocas de asueto, una de ellas, las festividades decembrinas. Las consultas sobre trámites migratorios y regularización del status migratorio, se hicieron notorias en dichas fechas.

Por otro lado, el medio que funciona mayormente como un espacio de retroalimentación del Cibermedio, es el correo electrónico. El correo electrónico se constituye como el espacio en el que las personas usuarias expresan las posibles aportaciones, modificaciones y colaboraciones para el Portal. Estas colaboraciones, tienen como principal objetivo el mejoramiento de los contenidos, con la finalidad de explayar las aplicaciones e información que se brinda a las personas usuarias del Portal.

Los Cibermedios cambian los papeles de las personas usuarias al no considerarlos solo como consumidores de contenidos, sino como generadores de éstos, es decir, productores y consumidores al mismo tiempo (Cebrián, 2009).

5. Reflexiones finales

La urgencia de acceso a la información que tienen las mujeres migrantes y sus familias, no se visualiza en diversos rubros, desde las dudas que tiene hasta el proceso migratorio en sí, siendo las brechas sociales y digitales, que han caracterizado a este sector de la población, que considera a la migración como la mejor, muchas veces la única, opción de mejorar su calidad de vida y la de sus seres queridos. También se refleja, en su particular contexto migratorio, en las tendencias presentadas en los resultados de las consultas de Atención en línea. Estas necesidades de información son expresadas por las personas usuarias del Portal, que en la mayoría de los casos se encuentran en condiciones irregulares, desconocen sus derechos humanos, el cómo hacerlos valer y qué instancias pueden darles opciones de solución a sus problemáticas.

La interacción entre las personas usuarias del Portal, mayormente mujeres, evidencian la continua reproducción de estereotipos y roles de género, pues manifiestan una alta preocupación por satisfacer las necesidades económicas de sus familias: solicitar pensión alimenticia, reconocimiento de hijos o hijas, patria potestad o convivencia familiar. Su condición de género impacta en su situación económica y laboral, tanto en sus comunidades de origen; que se replica, y en ocasiones se intensifica, en los lugares de destino: manifestándose en dobles o triples jornadas de trabajo con bajos salarios y

³ Un eje del proyecto Mujer Migrante es el de Capacitación; que efectuó 40 talleres a los 31 estados y el Distrito Federal que conforman a la República Mexicana. Los talleres se realizaron con personal de instituciones de gobierno y de organizaciones de la sociedad civil que atienden al público meta del proyecto.

contextos laborales peligrosos, situaciones de riesgo y vulnerabilidad que atentan contra su salud y sus derechos.

Pero la acción de las mujeres en la migración no está sólo en las que dejan sus lugares de origen, por ejemplo, las mujeres que se quedan mientras miembros de sus familias migran, consultan el servicio de Atención en línea para buscar información sobre localización de personas en el extranjero, solicitar el divorcio a distancia, pensión alimenticia, etcétera, nuevamente, como mujeres en la migración su condición de género las vulnerabiliza en una sociedad que favorece la inclusión laboral del varón y reduce las oportunidades de las mujeres en el ámbito privado.

Estas tendencias y necesidades sentidas de las mujeres migrantes y sus familias, precisan la producción de aplicaciones, herramientas y objetos de aprendizaje que satisfagan sus necesidades de información; y obligan a contar con una administración, operación, mantenimiento e innovación del Portal con perspectiva de género y sensible a la condición migratoria.

6. Proyecciones de la atención en línea

Uno de los puntos obligados para cerrar esta ponencia es la necesidad de reflexionar sobre las medidas en las que se está trabajando con el público meta que consulta el Portal, puesto que el portal es sólo una estrategia de apoyo.

Es importante remarcar que el uso del servicio está limitado al desarrollo de habilidades y capacidades tecnológicas, que a su vez, está condicionado por factores socioculturales como la condición socioeconómica, los grados de formación formal, la accesibilidad a las Tecnologías de Información y Comunicación (en lo sucesivo TIC), las brechas sociales y en particular, la brecha digital, entendida como la desigualdad o distancia entre las personas o grupos sociales que tienen acceso y conocimiento de uso sobre las TIC (OCDE citado en Robles y Molina, 2007: 82).

