

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Correos
- **Descripción:** App oficial de Correos de España que permite realizar y gestionar diferentes trámites relacionados con la recepción y el envío de paquetes y burofax.
- **Versión:** 3.19.0
- **Fecha actualización:** 27/2/2024
- **Idioma:** español e inglés
- **Edad:** 4 años o más
- **Desarrollador:** Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** iPhone: requiere iOS 15.0 o posterior; iPad: requiere iPadOS 15.0 o posterior; iPod Touch: requiere iOS 15.0 o posterior
- **Enlaces relacionados:**
[Correos en App Store \(apple.com\)](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone 13 Mini y 14 Pro Máx
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 17.3.1
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver, Focus 14 y 40 Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

Nota: el proceso de envíos se ha evaluado hasta donde ha sido posible, es decir, sin realizar el último paso.

En la valoración de la aplicación se han detectado problemas de accesibilidad que se detallan a continuación.

En toda la aplicación aparecen botones sin etiquetar, mal etiquetados o en inglés. Por ejemplo, “_search” o “_profile”.

Se recuerda que el lector de pantalla permite etiquetar los botones/gráficos (tocar dos veces con dos dedos manteniendo la segunda pulsación hasta que aparece el mensaje que permite editar la etiqueta del elemento seleccionado).

En la pantalla principal de la aplicación, se produce una navegación por capas. Esto significa que se verbalizan elementos que no aparecen visibles, lo que resulta confuso para las personas que utilizan el lector de pantalla.

Dentro de la opción “Cita previa” se muestran las oficinas donde es posible realizar trámites de forma presencial. El mapa es totalmente inaccesible para usuarios de VoiceOver. Tampoco se ofrecen alternativas para localizar las oficinas. Estos mapas aparecen en otras pantallas de la app.

En la pantalla “Nuevo envío”, se ha observado un botón que se verbaliza como “Asterisco” que ofrece información importante sobre las dimensiones de los paquetes que pueden ser enviados, lo que resulta poco claro. Además, se muestran dos controles que permiten elegir las dimensiones del paquete enviado, pudiendo seleccionar entre “Exactas” o “Aproximadas”. Aunque visualmente se indica cuál de las dos opciones está seleccionada, el lector de pantalla no lo verbaliza. Por otro lado, en el formulario que es necesario cumplimentar, se observan campos de texto cuya etiqueta no corresponde con los datos solicitados, lo que puede ser problemático al rellenar los datos correctamente.

Se han observado problemas similares en el formulario de registro de usuarios.

Algunos gestos de VoiceOver como el de ir atrás o al inicio de la pantalla no funcionan.

En cuanto al manejo con línea Braille, no se han detectado otros problemas adicionales a los ya descritos que dificulten el uso de la aplicación.

Para usuarios con baja visión, la aplicación no soporta el “Modo oscuro” configurado en el dispositivo, solo respeta el “Modo claro”.

Por lo que respecta al tamaño de la fuente ampliada solo es soportado en la página principal de la aplicación, no en el resto.

Los textos en negrita y en alto contraste no son respetados por la aplicación.

No ofrece funciones de configuración visual.

4. Funcionalidad

Correos es la aplicación oficial de Correos de España. Permite realizar y gestionar diferentes trámites relacionados con la recepción y el envío de paquetes y burofax.

Además, es posible realizar el seguimiento de estos y encontrar las oficinas físicas, Citypaq o buzones.

En el caso del envío de ciertos paquetes, sí es necesario ir de forma presencial a sus oficinas físicas.

5. Conclusiones

Correos es la aplicación oficial de Correos de España que permite realizar y gestionar diferentes trámites relacionados con la recepción y el envío de paquetes y Burofax.

Presenta importantes errores de accesibilidad, indicados en el apartado anterior, que dificultan su uso a las personas con ceguera y sordoceguera que utilizan el lector de pantalla y/o la Línea Braille. No se puede considerar, por tanto, una aplicación accesible.

Fecha evaluación

15/3/2024

