

PLATAFORMA AUTORIZACIONES APR Y ZBE



GUIA DE USUARIO – v1.00

Índice

1.	Introducción.....	3
	Versión WEB.....	4
2.	Iniciar sesión.....	5
3.	Recuperación de contraseña.....	6
4.	APR Ciutat Vella.....	8
4.1.	Tipos de autorizaciones.....	9
4.2.	Estados de la autorización.....	12
4.3.	Crear derecho de acceso.....	13
4.4.	Eliminar derecho de acceso.....	18
5.	Mis vehículos.....	19
6.	Mis consultas.....	20
7.	Perfil de usuario.....	22
7.1.	Mi perfil.....	23
7.2.	Bandeja de entrada.....	24

1. Introducció

La plataforma de gestió de autoritzacions APR y ZBE del Ajuntament de València permete a los ciudadanos gestionar los permisos de circulació de vehículos en estas zonas.

La **APR (Área de Prioridad Residencial)** es una zona del centro histórico donde el acceso está restringido principalmente a residentes y vehículos autorizados.

La **ZBE (Zona de Bajas Emisiones)** es un área donde se limita la circulación de vehículos en función de su nivel de emisiones contaminantes.

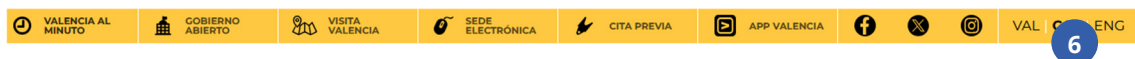
A través de esta aplicación, el usuario puede:

- Consultar sus autorizaciones activas
- Gestionar los derechos de acceso de sus vehículos
- Registrar y administrar sus vehículos
- Realizar consultas relacionadas con sus autorizaciones

Versión WEB

2. Iniciar sesión

Para iniciar sesión se deberá introducir el identificador DNI / NIE con el que se solicitó el derecho de acceso, así como la clave asociada. Dicha clave se habrá enviado al correo electrónico indicado en la petición del derecho de acceso. En caso de que haya olvidado su clave numérica siempre podrá reestablecer la contraseña mediante la opción [¿Olvidaste tu contraseña?](#)



Acceso ciudadano

* DNI

1

* Clave de acceso

2

3

[¿Olvidaste tu contraseña?](#) 4

5 [Manual de ayuda](#) [normativa](#)

1 Campo DNI o NIE
Introduzca su documento de identificación.

2 Campo clave
Escriba su contraseña.

3 Botón Acceder
Pulse para iniciar sesión en la aplicación.

4 Recuperación contraseña
Enlace para restablecer

5 Ayuda y normativa
Accesos al manual de ayuda y a la normativa.

6 Selección de idioma
Permite cambiar el idioma de la aplicación.

3. Recuperación de contraseña

En caso de no recordar su contraseña puede iniciar el proceso de recuperación al pulsar [¿Olvidaste tu contraseña?](#)



* DNI

1

2

3 [Volver a pantalla de login](#)

1 Campo DNI o NIE

Introduzca su documento de identificación.

2 Botón Recuperar

Pulse para reestablecer la contraseña. Recibirás un correo electrónico con un enlace.

3 Botón Atrás

Volver a la pantalla de iniciar de sesión.

El enlace del correo lleva a un formulario de recuperación de contraseña donde se ha de introducir una contraseña nueva con una longitud mínima de 8 caracteres y repetirla para confirmar.



Cambiar clave de acceso

* NUEVA CLAVE

1 

Debe contener al menos 8 caracteres.

