

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:** 6.5.0
- **Fecha actualización:** 09/07/2026
- **Idioma:** Español e inglés
- **Edad:** 4+
- **Desarrollador:** Citibox Smart Services Sociedad Limitada
- **Coste:** Gratis
- **Requisitos hardware/software:** Requiere iOS 15.0 o posterior
- **Enlaces relacionados:** [App Citibox, recibe tus paquetes - App Store](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone 17e
- **Sistema Operativo:** iOS 26.6.1
- **Ayuda técnica utilizada:** VoiceOver 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 que se identifican 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. El foco del lector no reconoce el texto, pudiendo leerlo solo mediante exploración táctil, y se desplaza involuntariamente cuando dichas diapositivas cambian.
- Existen iconos no etiquetados por los que se desplaza el foco de VoiceOver, como en el caso de los botones de países en los que se quiere recibir el paquete (España o Reino Unido).
- Se ha detectado que el lector de pantalla no verbaliza el elemento que está seleccionado dentro de diferentes opciones. Como en el caso anteriormente mencionado, en el que se ha de seleccionar el país donde se quiere recibir el paquete.
- Se identifica navegación por capas en diferentes apartados, quedándose el foco en la pantalla trasera y haciéndose un desplazamiento irregular. Un ejemplo de ello es en el momento de introducir el número de teléfono a la hora de iniciar sesión.
- Se observa movimientos anómalos del foco de VoiceOver que impiden, al igual que en lo anteriormente mencionado, el registro en la aplicación. Esto ocurre al intentar activar los campos *Apellidos* o *Correo electrónico*, dentro de la pantalla de *Información personal*, en la que el foco permanece en el campo *Nombre*.

- Se detectan elementos e iconos etiquetados en inglés como el icono del perfil del usuario, que se verbaliza “Person”.
- Se han identificado botones que se duplican únicamente con VoiceOver, sin que aparezcan a nivel visual. Esto ocurre en la pantalla de inicio, tras pasar el icono de *Citibox*, en el que el lector de pantalla verbaliza cinco botones sin etiquetar, cuya interacción dirige a las pantallas relativas a las opciones que se encuentran a continuación.
- 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*.
- Se han detectado elementos en los que se transmite información únicamente de forma visual, sin una alternativa textual. Un ejemplo de ello es la pantalla del proceso de apertura del buzón, donde se muestra una imagen del botón que se ha de pulsar para abrirlo.
- Se identifican campos de texto que pierden la etiqueta una vez introducido el texto, como el campo de búsqueda dentro de los países disponibles.

Compatibilidad con línea braille

No se han detectado diferencias con el uso de línea braille, ya que los subtítulos tampoco pueden ser leídos utilizando este dispositivo.

Usuarios con deficiencia visual grave

- La aplicación no admite la configuración de texto en negrita definida en el sistema en toda la interfaz. Ésta no se refleja en apartados como el de *Entregas* o *Historial*.
- Se identifica la incompatibilidad con las opciones del sistema “Tamaño del texto”, “Zoom de pantalla” y “Aumentar contraste”, ya que la app no adopta estas configuraciones, no ajustándose el texto y perdiendo información.
- Asimismo, la interfaz no se adapta al modo oscuro del sistema.

- Se han identificado elementos con contraste insuficiente, como los textos de la pantalla *Sobre Citibox*, que emplean una fuente de color gris claro sobre fondo blanco, dificultando su lectura.

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.

La evaluación realizada pone de manifiesto la existencia de diversas barreras de accesibilidad.

En personas usuarias de lector de pantalla, las principales barreras se localizan en el registro, la selección de país, el menú de perfil, las notificaciones y el proceso de apertura del buzón. Se han detectado problemas de foco con VoiceOver, iconos sin etiquetar o en inglés, opciones seleccionadas que no se verbalizan, botones duplicados solo para el lector, controles separados de su descripción, información solo visual y campos que pierden su etiqueta, lo que dificulta completar el registro, gestionar entregas y seguir la apertura del buzón de manera autónoma con VoiceOver y línea braille.

En personas con deficiencia visual grave, las incidencias se centran en la baja adaptación visual de la interfaz. La app no aplica de forma completa el texto en negrita en apartados como *Entregas* o *Historial*, no respeta ajustes de tamaño de texto, zoom de pantalla o aumento de contraste, no se adapta al modo oscuro y presenta contrastes insuficientes.

Fecha de evaluación

10/09/2026