



# Plataforma de Excepciones y Autorizaciones

Guía de Usuario

*Versión 1.2*

## Índice

<b>1.</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Versión WEB .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Iniciar sesión.....	5
2.2.	Recuperación de contraseña.....	6
2.3.	APR Ciutat Vella .....	8
2.3.1.	Tipos de autorizaciones.....	9
2.3.2.	Estados de la autorización .....	12
2.3.3.	Crear derecho de acceso.....	13
2.3.4.	Eliminar derecho de acceso .....	18
2.4.	Mis vehículos .....	19
2.5.	Mis consultas .....	20
2.6.	Perfil de usuario .....	22
2.6.1.	Mi perfil.....	23
2.6.2.	Bandeja de entrada .....	24
<b>3.</b>	<b>Versión Móvil .....</b>	<b>25</b>
3.1.	Iniciar sesión.....	26
3.2.	Recuperación de contraseña.....	27
3.3.	APR Ciutat Vella .....	29
3.3.1.	Tipos de autorizaciones.....	31
3.3.2.	Estados de la autorización .....	34
3.3.3.	Crear derecho de acceso.....	35
3.3.4.	Eliminar derecho de acceso .....	42
3.4.	Mis vehículos .....	44
3.5.	Mis consultas .....	46
3.6.	Perfil de usuario .....	48
3.6.1.	Mi perfil.....	49
3.6.2.	Bandeja de entrada .....	50

## 1. Introducció

La plataforma de gestió de autoritzacions APR y ZBE del Ajuntament de València permete a los ciudatanos 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

## 2. Versión WEB

## 2.1. 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

4 [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

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.

## 2.2. 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.

## 2.3. 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 APR Ciutat Vella web interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Ayuntamiento de Valencia and the text 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA', 'APR Ciutat Vella', 'Valencia ZBE', 'Mis vehículos', 'Mis consultas', and 'Aluvisa Traffic'. Below the navigation bar, the page title is 'APR / Autorizaciones'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a search bar (3) and two authorization cards (1). The right column contains a title 'APR Ciutat Vella PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE', a search bar (4), a filter dropdown (3), and a table of access rights (2). A 'Nuevo derecho de acceso' button (6) is located at the top right of the table. The table has columns for 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. The table contains six rows of data, all with 'Puntual' as the type. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Elementos por página' set to 50 and '1 - 6 of 6'.

**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.

### 2.3.1. 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.

<b>Tipo de autorización</b>	<b>Acreditación (permanente)</b>	<b>Acreditación (puntual)</b>	<b>Libre asignación (permanente)</b>	<b>Libre asignación (puntual)</b>
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

<b>Tipo de autorización</b>	<b>Acreditación (permanente)</b>	<b>Acreditación (puntual)</b>	<b>Libre asignación (permanente)</b>	<b>Libre asignación (puntual)</b>
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	-	-	-

### 2.3.2. 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.

### 2.3.3. 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".

APR Ciutat Vella

Valencia ZBE ▾ Mis vehículos Mis consultas Aluvisa Traffic ▾

APR / Autorizaciones

Escribe para buscar...

EMPRESAS QUE PRESTEN SERV. DENTRO  
APR Ciutat Vella  
09/03/2026 - 09/05/2031

PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE  
APR Ciutat Vella  
09/03/2026 - 09/05/2031

APR Ciutat Vella  
PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE  
Más información Enviar consulta

Buscar matrícula  Todos

Nuevo derecho de acceso

Libre Asignación | Acreditación Titular

Matrícula	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo	Eliminar
██████████	2 de abril de 2026	2 de abril de 2026	Puntual	
██████████	1 de abril de 2026	1 de abril de 2026	Puntual	
██████████	31 de marzo de 2026	31 de marzo de 2026	Puntual	
██████████	12 de marzo de 2026	12 de marzo de 2026	Puntual	
██████████	10 de marzo de 2026	10 de marzo de 2026	Puntual	
██████████	9 de marzo de 2026	9 de marzo de 2026	Puntual	

Elementos por página 50 1 - 6 of 6

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

- Selección autorización**  
Selecciona la autorización sobre la que desea crear el acceso.
- Selección tipo**  
Seleccione el tipo de asignación: libre designación o con acreditación.
- 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.