* REPETIR CLAVE

2 

3

1 Campo clave
Introduzca su nueva contraseña.

2 Campo clave
Repita la misma contraseña de nuevo.

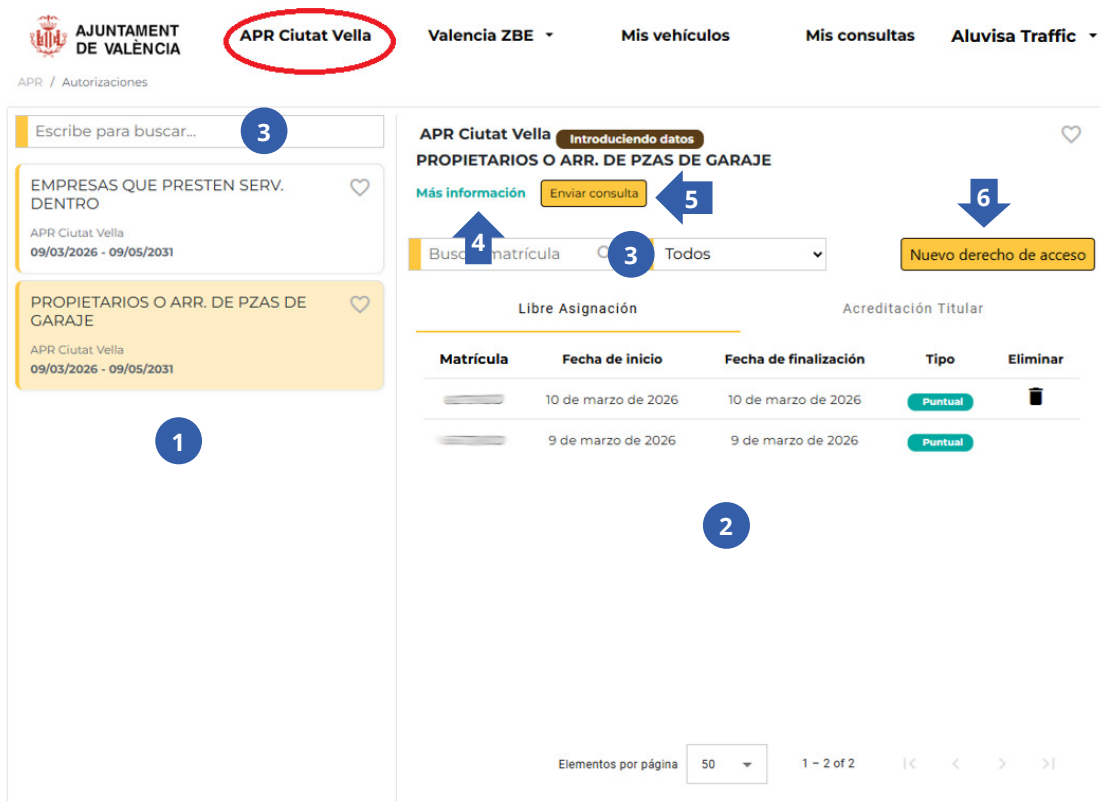
3 Botón Cambiar
Pulse para modificar la clave.

4. APR Ciutat Vella

Accediendo al menú “APR Ciutat Vella” se pueden consultar y gestionar las autorizaciones y los derechos de acceso de la Zona APR.

Autorización: Permiso general que define los derechos de acceso disponibles para un usuario.

Derecho de acceso: Permiso concreto que permite a un vehículo circular en la zona en una fecha determinada o durante un periodo.



The screenshot shows the web interface for 'APR Ciutat Vella'. At the top, the navigation menu includes 'Valencia ZBE', 'Mis vehículos', 'Mis consultas', and 'Aluvisa Traffic'. The 'APR Ciutat Vella' menu item is circled in red. Below the navigation, there are two panels on the left: 'EMPRESAS QUE PRESTEN SERV. DENTRO' and 'PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE', both with a heart icon and a '1' callout. The main content area is titled 'APR Ciutat Vella' and 'PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE'. It features a search bar with a '3' callout, a 'Más información' link with a '4' callout, an 'Enviar consulta' button with a '5' callout, and a 'Nuevo derecho de acceso' button with a '6' callout. Below this is a table with columns for 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. The table contains two rows of data. At the bottom, there is a pagination control showing 'Elementos por página' set to 50 and '1 - 2 of 2'.

1 Panel de tipos de autorización

Muestra las autorizaciones disponibles. Seleccione una para ver detalle.

2 Derechos de acceso

Tabla de derecho de acceso con su información (matrícula, fecha, tipo, etc)

3 Filtros de búsqueda

Permite realizar búsquedas rápidas introduciendo texto.

4 Acción Más información

Consulta más detalles de la autorización.

5 Acción Consulta

Accede para hacer una consulta, solicitud, reclamación, etc. sobre la autorización.

6 Acción Nuevo derecho de acceso

Permite crear una nueva autorización de acceso para un vehículo.

4.1. Tipos de autorizaciones

La siguiente tabla muestra los distintos tipos de autorización y los límites de derechos de acceso disponibles en cada caso.

Antes de consultar la tabla, tenga en cuenta los siguientes conceptos:

- **Vehículos con acreditación**
Vehículos que requieren justificar su titularidad o el derecho de uso para poder obtener el acceso.
- **Vehículos de libre asignación**
Vehículos que el usuario puede añadir sin necesidad de justificar su titularidad.
- **Acceso permanente**
Permite el acceso durante todo el periodo de vigencia de la autorización.
- **Acceso puntual**
Permite el acceso en una fecha concreta o durante un número limitado de días.



Tipo de autorización	Acreditación (permanente)	Acreditación (puntual)	Libre asignación (permanente)	Libre asignación (puntual)
En general para los mayores de 16 años	Sin límite	-	-	10 vehículos/mes
Residentes Mayores de 70 años	Sin límite	-	2 vehículos	10 vehículos/mes
Residentes con limitación de movilidad temporal	Sin límite	-	1 vehículos	10 vehículos/mes
Residentes con acreditación de familia numerosa	Sin límite	-	1 vehículo	10 vehículos/mes
Propietarios o arrendatarios de viviendas	Sin límite	-	2 vehículos	-
Propietarios o arrendatarios de plazas de garaje	Sin límite	-	2 vehículos/plaza	10 vehículos/mes
Vehículos oficiales administraciones públicas	-	-	Sin límite	-
Empresas servicios públicos o universales, en servicio de urgencias	-	-	-	10 vehículos/mes
Personas físicas con discapacidad	-	-	1 vehículo	-
Personas físicas o jurídicas titulares de vehículos PMR	Sin límite	-	-	-
Con sistema de detección automático de matrículas	-	-	-	Los vehículos detectados
Sin sistema de detección de matriculas	-	-	-	4 vehículos/plaza/día