“Este tipo de brecha digital se hace eco de las diferencias en el acceso entre distintas regiones, grupos sociales y entre individuos según su capacidad económica, su sexo, su nivel educativo, su raza o lugar de residencia” (Robles y Molina, 2007: 82). Condiciones en las que el público meta suele vivir. El Portal no ignora dicha realidad, por ello, constantemente busca la difusión del espacio y potencializar su contenido, actualmente cuenta con una aplicación para móviles, de descarga gratuita.

Es importante mencionar que las personas usuarias del Portal cuentan con elementos básicos digitales sobre el uso de la computadora, los dispositivos móviles y el Internet, por lo que la información que buscan al consultar el Portal se centra en la necesidad de resolver dudas acerca de situaciones particulares vividas en la migración.

Pero resulta difícil en particular realizar estudios sobre el impacto del portal cuando se relaciona con contextos tan complejos y difíciles como los que vive el público meta del Portal, pese a ello, se contemplan estudios de usabilidad sobre el uso de las TIC, así como necesidades de las personas migrantes según la etapa del proceso migratorio, que han sido aplicados en comunidades migrantes nacionales y transnacionales.

7. Fuentes consultadas

Acosta, M. (2013). Análisis de contenido: propuesta metodológica y un ejemplo de su aplicación en el análisis de la cobertura nacional de noticieros de televisión en México, en *Metodología de investigación en ciencias sociales. Aplicaciones prácticas*. (pp. 243-281). México: Universidad de Colima.

Acosta, M. (2011). Análisis de contenido electoral en México: una propuesta. Universidad de Colima.

Acosta, M., & Parra, L. (1995). Los procesos electorales en los medios de comunicación: guía para el análisis de contenido electoral en México. México: Universidad Iberoamericana.

- Cebrián, M. (2009). Comunicación interactiva en los cibermedios. *Comunicar*. Vol. XVII, Núm 33. Pp. 15-24. Grupo Comunicar: España. Obtenido de <http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-03>
- Cebrián, M. (2009). Nuevas formas de comunicación: cibermedios y medios móviles. *Comunicar*. Vol. XVII, Núm. 33, 2009, pp. 10-13. España
- Acosta, M. (2011). Análisis de contenido electoral en México: una propuesta. Universidad de Colima.
- Acosta, M., & Parra, L. (1995). Los procesos electorales en los medios de comunicación: guía para el análisis de contenido electoral en México. México: Universidad Iberoamericana.
- Cebrián, M. (2009). Comunicación interactiva en los cibermedios. *Comunicar*. Vol. XVII, Núm 33. Pp. 15-24. Grupo Comunicar: España. Obtenido de <http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-03>
- Cebrián, M. (2009). Nuevas formas de comunicación: cibermedios y medios móviles. *Comunicar*. Vol. XVII, Núm. 33, 2009, pp. 10-13. España.
- CSIC. (2012). Presentación del Proyecto: Mujeres migrantes en pro de sus Derechos Humanos. Colima, México: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- INEGI. (2010). Censo de Población y Vivienda.
- INMUJERES. (2007). Memoria. Mujeres afectadas por el fenómeno migratorio en México. Una aproximación desde la perspectiva de género. In D. G. d. P. y. E. D. d. D. S. y. Humano (Eds.)
- Instituto de los Mexicanos en el Exterior. (2013). Remesas. <http://www.ime.gob.mx/en/nuestros-programas/remesas>
- Lamas, M. (1996). Usos, dificultades y posibilidades de la categoría "género". In M. Lamas (Ed.), *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*. Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Montiel, M. (2000). Los cibermedios como nuevas estructuras de comunicación social. *Opción*. Año 16, N° 33. Pp. 34-48.
- Observatorio de Migración Internacional. (2013). Boletín de Migración Internacional, Editado por el Consejo Nacional de Población. Año I, Núm. 1.
- Robles, J., Molina, O. (2007, enero-julio). La brecha digital: ¿una consecuencia más de las desigualdades sociales? Un análisis de caso para Andalucía. *Empiria Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. N° 13. Pp. 81-99.