En caso de tener una autorización con un límite de accesos por día puedes comprobar el límite en formato calendario.

The screenshot shows the 'APR Ciutat Vella' interface for 'H. ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE'. Under 'Tipo de acceso', the 'Puntual' option is selected. Below it is a text input field for 'Vehiculos' with the placeholder 'Introducir matrícula del vehículo'. A date picker shows '29/04/2026'. A calendar for 'April De 2026' is displayed, with a red circle around the 'Ver disponibilidad' button. At the bottom is a button labeled 'Crear Derecho de Acceso Puntual'.

### 👉 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.

Si su autorización es denegada desaparecerán los derechos de acceso creados a partir del siguiente a la fecha de denegación.

**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

Vehículos

5 Introducir matrícula del vehículo  
Para añadir más matrículas puedes usar una coma

Fecha de Inicio

6  11/03/2026 ×

Fecha de Fin

7  12/03/2026 ×

Accesos disponibles este mes: **2**

8 Crear Derecho de Acceso Permanente

**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.

Si su autorización es denegada a los derechos de acceso, cuyos periodos coincidan con la fecha de denegación, se modificará la fecha de final de vigencia y fecha de desactivación al día después a la fecha de denegación de la autorización.

### 2.3.4. 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 web interface. At the top, the 'APR Ciutat Vella' menu item is circled in red. Below the navigation bar, there are two panels on the left. The first panel, labeled '1', shows a search bar and a list of authorization types: 'EMPRESAS QUE PRESTEN SERV. DENTRO' and 'PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE'. The second panel, labeled '2', shows the 'Derechos de acceso' table. The table has columns for 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. Two rows are visible, both with 'Puntual' type. The 'Eliminar' column for the second row is highlighted with a blue circle labeled '3'. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Elementos por página 50' and '1 - 2 of 2'.

#### Como eliminar un derecho de acceso

Para eliminar un derecho de acceso, siga los siguientes pasos:

- 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 **Acción Eliminar**  
Elimina un derecho de acceso.

#### Nota

Solo se pueden eliminar derechos de acceso en donde su periodo de vigencia aún no ha comenzado.

## 2.4. Mis vehículos

La sección **“Mis vehículos”** permite 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 'Mis vehículos' (circled in red). Below the header, there is a search bar (2) and a list of vehicles (1). One vehicle, 'Furgoneta' (0000AAA), is selected. To its right is a form (3) for editing the vehicle details, including fields for 'Matrícula' (0000AAA), 'Nombre' (Furgoneta), and 'Descripción' (Vehículo de trabajo). There is a 'Crear vehículo' button (4) and a 'Soy el titular del vehículo' checkbox (checked). At the bottom of the form are 'Guardar' (5) and 'Eliminar vehículo' (6) buttons.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>1 Panel vehículos</b><br/>Muestra los vehículos disponibles. Seleccione uno para ver detalle o eliminar.</p> | <p><b>2 Filtros de búsqueda</b><br/>Permite realizar búsquedas rápidas introduciendo texto.</p> | <p><b>3 Detalle de vehículo</b><br/>Muestra información del vehículos seleccionado.</p> |
| <p><b>4 Acción Crear</b><br/>Añadir un nuevo vehículo al sistema mediante con los datos introducidos.</p>          | <p><b>5 Acción Guardar</b><br/>Guardar los cambios realizados en los datos del vehículo.</p>    | <p><b>6 Acción Eliminar</b><br/>Eliminar el vehículo seleccionado.</p>                  |

## 2.5. 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.

## 2.6. 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 APR platform. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA', 'APR Ciutat Vella', 'Valencia ZBE', 'Mis vehículos', 'Mis consultas', and 'Aluvisa Traffic'. The 'Aluvisa Traffic' dropdown menu is open, showing three options: 'Mi perfil', 'Bandeja de entrada', and 'Cerrar sesión'. The 'Aluvisa Traffic' dropdown is circled in red. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder text 'Escribe para buscar...'. To the right of the search bar, there is a section titled 'No hay datos para mostrar' with a search input field containing 'Buscar matrícula' and a dropdown menu set to 'Todos'. Below this, there are two tabs: 'Libre Asignación' and 'Acreditación Titular'. Under the 'Libre Asignación' tab, 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 in the center. At the bottom of the page, 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.