Si cuenta con plazas de aparcamiento	-	-	3 vehículos	2 vehículos/plaza/día
Si no cuenta con plazas de aparcamiento	-	-	3 vehículos	Vehículos = 10% número camas/día
Titulares de comercio/empresa con local APR	-	-	2 vehículos	15 vehículos/mes
Empresas que presten servicios dentro del APR	Sin límite	Sin límite	-	-
En caso de licencia de obras dentro del APR	-	-	3 vehículos	-
Empresa de carga y descarga	Sin límite	-	-	-
Empresas de mudanza	-	Sin límite	-	-
Empresas de remolque de vehículos y auxilio c.	Sin límite	-	-	-
Empresas titulares de vehículos alquiler con conductor.	Sin límite	-	-	-

4.2. Estados de la autorización

Las autorizaciones pasan por distintos estados durante su tramitación y vigencia.

Proceso de tramitación:

● **Introduciendo datos**

La administración está registrando los datos del titular de la autorización.

● **Comprobando requisitos**

Se están verificando los datos del titular para comprobar que cumple las condiciones necesarias.

Resultado de la verificación

Una vez finalizado el proceso, la autorización puede pasar a uno de los siguientes estados:

● **Concedida (Verificada)**

La autorización cumple los requisitos y entra en vigor.

● **Denegada**

La autorización no cumple los requisitos y no es aprobada.

● **Verificación negativa**

Alguna comprobación no se ha superado, por lo que la autorización es denegada.

● **Rescindida de oficio**

La autorización ha sido cancelada por la administración.

● **Rescindida por el titular**

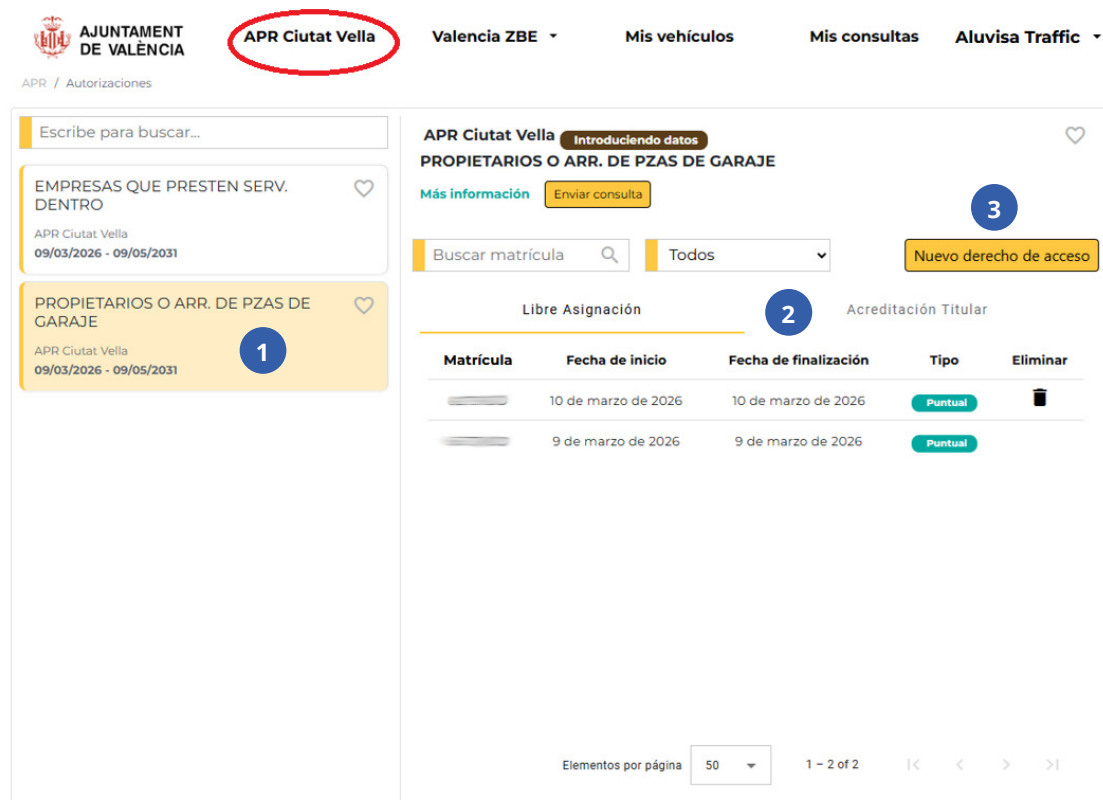
El titular decide dar de baja la autorización.

4.3. Crear derecho de acceso

Un derecho de acceso permite autorizar a un vehículo a circular en la zona APR o ZBE durante un periodo determinado. Los derechos de acceso se crean dentro de una autorización y pueden ser de tipo puntual o permanente, en función de las necesidades del usuario

Cómo crear un derecho de acceso

Desde el menú de “APR Ciutat Vella”



The screenshot shows the 'APR Ciutat Vella' menu highlighted in red. The interface includes a search bar, a list of authorizations, and a table of access rights. Three numbered steps are overlaid on the interface:

- 1** Selection of the authorization 'PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE'.
- 2** Selection of the assignment type 'Libre Asignación'.
- 3** Clicking the 'Nuevo derecho de acceso' button.

