



Plataforma d'Excepcions i Autoritzacions

Guia d'Usuari

Versió 1.2

Índex

1. Introducció	3
2. Versió WEB.....	4
2.1. Iniciar sessió	5
2.2. Recuperació de contrasenya	6
2.3. APR Ciutat Vella	8
2.3.1. Tipus d'autoritzacions	9
2.3.2. Estats de l'autorització.....	12
2.3.3. Crear dret d'accés	13
2.3.4. Eliminar dret de accés	18
2.4. Els meus vehicles.....	19
2.5. Les meues consultes.....	20
2.6. Perfil d'usuari.....	22
2.6.1. El meu perfil	23
2.6.2. Safata d'entrada.....	24
3. Versió Mòbil.....	25
3.1. Iniciar sessió	26
3.2. Recuperació de contrasenya.....	27
3.3. APR Ciutat Vella	29
3.3.1. Tipus d'autoritzacions	31
3.3.2. Estats de l'autorització.....	34
3.3.3. Crear dret d'accés	35
3.3.4. Eliminar dret de accés	42
3.4. Els meus vehicles.....	44
3.5. Les meues consultes.....	46
3.6. Perfil d'usuari.....	48
3.6.1. Mi perfil.....	49
3.6.2. Safata d'entrada.....	50

1. Introducció

La plataforma de gestió d'autoritzacions APR i ZBE de l'Ajuntament de València permet als ciutadans gestionar els permisos de circulació de vehicles en estes zones.

La **APR (Àrea de Prioritat Residencial)** és una zona del centre històric on l'accés està restringit principalment a residents i vehicles autoritzats.

La **ZBE (Zona de Baixes Emissions)** és una àrea on es limita la circulació de vehicles en funció del seu nivell d'emissions contaminants.

A través d'esta aplicació, l'usuari pot:

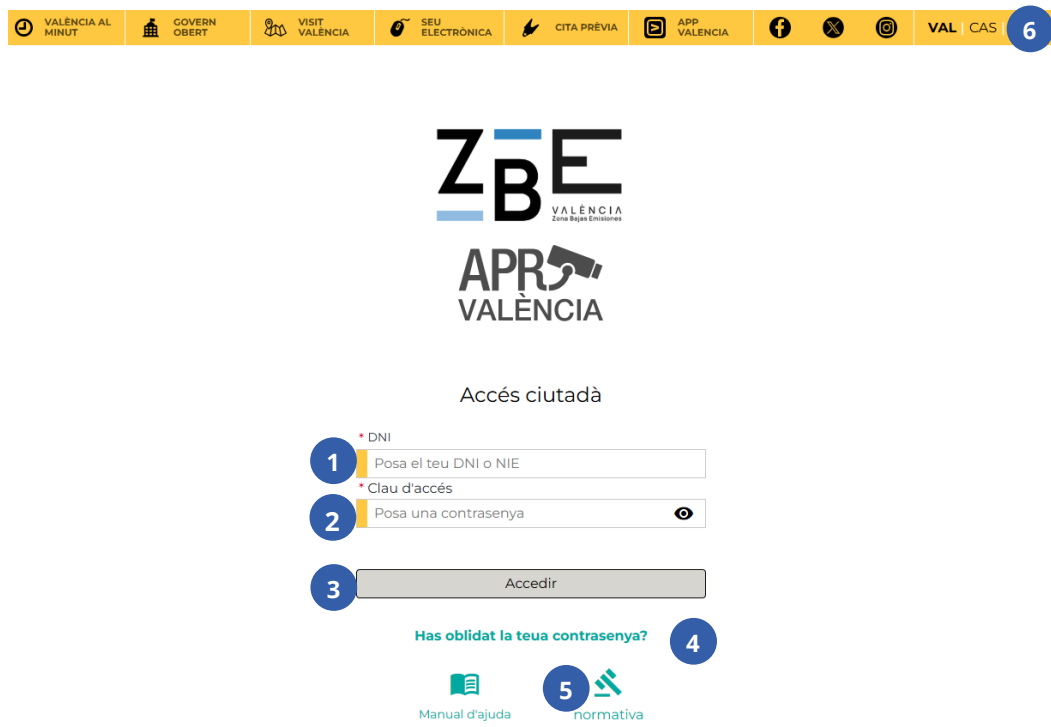
- Consultar les seues autoritzacions actives
- Gestionar els drets d'accés dels seus vehicles
- Registrar i administrar els seus vehicles
- Realitzar consultes relacionades amb les seues autoritzacions

2. Versió WEB

2.1. Iniciar sessió

Per a iniciar sessió s'haurà d'introduir l'identificador DNI / NIE amb el qual es va sol·licitar el dret d'accés, així com la clau associada. Esta clau s'haurà enviat al correu electrònic indicat en la petició del dret d'accés. En cas que haja oblidat la seua clau numèrica sempre podrà restablir la contrasenya amb l'opció

Has oblidat la teua contrasenya?