## 2.6.1. 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.

The screenshot shows the 'Mi perfil' page with the following content:

- Información de la solicitud** (1): Tipo de solicitante: Física; Nombre completo: Aluvisa Traffic System.
- Datos del interesado** (2): Documento: nif; Número: 12345678A.
- Datos de Contacto** (3): Correo Electrónico: @aluvisagrupo.com; Teléfono Principal; Dirección; Población: - CP; Provincia; Idioma de notificaciones y emails: Español.
- Buttons: Guardar (4) and 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.

## 2.6.2. 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

## 3. Versión Móvil

### 3.1. 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

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <p>1 <b>Campo DNI o NIE</b><br/>Introduzca su documento de identificación.</p> | <p>2 <b>Campo clave</b><br/>Escriba su contraseña.</p>                             | <p>3 <b>Botón Acceder</b><br/>Pulse para iniciar sesión en la aplicación.</p>       |
| <p>4 <b>Recuperación contraseña</b><br/>Enlace para restablecer</p>            | <p>5 <b>Ayuda y normativa</b><br/>Accesos al manual de ayuda y a la normativa.</p> | <p>6 <b>Selección de idioma</b><br/>Permite cambiar el idioma de la aplicación.</p> |

## 3.2. Recuperación de contraseña

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

\* DNI

1 Pon tu DNI o NIE

2 Recuperar contraseña

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

1

Debe contener al menos 8 caracteres.

3

1 **Campo clave**  
Introduzca su nueva contraseña.

2 **Campo clave**  
Repita la misma contraseña de nuevo.

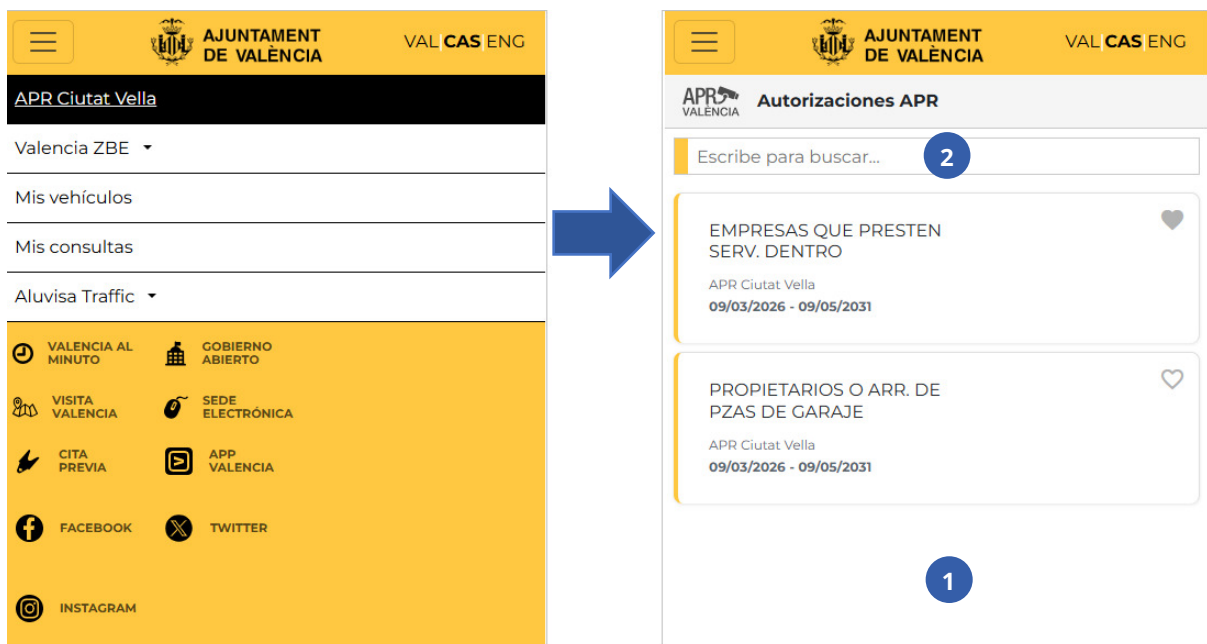
3 **Botón Cambiar**  
Pulse para modificar la clave.

