

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Glovo Comida a domicilio
- **Descripción:** Glovo es una aplicación que permite a los usuarios pedir productos y comida a domicilio de más de 20.000 establecimientos, restaurantes y tiendas.
También es posible realizar envíos o concertar recogidas de productos entre particulares.
- **Versión:** 9.19.0
- **Fecha actualización:** 20/11/2023
- **Idioma:** español y múltiples idiomas
- **Edad:** 12 años o más
- **Desarrollador:** Glovoapp 23 SL
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** iPhone: Requiere iOS 14.0 o posterior.
iPod touch: Requiere iOS 14.0 o posterior
- **Enlaces relacionados:**
[Glovo comida a domicilio en AppStore \(apple.com\)](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone 13 Mini y 14 Pro Máx
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 17.03
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver, Focus 14 y 40 Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

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

Existen múltiples botones no etiquetados, etiquetados de forma incorrecta o en inglés. Por ejemplo, los botones para añadir un producto tienen la etiqueta en inglés (customizationEnableAdd).

El contenido de la aplicación presenta una estructura deficiente. Por ejemplo, se echan en falta encabezados que separen las distintas secciones.

El orden de navegación utilizando VoiceOver no es correcto en algunas partes de la aplicación. Esto sucede especialmente en la pantalla en la que se añaden o eliminan productos a la cesta en los supermercados. Cuando del producto a incluir no hay ninguna cantidad añadida, el botón para añadir está a la izquierda del de eliminar, y cuando ya se ha añadido al menos una unidad, pasa a estar a la derecha.

Cuando se selecciona una categoría y se accede al filtrado de ésta, no es posible saber qué filtros están seleccionados o no. Según qué categoría se haya elegido, la

pantalla de filtrado será diferente, pero en todas se ha observado que algunas etiquetas están mal asociadas con su elemento. Un ejemplo puede encontrarse si se accede al filtrado de la categoría “Supermercados”, donde existe un conmutador que activa/ desactiva “Solo Glovo Prime”, pero dicho conmutador no está asociado a ese texto, por lo que el usuario no sabrá qué va a modificar.

En la pantalla de confirmación del pedido, aparecen los productos añadidos a la cesta con sus correspondientes botones (etiquetados en inglés) para añadir y eliminar los productos. Estos no están correctamente asociados, ya que VoiceOver lee primero los productos añadidos y a continuación, los botones pertenecientes a dichos productos.

Al entrar en un restaurante, VoiceOver lee información tal como “96%”, “25-35”, “3,99€” o “1,00€”. Esta información no tiene ningún contexto para un usuario de lector de pantalla, ya que no existe una etiqueta que indique a qué se refieren esos mensajes.

En muchas pantallas de la aplicación, el contenido se va cargando de forma dinámica al hacer doble toque sobre un elemento en lugar de abrirse una nueva pantalla. Esto implica que VoiceOver no emita el sonido de cambio de pantalla, con lo que es posible que el usuario no sepa que existe nuevo contenido.

Al realizar un pedido en un restaurante y elegir una de las categorías, se cargan dinámicamente los platos de la categoría elegida. El problema es que se siguen viendo las categorías, y como la aplicación no tiene una buena estructura, el usuario podría pensar que navega por capas o que no se han cargado los platos de la categoría seleccionada.

En la pantalla de filtrado, si no se aplica ningún filtro, no se puede salir con VoiceOver activado.

Si se accede a la pantalla para añadir o modificar la ubicación de entrega, aparece un cuadro de edición etiquetado como “Buscar calle, ciudad, distrito...”, el cual está atenuado. Un usuario de VoiceOver no podrá activarlo y, por tanto, no podrá añadir ni modificar la dirección de envío.

En la pantalla de seguimiento del pedido, el scroll no se realiza de forma correcta con el gesto para efectuar esta acción (tres dedos hacia arriba o hacia abajo).

El proceso de valorar tanto al repartidor como al establecimiento resulta inaccesible para usuarios que utilicen el lector de pantalla. El foco de VoiceOver no pasa por los dos botones de valoración, solo se lee la etiqueta.

A modo de observación, se ha conseguido añadir direcciones de entrega y valorar el servicio con el reconocimiento de pantalla activado.

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 reconoce el modo oscuro o claro que se tenga seleccionado en el sistema.

No reconoce el tamaño de fuente que se tenga seleccionado en el sistema ni tampoco el texto en negrita, ni el alto contraste. En general el tamaño de fuente utilizado es bastante pequeño, pudiendo ser difícil de apreciar para una persona con baja visión.

Existen elementos con muy poco contraste, como por ejemplo en los buscadores o en los pasos previos a realizar un pedido. También existen elementos sin apenas contraste, usando una fuente gris sobre un fondo blanco o amarillo.

Una vez realizado el pedido, la manera de indicar su estado es un marcado en blanco y un efecto continuo scanner light (destello), lo cual no está recomendado para usuarios con resto visual funcional.

La app no dispone de opciones de configuración propia para baja visión.

4. Funcionalidad

Glovo es una aplicación que ofrece entrega rápida de comida, productos y servicios a través de una red de repartidores.

Es posible comprar en una gran variedad de establecimientos tales como farmacias, supermercados, restaurantes, etc.

Además, ofrece la posibilidad de envío y recogida de productos entre dos puntos definidos por el usuario.

5. Conclusiones

Glovo Comida a domicilio permite al usuario realizar pedidos a domicilio en diferentes establecimientos de distinto tipo, tales como restaurantes o supermercados.

La aplicación presenta importantes problemas de Accesibilidad, descritos en el documento de valoración. Estos errores pueden impedir su utilización por parte de personas con ceguera o sordoceguera que utilicen el lector de pantalla con voz y o línea braille.

Fecha evaluación

21/11/2023
