

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Citibox
- **Descripción:** Citibox es una aplicación que permite recibir y gestionar compras online en buzones inteligentes instalados en las zonas comunes de los edificios, sin necesidad de estar en casa.
- **Versión:** 6.8.0
- **Fecha actualización:** 31/07/2026
- **Idioma:** Español e inglés
- **Edad:** Apta para todas las edades
- **Desarrollador:** Citibox Smart Services
- **Coste:** Gratis
- **Requisitos hardware/software:** Requiere Android 7 o posterior
- **Enlaces relacionados:** [Citibox para mensajeros - Aplicaciones en Google Play](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Pixel 10a
- **Sistema Operativo:** Android 17
- **Ayuda técnica utilizada:** Suite Accesibilidad Android 17.0.1.926549743 y línea braille Focus 40 Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

Se han detectado barreras que dificultan la localización física del buzón donde se deposita el paquete, lo que puede limitar el uso autónomo del servicio por parte de personas con ceguera o deficiencia visual grave. La aplicación indica el número de buzón asignado, pero no ofrece referencias accesibles para localizarlo con precisión. Además, la apertura requiere pulsar un botón identificado solo visualmente mediante el símbolo de una llave, sin marca táctil ni alternativa accesible que permita reconocerlo y activarlo de forma autónoma.

Otras incidencias de accesibilidad encontradas en la aplicación son:

Compatibilidad con lectores de pantalla

- El carrusel de diapositivas de la pantalla anterior al registro cambia automáticamente y no permite detener, pausar u ocultar el movimiento. Con TalkBack, tampoco se informa del número total de banners ni de la posición que ocupa el elemento enfocado dentro del conjunto. Este carrusel deja de mostrarse al configurar un tamaño de texto elevado.
- Se ha detectado que el lector de pantalla no verbaliza el elemento seleccionado dentro de diferentes opciones. Un ejemplo de ello se encuentra al inicio, en la pantalla para elegir el país donde se va a recibir el paquete.
- Existen elementos que están etiquetados en inglés, como el botón que permite mostrar la contraseña en el proceso de registro.
- Se encuentran elementos que son detectados por el lector de pantalla en dos flick, como es el ejemplo del prefijo a elegir para iniciar sesión. El primer flick habilita el cuadro de edición abriendo el teclado, pero no permite introducir ningún parámetro, mientras el segundo permite seleccionar los países disponibles a través de una lista de selección.
- Se identifican botones, elementos y acciones sin etiqueta y/o carecen de rol, como los botones de volver y cerrar. O cuando se ha de iniciar sesión, el teclado se activa pero no verbaliza qué es lo que se requiere.

- Se detectan diversas situaciones en las que el lector de pantalla realiza navegaciones por capas. Un ejemplo de ello es cuando se inicia el proceso de recogida de un paquete.
- Se encuentran imágenes no etiquetadas que carecen de relevancia por las que pasa el lector de pantalla.
- También, en cuanto a imágenes, existen algunas que están etiquetadas como el texto posterior a ellas, repitiendo la información.
- Se observa que al interactuar con determinados elementos, la aplicación no informa del cambio de estado producido.
- La información de la aplicación no está estructurada mediante encabezamientos, lo que dificulta la navegación rápida por secciones y la localización eficiente de los contenidos con lector de pantalla.
- Se ha detectado información transmitida únicamente de forma visual, sin una alternativa textual accesible. Esto ocurre, por ejemplo, en el campo de selección del prefijo telefónico, donde el país elegido se representa mediante una bandera, y en la pantalla de apertura del buzón, donde una imagen indica el botón que debe pulsarse para abrir la puerta.
- Se identifican campos de texto que pierden la etiqueta una vez introducido éste, como el campo de búsqueda dentro de los países disponibles.
- Se detecta una verbalización irregular de la estructura de la pantalla por parte de TalkBack. Por ejemplo, al acceder o regresar a la pantalla de inicio, el primer elemento enfocado se anuncia como parte de una “lista de 2 elementos”, pero esta información deja de verbalizarse al volver a situar el foco sobre el mismo control.
- Existen elementos cuyo control y etiquetado están separados, duplicando la información y la interacción, como ocurre dentro del menú del perfil en el apartado de Notificaciones.