### 3.3. 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.

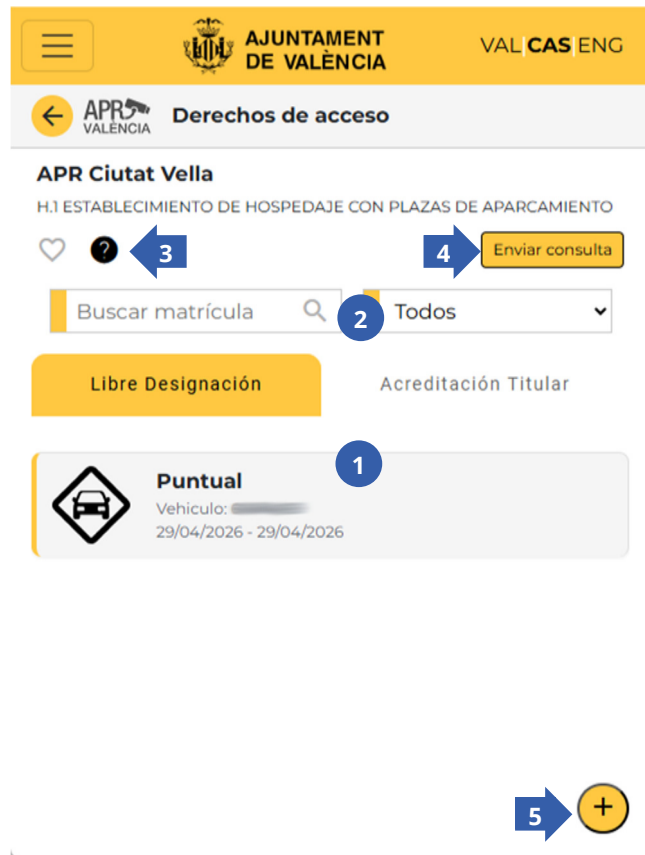
**Derecho de acceso:** Permiso concreto que permite a un vehículo circular en la zona en una fecha determinada o durante un periodo.



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

**2 Filtros de búsqueda**  
Permite realizar búsquedas rápidas introduciendo texto.

Al seleccionar una autorización pasas al panel de derechos de acceso.



- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>1 Derechos de acceso</b><br/>Tabla de derecho de acceso con su información (matrícula, fecha, tipo, etc.)</p>     | <p><b>2 Filtros de búsqueda</b><br/>Permite realizar búsquedas rápidas introduciendo texto.</p>                     | <p><b>3 Acción Más información</b><br/>Consulta más detalles de la autorización.</p> |
| <p><b>4 Acción Consulta</b><br/>Accede para hacer una consulta, solicitud, reclamación, etc. sobre la autorización.</p> | <p><b>5 Acción Nuevo derecho de acceso</b><br/>Permite crear una nueva autorización de acceso para un vehículo.</p> |  |

### 3.3.1. 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.

<b>Tipo de autorización</b>	<b>Acreditación (permanente)</b>	<b>Acreditación (puntual)</b>	<b>Libre asignación (permanente)</b>	<b>Libre asignación (puntual)</b>
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

<b>Tipo de autorización</b>	<b>Acreditación (permanente)</b>	<b>Acreditación (puntual)</b>	<b>Libre asignación (permanente)</b>	<b>Libre asignación (puntual)</b>
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	-	-	-