Matrícula	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo	Eliminar
	10 de marzo de 2026	10 de marzo de 2026	Puntual	
	9 de marzo de 2026	9 de marzo de 2026	Puntual	

Para crear un nuevo derecho de acceso, siga los siguientes pasos:

- 1 Selección autorización**
Selecciona la autorización sobre la que desea crear el acceso.
- 2 Selección tipo**
Seleccione el tipo de asignación: libre designación o con acreditación.
- 3 Acción Nuevo derecho de acceso**
Abre el panel de creación de un nuevo derecho de acceso.

👉 Tipos de asignación

Libre asignación

El usuario puede añadir vehículos sin necesidad de justificar su titularidad.

Con acreditación

Es necesario justificar la titularidad o el derecho de uso del vehículo.

Derecho de acceso puntual

Una vez que se muestra el panel de creación de un nuevo derecho de acceso:

APR / Autorizaciones / Nuevo derecho de acceso

APR Ciutat Vella

PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE

Tipo de acceso

Puntual 4 Permanente

Vehículos

5
Para añadir más matrículas puedes usar una coma

Fecha de Acceso

6

Número de días

7

Accesos disponibles este mes: **7**

8

⚠ El derecho de acceso podrá modificarse hasta el momento de su entrada en vigor a las 00:00 horas del día 12/03/2026. Una vez entre en vigor no podrá ser borrado.

4 Tipo de acceso

Seleccione tipo de acceso Puntual.

5 Vehículos

Introduzca la matrícula del vehículo. Puede añadir varias separándolas por comas.

6 Fecha de acceso

Indique la fecha en la que el vehículo podrá acceder.

7 Número de días

Seleccione la cantidad de días para el acceso.

8 Acción Crear

Confirme la creación del acceso.

👉 Tipos de acceso

Acceso puntual

Permite el acceso en fechas concretas. Cada uso consume accesos disponibles del mes, que se reinician al comenzar un nuevo mes.

Acceso permanente

Permite el acceso durante un periodo continuo. Reduce el número de accesos permanentes disponibles mientras esté activo

💡 Consideraciones

- Las matrículas deben introducirse sin espacios, en mayúsculas y sin guiones.
- El número de accesos disponibles depende del tipo de autorización.
- Los accesos puntuales tienen limitaciones de fechas según la normativa vigente.

🔔 Nota

Una vez creado el derecho de acceso, este se mostrará en el listado de licencias asociadas a la autorización.

Derecho de acceso permanente

Una vez que se muestra el panel de creación de un nuevo derecho de acceso:

APR / Autorizaciones / Nuevo derecho de acceso

APR Ciutat Vella
PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE

Tipo de acceso

Puntual **Permanente** **4**

5 Vehículos
Para añadir más matrículas puedes usar una coma

6 Fecha de Inicio

7 Fecha de Fin

Accesos disponibles este mes: **2**

8

4 Tipo de acceso

Seleccione tipo de acceso Permanente.

5 Vehículos

Introduzca la matrícula del vehículo. Puede añadir varias separándolas por comas.

6 Fecha de inicio

Indique el día en que comienza el periodo de vigencia del acceso.

7 Fecha de fin

Indique el día en que finaliza el periodo de vigencia del acceso.

8 Acción Crear

Confirme la creación del acceso.

👉 **Tipos de acceso**

Acceso permanente

Permite el acceso durante un periodo continuo. Reduce el número de accesos permanentes disponibles mientras esté activo

