FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Glovo comida a domicilio
- **Descripción:** Glovo es una aplicación móvil que permite solicitar el envío de productos a domicilio desde distintos establecimientos, como restaurantes, supermercados, farmacias y tiendas especializadas.
- **Versión:** 5.328.0
- **Fecha actualización:** 21/07/2025
- **Idioma:** español y múltiples idiomas
- **Edad:** supervisión parental recomendada
- **Desarrollador:** GlovoApp 23SL
- **Coste:** Gratis (compras dentro de la App)
- **Requisitos hardware/software:** requiere Android 7.1 y versiones posteriores
- **Enlaces relacionados:** Glovo: Comida a domicilio - Aplicaciones en Google Play

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Pixel 7a
- **Sistema Operativo y versión:** Android 15
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** Suite Accesibilidad Android 16.0.0.777931756 y Focus 14 Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

La evaluación incluye el proceso completo de compra, desde la realización de un pedido hasta la entrega.

En la valoración de la aplicación se han detectado algunos problemas de accesibilidad, los cuales se describen a continuación.

En la parte inferior de la pantalla principal se encuentran tres pestañas (“Inicio”, “Cesta” y “Perfil”) que no son detectadas como tal por el lector de pantalla, ni tampoco indica cual está seleccionada.

La mayoría de los botones de la aplicación contienen imágenes sin etiquetar. Por ejemplo el botón para ir “Atrás”, el botón “Borrar”, el conmutador para agregar un establecimiento a favoritos, el botón para añadir al carrito o los controles para aumentar o disminuir la cantidad de los artículos añadidos a la cesta.

Al introducir texto en un cuadro de edición, la etiqueta del campo desaparece.

Sólo uso interno

El orden de navegación mediante Talkback no se corresponde con el visual. En la pantalla principal, el primer elemento es el botón "¿Qué necesitas?", sin embargo al navegar con flicks, dicho botón recibe el foco después de pasar por varios ítems.

Las diferentes secciones de las pantallas no cuentan con un encabezado que facilite la navegación. Por ejemplo, "Establecimientos que te pueden gustar".

El elemento que muestra la ubicación actual no cuenta con una etiqueta descriptiva, ya que, aunque se refiere a la dirección de envío, al usuario de lector de pantalla no se le indica explícitamente a qué corresponde.

La información sobre la valoración del establecimiento no se presenta de una manera clara para el usuario de lector de pantalla. El lector únicamente verbaliza “94%” sin contexto adicional, mientras que visualmente se muestra un icono de un pulgar hacia arriba en cada comercio para representar valoraciones positivas. Además, se ha observado que lo mismo sucede con la información del tiempo de entrega y el coste de envío.

En la sección de “Marcas populares”, aparece un listado de establecimientos que no tienen una etiqueta clara que comunique a las personas usuarias de lector de pantalla de qué comercio se trata, indicando únicamente precios en euros, por ejemplo, €3,99 que corresponde a los gastos de envío, sin verbalizar el nombre del establecimiento que visualmente sí se muestra.

En la pantalla de un supermercado, en el caso de existir subcategorías, la etiqueta de los controles es incorrecta. Por ejemplo, en un establecimiento TalkBack verbaliza "Avatar frutas" en lugar de “Frutas”.

Durante el proceso de entrega de un pedido, se ha observado que los botones de llamar o chatear con el repartidor no están etiquetados. Además, existen opciones para compartir la ubicación en tiempo real con el repartidor o enviarle una foto, que presentan la misma dificultad.

Una vez hecho el pedido, no se ha podido realizar la valoración del mismo, ya que el foco de TalkBack no llega a los botones para realizar dicha acción.

Respecto a los usuarios de línea braille, en los botones que contienen imágenes sin etiquetar la línea Braille no muestra parte del texto detectado por TalkBack y el usuario no puede obtener ningún tipo de referencia sobre la acción que realiza el control.

En cuanto a personas con deficiencia visual grave, la aplicación no soporta el “Modo oscuro” configurado en el dispositivo, se muestra únicamente en “Modo claro”.

El tamaño de fuente del sistema es soportado, pero un tamaño ampliado puede provocar solapamiento de textos. El alto contraste y los textos en negrita son respetados por la App.

Sólo uso interno

En el buscador, el contraste es insuficiente, ya que se utiliza una fuente gris oscuro sobre un fondo gris claro.

4. Funcionalidad

Glovo es una aplicación para realizar pedidos de distintos productos y recibirlos en pocos minutos.

Conecta los comercios con los usuarios a través de mensajeros siempre y cuando el producto quepa en sus mochilas.

Cuenta con seguimiento en tiempo real de los pedidos y es posible compartirlo con familiares y amigos.

Está disponible en 26 países y mas de 200 ciudades alrededor del mundo.

5. Conclusiones

Glovo es una plataforma de envíos y pedidos a domicilio.

Se han detectado varias barreras de accesibilidad en el uso de la aplicación para personas con ceguera o sordoceguera, como controles que no comunican su estado, botones sin etiquetar o con una etiqueta poco clara y un orden de navegación que no coincide con la disposición visual de los elementos.

Además, al utilizar la App con una línea Braille, algunos botones no transmiten información relevante y únicamente muestran el texto genérico “Sin etiqueta”, lo cual impide su identificación.

En el caso de usuarios con deficiencia visual grave, la aplicación no respeta el modo oscuro configurado en el sistema operativo y en ocasiones no respeta el contraste mínimo y existen textos que se solapan al configurar tamaños de fuente más grandes.

Fecha evaluación	18/07/2025