### 3.3.2. 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**

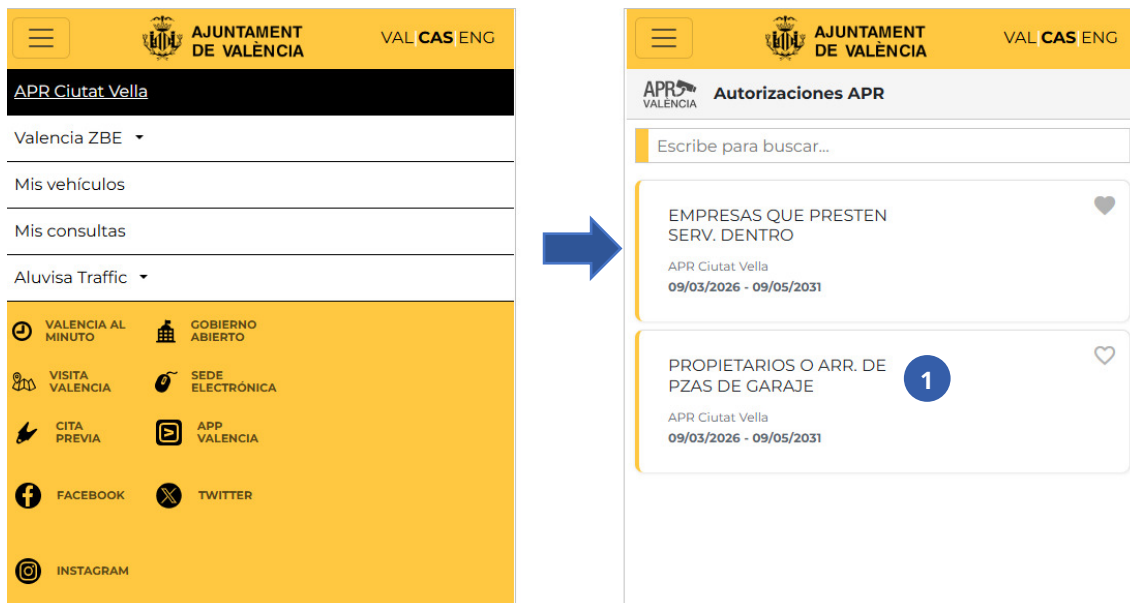
El titular decide dar de baja la autorización.

### 3.3.3. 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”.



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

← APR VALÈNCIA **Derechos de acceso**

**APR Ciutat Vella**  
PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE

Libre Asignación **2** Acreditación Titular

- Puntual**  
 Vehículo: [redacted]  
 01/04/2026 - 01/04/2026
- Puntual**  
 Vehículo: [redacted]  
 31/03/2026 - 31/03/2026
- Puntual**  
 Vehículo: [redacted]  
 12/03/2026 - 12/03/2026
- Puntual**  
 Vehículo: [redacted]  
 10/03/2026 - 10/03/2026
- Puntual**  
 Vehículo: [redacted]
 
**3**

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 Ciutat Vella**  
PROPIETARIOS O ARR. DE PZAS DE GARAJE

Tipo de acceso

Puntual **4**  Permanente

Vehículos

**5** Introducir matrícula del vehículo  
Para añadir más matrículas puedes usar una coma

Fecha de Acceso

**6** 01/04/2026 X

Número de días

- 1 + **7**

Accesos disponibles este mes: **9**

**8** Crear Derecho de Acceso Puntual

El derecho de acceso podrá modificarse hasta el momento de su entrada en vigor a las 00:00 horas del día 01/04/2026. 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.

En caso de tener una autorización con un límite de accesos por día puedes comprobar el límite en formato calendario.

←

Nuevo derecho de acceso

### APR Ciutat Vella

H.I ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CON PLAZAS DE APARCAMIENTO

Tipo de acceso

**Puntual**

Permanente

Vehiculos

+

Para añadir más matrículas puedes usar una coma

Fecha de Acceso

📅

✕

Número de días

-

+

Accesos disponibles al día: 1

Ver disponibilidad ↓

< Abril De 2026 >

D	L	M	X	J	V	S
			1 0/2	2 0/2	3 0/2	4 0/2
5 0/2	6 0/2	7 0/2	8 0/2	9 0/2	10 0/2	11 0/2
12 0/2	13 0/2	14 0/2	15 0/2	16 0/2	17 0/2	18 0/2
19 0/2	20 0/2	21 0/2	22 0/2	23 0/2	24 0/2	25 0/2
26 0/2	27 0/2	28 0/2	29 1/2	30 0/2		

⚠ El derecho de acceso podrá modificarse hasta el momento de su entrada en vigor a las 00:00 horas del día 29/04/2026. Una vez entre en vigor no podrá ser borrado.