🔔 **Nota**

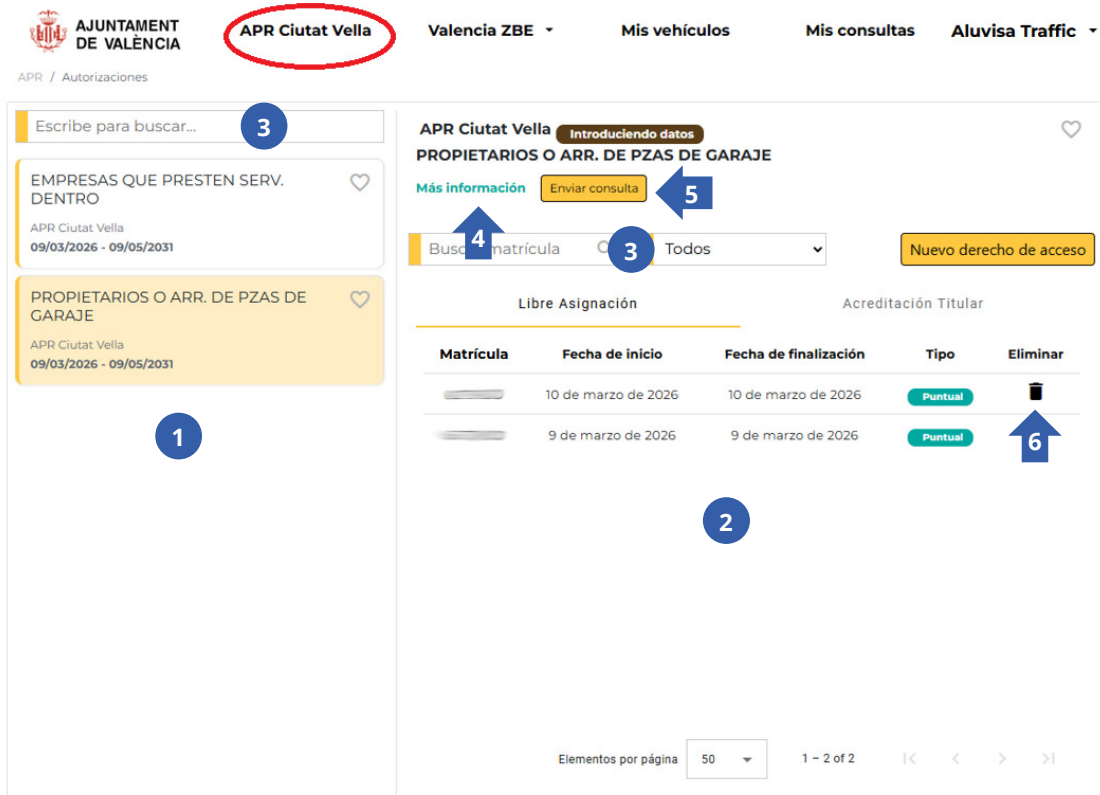
Las matrículas deben introducirse sin espacios, en mayúsculas y sin guiones.

Puede introducir las fechas manualmente o seleccionarla desde el calendario.

Una vez creado el derecho de acceso, este se mostrará en el listado de licencias asociadas a la autorización.

4.4. Eliminar derecho de acceso

Accediendo al menú “APR Ciutat Vella” se pueden consultar y gestionar las autorizaciones y los derechos de acceso de la Zona APR.



The screenshot shows the 'APR Ciutat Vella' section of the website. At the top, the navigation menu includes 'Valencia ZBE', 'Mis vehículos', 'Mis consultas', and 'Aluvisa Traffic'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a search bar (3) and two panels: 'EMPRESAS QUE PRESTEN SERV. DENTRO' and 'PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE' (1). The right column features a search bar (4) with a dropdown menu (3) and a 'Nuevo derecho de acceso' button. Below this is a table of access rights (2) with columns for 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. The 'Eliminar' column contains trash icons (6). A 'Más información' button (4) and an 'Enviar consulta' button (5) are also visible.

1 Panel de tipos de autorización
Muestra las autorizaciones disponibles. Seleccione una para ver detalle.

2 Derechos de acceso
Tabla de derecho de acceso con su información (matrícula, fecha, tipo, etc)

3 Filtros de búsqueda
Permite realizar búsquedas rápidas introduciendo texto.

4 Acción Más información
Consulta más detalles de la autorización.

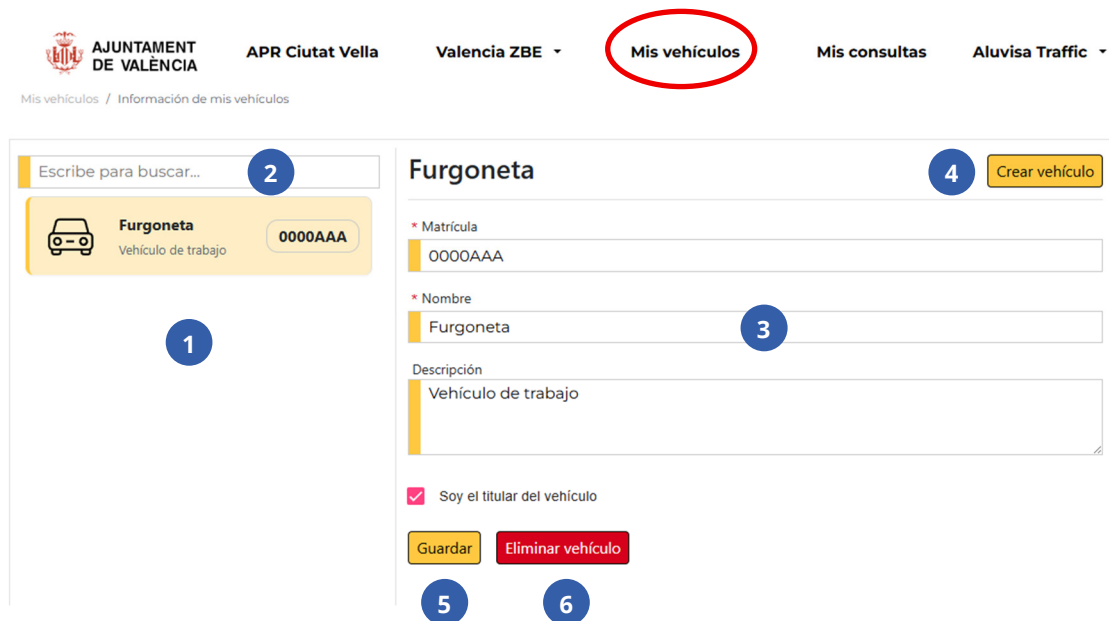
5 Acción Consulta
Acceso para hacer una consulta, solicitud, reclamación, etc. sobre la autorización.

