

## FICHA APLICACIONES MÓVILES

### 1. Datos generales

- **Nombre APP:** Glovo
- **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:** 11.15.0
- **Fecha actualización:** 28/07/2025
- **Idioma:** español y múltiples idiomas
- **Edad:** 12+
- **Desarrollador:** GlovoApp 23 SL
- **Coste:** Gratis (ofrece compras dentro de la App)
- **Requisitos hardware/software:** requiere iOS 16.0 o versiones posteriores
- **Enlaces relacionados:** [Glovo: Comida a domicilio en App Store](#)

### 2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone 14 Pro
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 18.5
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver y línea braille Focus 40 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 problemas de accesibilidad que se detallan a continuación.

Existen múltiples botones sin etiqueta, mal etiquetados o en inglés. Un ejemplo es el botón para añadir un producto en la pantalla de un restaurante, que es verbalizado como "customizationEnableAdd". Otro caso es el botón "Ir a proceso de pago", que no cuenta con una etiqueta que facilite su identificación.

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).

El contenido de la aplicación presenta una estructura deficiente. Por ejemplo, faltan encabezados que delimiten las distintas secciones.

El orden de navegación utilizando VoiceOver no es correcto en algunas partes de la aplicación. Un ejemplo puede encontrarse en la pantalla en la que se añaden o eliminan productos a la cesta en los supermercados. Cuando no existe ninguna unidad en el carrito del producto deseado, 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.

En la pantalla en la que se revisan los productos añadidos a la cesta, en algunos establecimientos, el usuario de VoiceOver tendrá que utilizar el rotor para modificar la cantidad del producto seleccionado, ya que puede que no existan botones en la interfaz para realizar estas acciones.

Al cargar un establecimiento, 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 existen referencias textuales que permitan determinar a qué corresponde cada valor.

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

El gesto asignado de VoiceOver para ir atrás no funciona en la aplicación.

Al introducir una tarjeta como método de pago, la etiqueta del campo nombre de la tarjeta desaparece al escribir texto en él.

En el cuadro de edición para introducir el número de la tarjeta, al escribir el primer número, VoiceOver verbaliza “punto” en lugar del número escrito. Además, con línea braille no es posible escribir en los campos “Número de tarjeta” y “Fecha de caducidad”.

Existen imágenes que no aportan información al usuario y no se encuentran marcadas como decorativas, por tanto no son omitidas por el lector de pantalla. Ocurre por ejemplo, en la pantalla “Tipo de comida”, en la que VoiceOver primero detecta las imágenes y luego el tipo de comida.

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

El problema más importante encontrado con línea braille es el explicado anteriormente. No ha sido posible escribir ni el número de tarjeta ni la fecha de caducidad, con lo que una persona que dependa de ella no podrá hacer uso de este método de pago, pudiendo únicamente utilizar PayPal.

Para usuarios con deficiencia visual grave, la App no respeta las configuraciones de “Tamaño de Texto”, “Texto más grande”, “Texto en negrita”, y “Aumentar contraste”, sólo mantiene la opción de “Modo Oscuro”, lo que puede dificultar el manejo de la App para algunos perfiles. Algunos elementos de la aplicación pueden presentar dificultades de lectura, dado el bajo contraste entre el color en ciertos textos y el fondo, como ocurre en la página de pedido, lo que puede dificultar la comprensión del contenido.

#### **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**

La aplicación cuenta con múltiples barreras de accesibilidad que dificultan su uso para personas con ceguera, sordoceguera o deficiencia visual Grave.

Para los usuarios de VoiceOver, se requiere un manejo avanzado del lector de pantalla y cabe mencionar que, para personas que dependan de línea braille, no será posible añadir como método de pago una tarjeta, ya que en los campos para introducir el número de tarjeta o fecha de caducidad el teclado del dispositivo no funciona.

No es posible valorar un pedido realizado con VoiceOver, ya que el foco no llega a los botones para realizar dicha acción.

Para personas con deficiencia visual grave, la app presenta algunos errores que pueden llegar a ser invalidantes, como falta de contraste en algunas pantallas , y la imposibilidad de aumentar el tamaño de los textos.

<b>Fecha evaluación</b>
-------------------------

30/07/2025
------------