Crear Derecho de Acceso Puntual

#### 👉 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.

Si su autorización es denegada desaparecerán los derechos de acceso creados a partir del siguiente a la fecha de denegación.

## Derecho de acceso permanente

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

### 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.

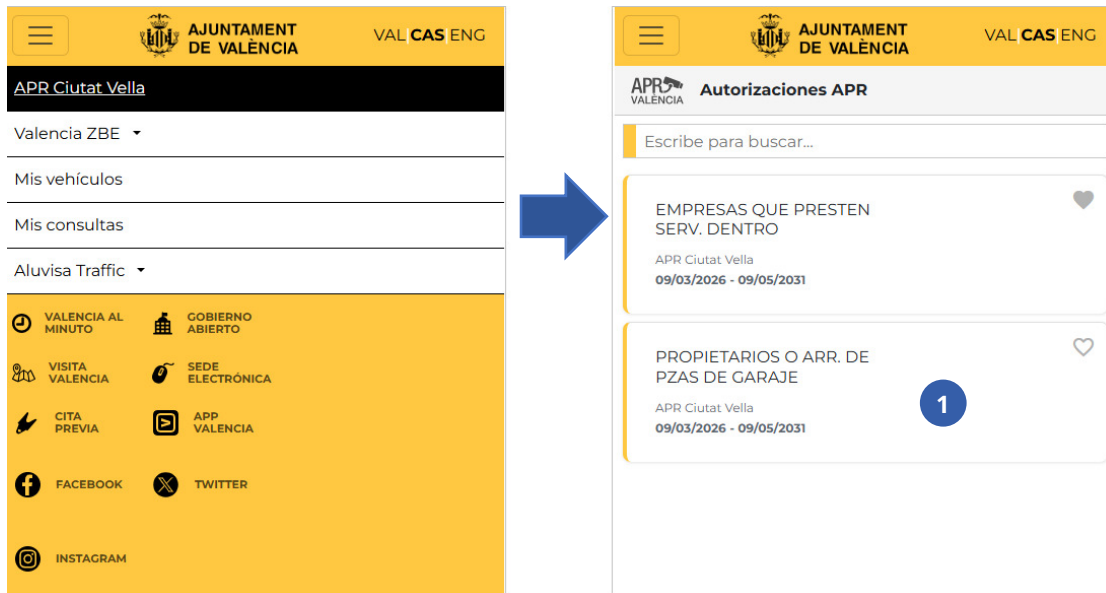
Puede introducir las fechas manualmente o seleccionarla desde el calendario.

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

Si su autorización es denegada a los derechos de acceso, cuyos periodos coincidan con la fecha de denegación, se modificará la fecha de final de vigencia y fecha de desactivación al día después a la fecha de denegación de la autorización.

### 3.3.4. 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.



Para eliminar un 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 Eliminar**

Elimina el derecho de acceso.