6 Acción Eliminar
Elimina un derecho de acceso.

5. Mis vehículos

La sección **“Mis vehículos”** permite al gestionar el registro de los vehículos asociados a sus autorizaciones. Desde este apartado, el usuario puede consultar el listado de vehículos registrados, añadir nuevos vehículos indicando su matrícula y datos identificativos, modificar la información de vehículos existentes o eliminarlos.

A esta sección se accede desde el menú principal, a través de la opción **“Mis vehículos”**, que permite al usuario gestionar el registro de sus vehículos asociados a las autorizaciones.



The screenshot shows the 'Mis vehículos' page. At the top, the navigation menu includes 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA', 'APR Ciutat Vella', 'Valencia ZBE', 'Mis vehículos' (circled in red), 'Mis consultas', and 'Aluvisa Traffic'. Below the menu, the breadcrumb 'Mis vehículos / Información de mis vehículos' is visible. The main content area is divided into two columns. The left column (1) contains a search bar (2) with the text 'Escribe para buscar...' and a list of vehicle cards. One card is highlighted, showing 'Furgoneta' (Vehículo de trabajo) with license plate '0000AAA'. The right column (3) shows the 'Furgoneta' detail form. It includes fields for 'Matrícula' (0000AAA), 'Nombre' (Furgoneta), and 'Descripción' (Vehículo de trabajo). There is a checkbox for 'Soy el titular del vehículo' which is checked. At the bottom of the form are buttons for 'Guardar' (5) and 'Eliminar vehículo' (6). A 'Crear vehículo' button (4) is located at the top right of the form area.

1 Panel vehículos
Muestra los vehículos disponibles. Seleccione uno para ver detalle o eliminar.

2 Filtros de búsqueda
Permite realizar búsquedas rápidas introduciendo texto.

3 Detalle de vehículo
Muestra información del vehículos seleccionado.

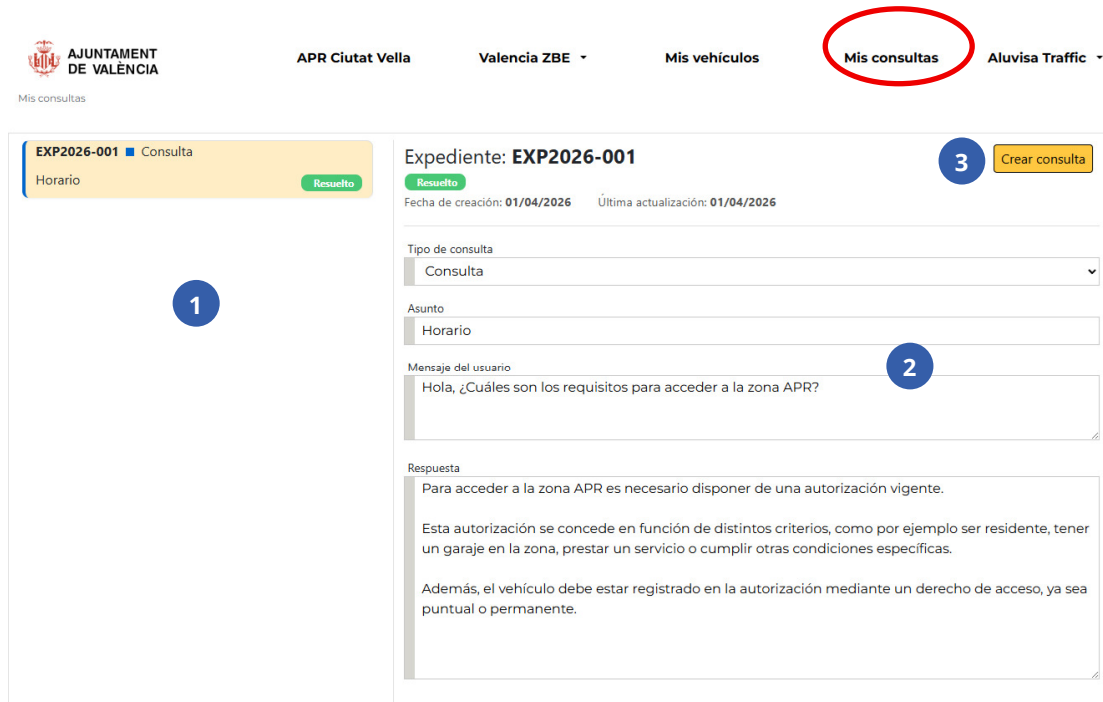
4 Acción Crear
Añadir un nuevo vehículo al sistema mediante con los datos introducidos.

5 Acción Guardar
Guardar los cambios realizados en los datos del vehículo.

6 Acción Eliminar
Eliminar el vehículo seleccionado.

6. Mis consultas

La sección “**Mis consultas**” permite al usuario gestionar las comunicaciones relacionadas con sus autorizaciones.



