

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:** 12/03/2021
- **Idioma:** Español e Inglés
- **Desarrollador:** Renfe Viajeros SA
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Requiere iOS 13.0 o superior. Compatible con iPhone e iPod Touch
- **Enlaces relacionados:**
[Servicio de Asistencia en App Store \(apple.com\)](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone 12 Pro max y 12 mini
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 15.1
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver, Focus 14 5G y 40 Blue II

3. Accesibilidad/Usabilidad

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

Al abrir la aplicación se muestra en pantalla un botón que no está correctamente etiquetado que corresponde al “Menú” de la aplicación. Algunas veces VoiceOver es capaz de detectarlo como “Posiblemente menú”, pero otras, sólo lo verbaliza como botón.

El botón para la compra de billetes por Renfe Tiket también está mal etiquetado.

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).

La Línea Braille presenta pérdidas de foco en algunas pantallas donde es necesario tocar la pantalla del dispositivo para lograr mover el foco y continuar utilizando la APP. Además, en todos los campos de formulario que aparecen, la Línea Braille muestra el mensaje “Acción de arrastrar disponible”, el cual resulta algo confuso puesto que los cuadros de edición no son controles ajustables.

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.

Se considera una APP fácil de utilizar con lector de pantalla, aunque se deben tener en cuenta los problemas reflejados en el documento de valoración.

Respecto a la Línea Braille, el comportamiento es bastante similar al observado con VoiceOver, a excepción de los mensajes que se muestran en los cuadros de edición y las esporádicas pérdidas de foco, aunque no parece ser una dificultad insalvable para su uso por parte de personas con sordoceguera.

Fecha evaluación

16/11/2021
