

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Mi Movistar
- **Descripción:** permite a los clientes de la compañía gestionar los servicios contratados, obtener soporte, contratar servicios, etc.
- **Versión:** 24.0.29
- **Fecha actualización:** 01/02/2024
- **Idioma:** español
- **Edad:** apta para todos los públicos
- **Desarrollador:** Movistar España
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Android 6.0 y versiones posteriores
- **Enlaces relacionados:**
[Mi Movistar - Aplicaciones en Google Play](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Pixel 6 y Samsung A74
- **Sistema Operativo y versión:** Android 13
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** Suite Accesibilidad Android 14.1.0.595874199 y Focus Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

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

Esta aplicación es una Web App, por lo que el usuario percibirá que su interfaz es más propia de una Web que de una aplicación móvil.

Existen elementos sin etiqueta, mal etiquetados, o etiquetados en inglés, por ejemplo, el icono de “Perfil”, que TalkBack verbaliza como “Profile contenido nuevo”.

Se recuerda que el lector de pantalla permite etiquetar los botones/gráficos abriendo el menú contextual local (gesto con un dedo hacia arriba y hacia la derecha) teniendo el elemento a etiquetar seleccionado.

Las pestañas de la parte inferior de la pantalla no se reconocen como tales, ni se indica el número total de ellas, ni cuál está seleccionada.

La aplicación tiene en su pantalla inicial una sección llamada “Entretenimiento” en la que se muestran una serie de carteles de películas que TalkBack detecta, pero no las verbaliza de forma correcta.

En la pestaña “Facturas” el usuario podrá acceder al historial de las mismas. Cuando comienza su lectura, TalkBack indicará el total de la última factura emitida, pero al seguir navegando, aparece un gráfico de barras para seleccionar el mes que se desea consultar., El lector de pantalla identifica cada mes como un botón, los cuales no están correctamente etiquetados, (dic, nov, etc.). Además, cuando se activa, el lector no lee la nueva información de la factura, siendo necesario localizarla mediante exploración táctil.

Si se desea consultar el detalle de una factura, se deberá disponer de una aplicación externa que permita abrir el pdf que se descarga. Se ha realizado una prueba con Google Drive. El lector verbaliza el contenido de forma continuada, no siendo posible navegar por el mismo.

Existe otra posibilidad de consultar la factura desde la opción “Ver detalles de factura” en la que el usuario puede ver el servicio y el precio del mismo. No es posible desplegar las opciones disponibles que permiten ver más información del servicio, ya que el foco no llega al control desplegable con TalkBack 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.

Respecto a los usuarios con baja visión, la aplicación reconoce el modo claro/oscuro que el usuario tenga configurado en su dispositivo.

Sí respeta el tamaño de la fuente ampliada, aunque en algunos casos, como en la pestaña “Mis productos”, se cortan las palabras, mostrando “Mis Prod...”.

El modo alto contraste habilitado es soportado en las pestañas y los encabezados de las páginas. Los textos en negrita solo se respetan en las pestañas.

Se identifican algunos elementos con bajo contraste, como los textos de las pestañas, que tanto en modo oscuro como claro dificulta su lectura.

4. Funcionalidad

Mi movistar es una aplicación para los clientes de la compañía que permite gestionar, consultar y contratar los servicios que ofrece.

Entre otros, acceso a las facturas, consulta de las líneas contratar nuevos servicios, acceder al soporte, efectuar el seguimiento de los pedidos etc.

5. Conclusiones

Mi Movistar es una aplicación que permite la consulta de servicios o facturas por parte de los clientes de la compañía.

La App presenta diversos errores de accesibilidad, indicados en el apartado anterior, que se deberían resolver para que las personas con ceguera o sordoceguera puedan acceder sin dificultad con el lector de pantalla y/o la línea Braille a todas sus funciones.

Fecha evaluación

15/02/2024