1 Panel consultas
Muestra las consultas realizadas.

2 Detalle de la consulta
Muestra información de la consulta seleccionada y permite introducir una nueva consulta.

3 Acción Crear
Añadir una nueva consulta.

👉 Tipos de consulta


Consulta: para realizar preguntas o solicitar información.

Queja: para expresar una insatisfacción con el servicio recibido.

Reclamación: para solicitar una revisión o solución ante un problema concreto.

Solicitud: para pedir la realización de una gestión o trámite.

Sugerencia: para proponer mejoras o ideas sobre el servicio.

 **Nota**

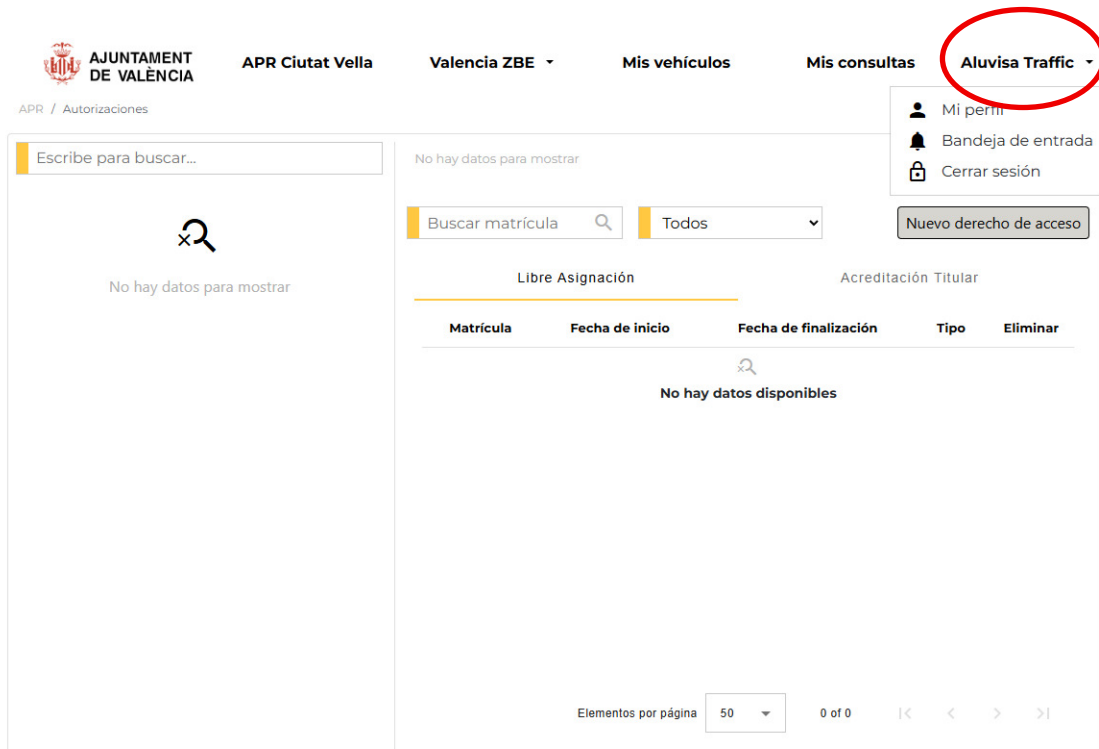
Las consultas registradas serán gestionadas por los operadores de la plataforma. El campo “**Respuesta**” muestra la contestación proporcionada por el operador una vez la consulta ha sido atendida.

El usuario podrá consultar el estado de su consulta, que puede ser:

- **Pendiente:** la consulta ha sido registrada y está a la espera de revisión.
- **Resuelto:** la consulta ha sido atendida y cuenta con una respuesta.
- **Rechazado:** la consulta ha sido revisada, pero no procede su tramitación.
- **Cancelado:** la consulta ha sido cancelada, ya sea por el usuario o por el operador.

7. Perfil de usuario

Es un menú que agrupa las opciones relacionadas con el usuario. Desde este apartado se pueden consultar y gestionar los datos personales, acceder a las comunicaciones recibidas en relación con las autorizaciones y cerrar la sesión en la plataforma.



