

## FICHA APLICACIONES MÓVILES

### 1. Datos generales

- **Nombre APP:** Servicio de Asistencia
- **Descripción:** aplicación que permite solicitar, cancelar o conocer el estado de una solicitud de asistencia realizada
- **Versión:** 2.0
- **Fecha actualización:** 10/03/2021
- **Idioma:** Español
- **Desarrollador:** Renfe Viajeros
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Requiere Android 4.4 o posterior
- **Enlaces relacionados:**  
[Servicio de Asistencia - Aplicaciones en Google Play](#)

### 2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Pixel 4<sup>a</sup>, Nokia 2.4
- **Sistema Operativo y versión:** Android 11
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** Android Accessibility Suite 9.1.0.358315219, BrailleBack 0.97.0.313699921, Focus 40 5G y 14 Blue II

### 3. Accesibilidad/Usabilidad

En la valoración de la aplicación se han detectado algunos errores de accesibilidad que se describen a continuación.

Algunas palabras tienen todas sus letras en mayúscula, por lo que el lector de pantalla verbaliza la palabra como si la deletreara. No sucede en muchas ocasiones ni es un problema grave. Este comportamiento depende la síntesis de voz que se esté utilizando.

El comportamiento de la aplicación con Línea braille es deficiente, ya que ningún cuadro de edición podrá ser activado con el dispositivo.

Si se intenta escanear un billete mediante la localización de un código QR en la opción “escanear billete físico” no se tiene ayuda auditiva para localizar el código en cuestión.

### 4. Funcionalidad

Servicio de Asistencia es la aplicación oficial de Renfe Viajeros para la solicitud y gestión de este servicio.

Se puede solicitar asistencia, cancelarla o verificar que se ha solicitado correctamente.

Es posible agregar los datos de un billete por medio de formulario, escaneando el billete físico, desde las fotos del iPhone o directamente desde la APP "Cartera".

La aplicación permite ver información general del servicio.

## **5. Conclusiones**

Servicio de asistencia es una aplicación que permite solicitar, cancelar o verificar el estado de una solicitud para los viajes realizados por personas con discapacidad en los trenes.

La aplicación posee un alto grado de accesibilidad para usuarios que utilicen el lector de pantalla.

Sin embargo, las personas con sordoceguera deberán tener en cuenta que no podrán activar los cuadros de edición desde la Línea Braille.

---

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

16/11/2021
------------