



Admiten que aplicación confunde a connacionales

Falla a Cancillería app antirredadas

**Reporta la SRE
que 3.1 por ciento
de los usuarios
han contactado**

ROLANDO HERRERA

El “Botón de Contacto” que la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) implementó en una aplicación móvil para auxiliar a los connacionales detenidos por autoridades migratorias en Estados Unidos ha presentado fallas desde su puesta en operación.

De acuerdo con un reporte interno de la Cancillería, el diseño de la aplicación confunde a los usuarios, ya que al hacer contacto con el botón emite un mensaje asegurando que ya se envió la información al Consulado más cercano, lo cual es falso, pues se requiere de un segundo paso que la mayoría de connacionales no sigue.

“Al momento de presionar la opción de ‘Botón de contacto’ por 5 segundos en la aplicación ConsulApp, ésta arroja un mensaje indicando: ‘Atención solicitada! Se envió una solicitud de atención. Oficinas Cercanas a la ubicación’.

“Lo anterior, sugiere al usuario que efectivamente se envió un mensaje a las oficinas consulares cercanas y que éstas se pondrán en contacto con la persona solicitante. No obstante, en este momento de la activación, la ConsulApp en realidad no ha notificado al CIAM ni a las sedes consulares, como indica el mensaje”, se refiere en el documento.

El botón de alerta fue presentado el pasado 27 de diciembre por el Canciller Juan Ramón de la Fuente durante la conferencia matutina de la Presidenta Claudia Sheinbaum, y dijo que comenzaría a operar a partir del 6 de enero.

“En caso de que te encuentres frente a una detención inminente, aprietas un botón de alerta, éste manda una señal al Consulado más cercano y a los familiares que tú hayas previamente precargado en esa aplicación y, desde luego, a la Cancillería en México.

“Esto nos permitiría estar alertas en el momento en el que alguien perciba el riesgo inminente de que pudiera ser sujeto a alguna detención”, explicó ese día.

De acuerdo con el reporte interno de la Cancillería, el mal diseño de la usabilidad de la ConsulApp ha provocado que durante los primeros dos meses de su uso sólo hayan podido contactar el 3.1 por ciento de los usuarios al Centro de Información y Asistencia a Personas Mexicanas (CIAM)

“Con corte al 18 de marzo, los datos de esa DGTII indican que el Botón de Contacto se ha activado en 2 mil 780 ocasiones, pero solamente se ha conectado la llamada del usuario con el CIAM en 87 de ellas”, reportó.

El pasado 20 de junio, al presentar un balance de las acciones que ha desarrollado el Gobierno mexicano para apoyar a los migrantes en Estados Unidos, el jefe de la Unidad para América del Norte, Roberto Velasco, reconoció que el “Botón de

Contacto” ha sido muy poco utilizado.

“Tenemos en la ConsulApp hasta el momento 56 mil usuarios registrados, 56 mil 874 para ser exactos, 285 mil descargas de la aplicación. No hemos tenido muchos casos donde se hayan comunicado por una emergencia. Fundamentalmente, los casos de protección y de emergencia los estamos recibiendo a través del número que puedes ver ahí.

“La gente se siente muy cómoda llamando a esta línea que ya conocen, que ahora es la Línea de Apoyo Consular Mexicana, y fundamentalmente ahí es donde estamos atendiendo a los paisanos”, indicó el jefe de la Unidad para América del Norte.



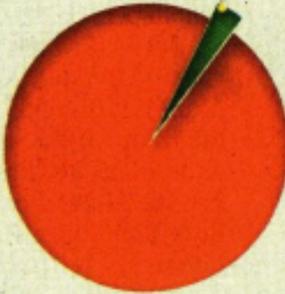
IMPERFECCIONES

- Mensaje engañoso
- Doble activación requerida
- Falta de instrucciones
- Notificaciones falsas
- Sistema de seguimiento inexistente
- Falta de trazabilidad
- Datos incompletos

CONEXIÓN

Sólo **87** de **2,780**
activaciones

3.1%
de efectividad



Fallas del Botón de contacto ConsulApp Contigo, de acuerdo con la Secretaría de Relaciones Exteriores

PROBLEMAS

- Al presionar el botón 5 segundos dice: "¡Atención solicitada!" sugiriendo que se notificó a oficinas consulares
- Se necesita presionar el botón dos veces por 5 segundos para conectar con CIAM
- La app nunca avisa que debe volver a activar el botón
- El e-mail dice "El consulado más cercano ha sido informado", pero no llega a consulados ni CIAM
- No es posible consultar el expediente con el folio asignado
- No hay mecanismo de alerta ni capacitación para uso de la consola
- Los consulados sólo reciben datos cuando el usuario logra llamar al CIAM



Ilustración: LA Grupo Reforma