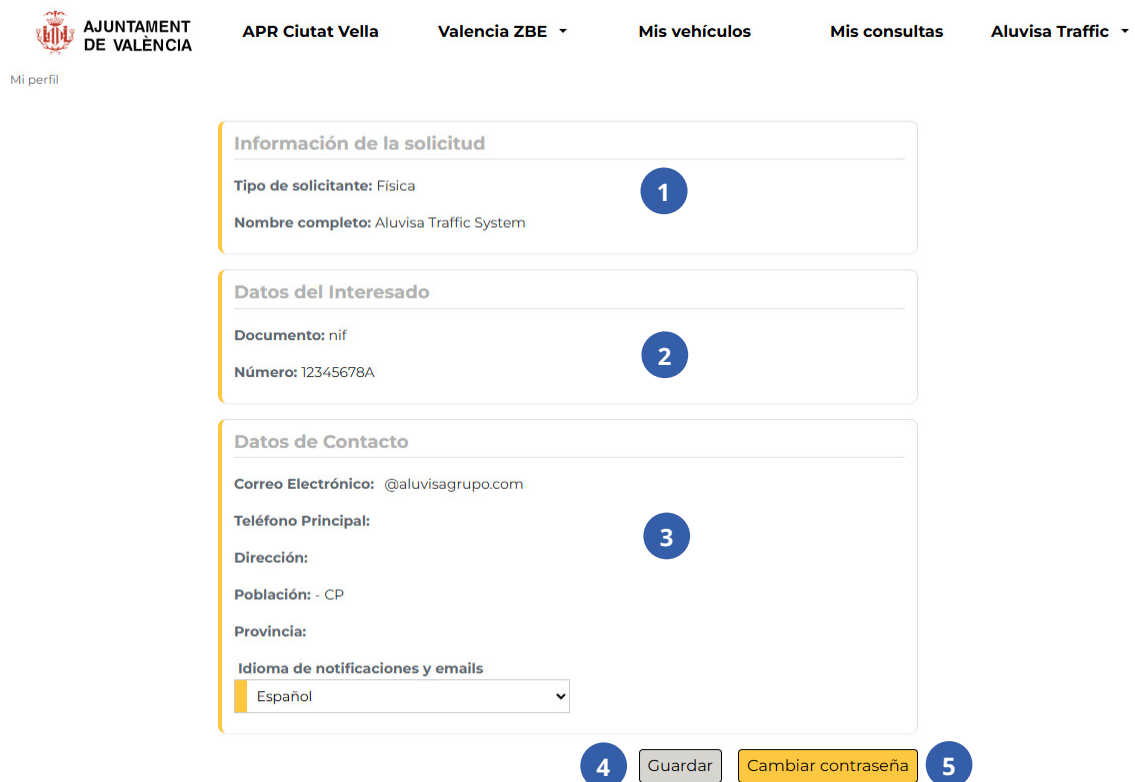
The screenshot shows the user interface of the Aluvisa Traffic system. At the top, there is a navigation bar with the following elements: the logo of the Ajuntament de València, the text 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA', 'APR Ciutat Vella', 'Valencia ZBE', 'Mis vehículos', 'Mis consultas', and a dropdown menu labeled 'Aluvisa Traffic' which is circled in red. Below the navigation bar, there is a search bar on the left with the placeholder text 'Escribe para buscar...'. In the center, there is a table with the following columns: 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. The table is currently empty, with the text 'No hay datos disponibles' displayed below it. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Elementos por página' set to 50, and '0 of 0' items.

Dentro de este menú se incluyen las siguientes opciones:

- **Mi perfil:** permite consultar y gestionar los datos personales del usuario, así como configurar preferencias como el idioma de las notificaciones o cambiar la contraseña.
- **Bandeja de entrada:** muestra las comunicaciones enviadas por los operadores de la plataforma relacionadas con las autorizaciones.
- **Cerrar sesión:** permite finalizar la sesión del usuario en la plataforma de forma segura.

7.1. Mi perfil

La sección “**Mi perfil**” permite al usuario consultar y gestionar su información personal dentro de la plataforma. Desde este apartado se pueden visualizar los datos del titular de las autorizaciones, actualizar la información de contacto, configurar el idioma de las notificaciones y modificar la contraseña de acceso.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA APR Ciutat Vella Valencia ZBE Mis vehículos Mis consultas Aluvisa Traffic

Mi perfil

Información de la solicitud

Tipo de solicitante: Física **1**

Nombre completo: Aluvisa Traffic System

Datos del interesado

Documento: nif **2**

Número: 12345678A

Datos de Contacto

Correo Electrónico: @aluvisagrupo.com

Teléfono Principal: **3**

Dirección:

Población: - CP

Provincia:

Idioma de notificaciones y emails

Español

4 Guardar Cambiar contraseña **5**

1 Información del usuario
Muestra los datos generales del titular, como el tipo de solicitante y el nombre completo

2 Datos identificativos
Incluye el tipo y número de documento del usuario.

3 Datos de contacto
Permite consultar y modificar la información de contacto, como correo electrónico, teléfono, dirección e idioma de notificaciones.

4 Acción Guardar
Guarda los cambios realizados en los datos del usuario.

5 Acción Cambiar contraseña
Permite modificar la contraseña de acceso a la plataforma.

7.2. Bandeja de entrada

La **Bandeja de entrada** permite al usuario consultar las comunicaciones enviadas por los operadores de la plataforma en relación con sus autorizaciones.

Estas comunicaciones corresponden a avisos o notificaciones informativas sobre el estado o gestión de las autorizaciones y son independientes de las respuestas a las consultas realizadas por el usuario, las cuales se gestionan desde el apartado **“Mis consultas”**.

Comunicaciones 2 nuevos

 **Autorización APR Ciutat Vella:**
Propietarios o arr. de pzas de garaje

Autorización APR
Documentación faltante

Marcar como leído

 **Autorización APR Ciutat Vella:** hoy
Propietarios o arr. de pzas de garaje

Autorización APR
Recordatorio de vencimiento

Marcar como leído