Compatibilidad con línea braille

No se han detectado diferencias con el uso de línea braille, aunque cabe mencionar que el proceso de apertura de un buzón no se ha podido evaluar con la línea.

Usuarios con deficiencia visual grave

- La interfaz no aplica la configuración del sistema relativa al texto en negrita ni al alto contraste.
- La aplicación no es compatible con las opciones del sistema “Tamaño del texto”, “Zoom de pantalla” y “Aumentar contraste”, ya que no adopta de forma consistente estas configuraciones, no se ajusta el texto y se pierde información. Los ajustes de “Tamaño de texto” y “Zoom de pantalla” solo se refleja en la pantalla de registro.
- Se ha detectado que el modo oscuro configurado en el sistema no se aplica.
- Se han identificado elementos con bajo contraste, como los textos de la pantalla *Sobre Citibox*, que utilizan una fuente gris clara sobre fondo blanco.

4. Funcionalidad

Citibox es una aplicación vinculada a unos buzones inteligentes instalados en las comunidades de vecinos que permite gestionar la recepción de paquetes de compras online sin necesidad de que la persona destinataria se encuentre en casa en el momento de la entrega.

- Entre sus principales funcionalidades destacan:
- Recepción de paquetes en buzones inteligentes ubicados en el portal o zonas comunes del edificio.
- Notificaciones en tiempo real cuando un envío ha sido depositado en un buzón Citibox.
- Apertura segura de los buzones mediante códigos de acceso únicos generados desde la aplicación.
- Gestión de entregas de compras online manteniendo la dirección habitual de envío.

- Registro y seguimiento de las entregas realizadas por las distintas empresas de mensajería.
- Compatibilidad con cualquier operador de transporte y mensajería, gracias a su sistema universal de recepción.
- Protección de los envíos mediante un seguro de hasta 1.000 € mientras permanecen almacenados en los buzones.
- Garantía de confidencialidad en la recepción de paquetes y compras online.
- Disponibilidad permanente del servicio, operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Gestión de entregas sin contacto, favoreciendo una recogida segura de los paquetes.
- Acceso a soporte y atención al cliente para la resolución de incidencias o consultas relacionadas con el servicio.
- Gestión del proceso de registro y activación de los buzones desde la propia aplicación.

Estas funcionalidades permiten recibir, almacenar temporalmente y recoger paquetes de forma autónoma y flexible, evitando la necesidad de coordinar horarios con las empresas de reparto o permanecer en el domicilio a la espera de una entrega.

5. Conclusiones

Citibox es una aplicación que permite recibir y gestionar compras online en buzones inteligentes instalados en las zonas comunes de los edificios, sin necesidad de estar en casa.

A partir de la evaluación realizada, se concluye que Citibox presenta barreras de accesibilidad relevantes que pueden limitar el uso autónomo de la aplicación por parte de personas con ceguera o deficiencia visual grave. Aunque el servicio permite gestionar la recepción y apertura de paquetes mediante buzones inteligentes, se han detectado

dificultades en la localización física del buzón, en la identificación accesible de determinados controles y en la comprensión de la información transmitida por la interfaz.

Las principales incidencias afectan a la compatibilidad con lectores de pantalla, debido a la presencia de elementos sin etiqueta o sin rol adecuado, información comunicada únicamente de forma visual, ausencia de encabezamientos, cambios de estado no anunciados y verbalizaciones poco coherentes de la estructura de algunas pantallas.

Asimismo, se observan limitaciones para personas con resto visual, ya que la aplicación no adopta de forma consistente algunas configuraciones de accesibilidad del sistema, como el tamaño del texto, el zoom de pantalla, el alto contraste, el texto en negrita o el modo oscuro, y presenta elementos con bajo contraste.

Fecha de evaluación

10/09/2026