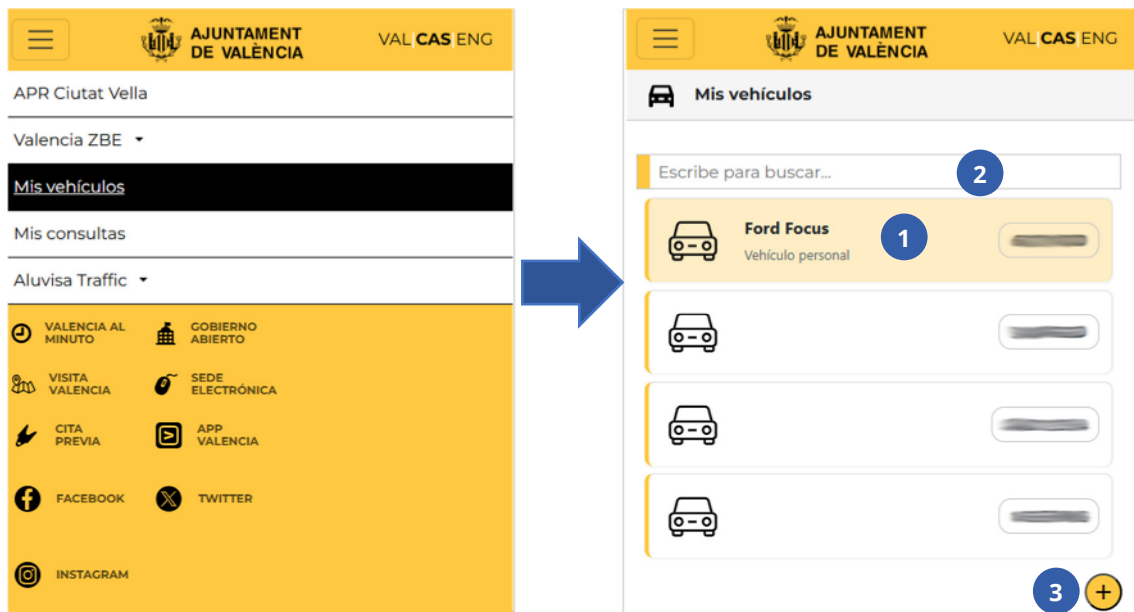
 **Nota**

Solo se pueden eliminar derechos de acceso en donde su periodo de vigencia aún no ha comenzado.

### 3.4. 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.



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

Al seleccionar un vehículo se abre el panel de detalle del vehículo.

☰ AJUNTAMENT DE VALÈNCIA VAL CAS ENG

← 🚗 **Información del vehículo**

**Ford Focus**

\* Matricula

\* Nombre **4**

Descripción

Soy el titular del vehículo

**5** **Guardar**

**6** **Eliminar vehículo**

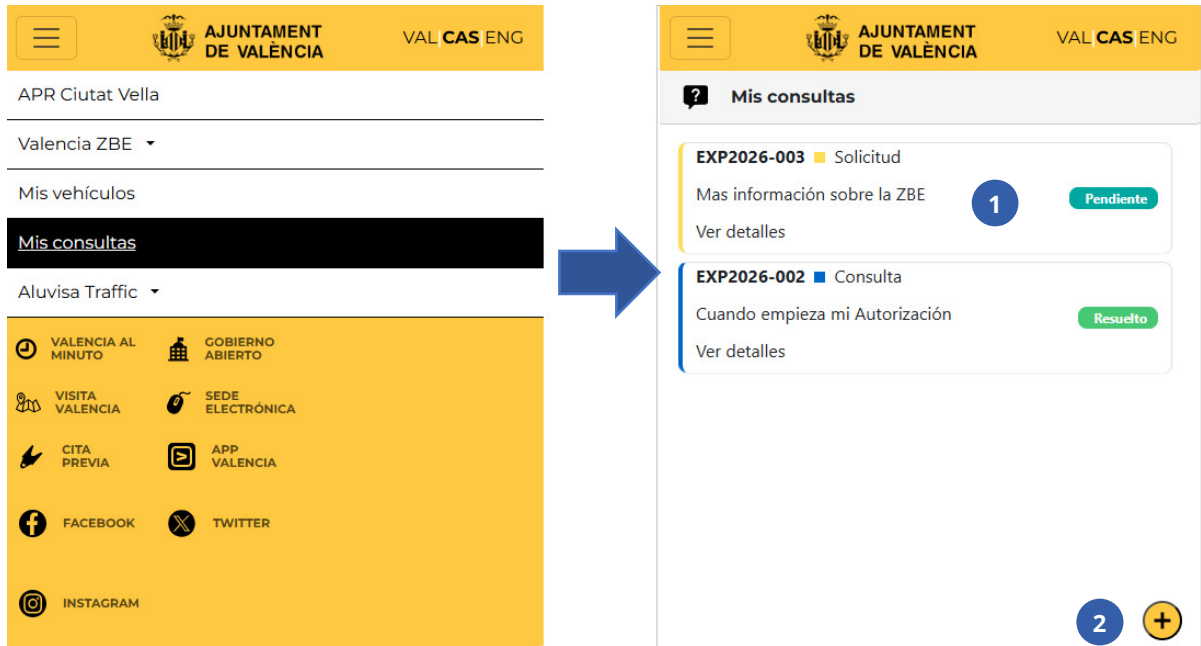
**4 Detalle de vehículo**  
Muestra información del vehículos seleccionado.

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

**6 Acción Eliminar**  
Eliminar el vehículo seleccionado.

### 3.5. Mis consultas

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



**1 Panel consultas**  
Muestra las consultas realizadas.

**2 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**

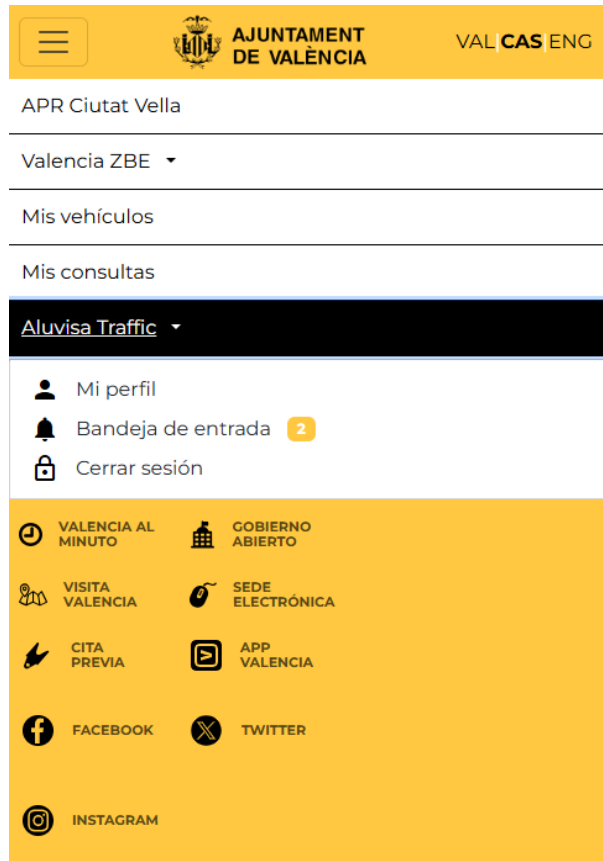
Las consultas registradas serán gestionadas por los operadores de la plataforma. El campo "**Respuesta**" muestra la contestación proporcionada por el operador una vez la consulta ha sido atendida.

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.

### 3.6. 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.



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.

### 3.6.1. 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.

The screenshot shows the 'Mi perfil' page with the following elements:

- Header:** 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA' and 'VAL CAS ENG'.
- Section 1 (Información de la solicitud):** 'Tipo de solicitante: Física' and 'Nombre completo: Aluvisa Traffic'.
- Section 2 (Datos del interesado):** 'Documento: nif' and 'Número: XXXXXXXXX'.
- Section 3 (Datos de Contacto):** 'Correo Electrónico', 'Teléfono Principal', 'Dirección', 'Población: - CP', 'Provincia', and 'Idioma de notificaciones y emails' (set to 'Castellano').
- Buttons:** 'Guardar' and 'Cambiar contraseña'.

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>1 Información del usuario</b><br/>Muestra los datos generales del titular, como el tipo de solicitante y el nombre completo</p> | <p><b>2 Datos identificativos</b><br/>Incluye el tipo y número de documento del usuario.</p>             | <p><b>3 Datos de contacto</b><br/>Permite consultar y modificar la información de contacto, como correo electrónico, teléfono, dirección e idioma de notificaciones.</p> |
| <p><b>4 Acción Guardar</b><br/>Guarda los cambios realizados en los datos del usuario.</p>  | <p><b>5 Acción Cambiar contraseña</b><br/>Permite modificar la contraseña de acceso a la plataforma.</p> |  |

### 3.6.2. 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”**.