The screenshot shows the login interface for ZBE APR VALÈNCIA. At the top is a navigation bar with various service links. The main content area features the ZBE logo and the text 'Accés ciutadà'. Below this are two input fields: the first is labeled 'DNI' and contains the text 'Posa el teu DNI o NIE'; the second is labeled 'Clau d'accés' and contains 'Posa una contrasenya' with a toggle icon. A button labeled 'Accedir' is positioned below the fields. A link 'Has oblidat la teua contrasenya?' is located below the button. At the bottom, there are two icons: 'Manual d'ajuda' and 'normativa'. Numbered callouts 1 through 6 are overlaid on the page to identify key elements: 1 points to the DNI field, 2 to the password field, 3 to the 'Accedir' button, 4 to the 'Has oblidat la teua contrasenya?' link, 5 to the 'normativa' icon, and 6 to the 'VAL CAS' link in the top navigation bar.

- | | | |
|---|--|---|
| <p>1 Camp DNI o NIE
Introduïska el seu document d'identificació.</p> | <p>2 Camp clau
Escriga la seua contrasenya.</p> | <p>3 Botó Accedir
Polse per a iniciar sessió en l'aplicació.</p> |
| <p>4 Recuperació contrasenya
Enllaç per a restablir</p> | <p>5 Ajuda i normativa
Accessos al manual d'ajuda i a la normativa.</p> | <p>6 Selecció d'idioma
Permet canviar l'idioma de l'aplicació.</p> |

2.2. Recuperació de contrasenya

En cas de no recordar la seua contrasenya pot iniciar el procés de recuperació en polsar [Has oblidat la teua contrasenya?](#)



* DNI

1

2

3 [Tornar a la pantalla d'inici de sessió](#)

1 Camp DNI o NIE
Introduïska el seu document d'identificació.

2 Botó [Recuperar](#)
Polse per a restablir la contrasenya. Rebràs un correu electrònic amb un enllaç.

3 Botó [Arrere](#)
Tornar a la pantalla d'inici de sessió.

L'enllaç del correu porta a un formulari de recuperació de contrasenya on s'ha d'introduir una contrasenya nova amb una longitud mínima de 8 caràcters i repetir-la per a confirmar.



Canviar clau

1
.....
Ha de contenir almenys 8 caràcters

2
.....

3

1 Camp clau

Introduísca la seua nova contrasenya.

2 Camp clau

Repetisca la mateixa contrasenya de nou.

3 Botó Canviar

Polse per a modificar la clau.

2.3. APR Ciutat Vella

Accedint al menú “APR Ciutat Vella” es poden consultar i gestionar les autoritzacions i els drets d'accés de la Zona APR.

Autorització: Permís general que definix els drets d'accés disponibles per a un usuari.

Dret d'accés: Permís concret que permet a un vehicle circular en la zona en una data determinada o durant un període.

The screenshot shows the APR Ciutat Vella web interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Ajuntament de València and the text 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA', 'APR Ciutat Vella', 'València ZBE', 'Els meus vehicles', 'Les meues consultes', and 'Aluvisa Traffic'. Below the navigation bar, the page title is 'APR / Autoritzacions'. 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' and 'H.1 ESTABLIMENT D HOSTALATGE AMB PLACES D APARCAMENT', a 'Més informació' button (5), a search filter (4) with 'Cerca matrícula' and 'Tots' options, a 'Nou dret d'accés' button (6), and a table of access rights. The table has columns for 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. The table shows two rows of data. At the bottom, there is a pagination control showing 'Elements per pàgina' set to 50 and '1 - 2 of 2'.

1 Panell de tipus d'autorització
Mostra les autoritzacions disponibles. Seleccione una per a veure detall.

2 Drets d'accés
Taula de dret d'accés amb la seua informació (matrícula, data, tipus, etc.)

3 Filtres de busca
Permet realitzar busques ràpides introduint text.

4 Acció Més informació
Consulta més detalls de l'autorització.

5 Acció Consulta
Accedix per a fer una consulta, sol·licitud, reclamació, etc. sobre l'autorització.

6 Acció Nou dret d'accés
Permet crear una nova autorització d'accés per a un vehicle.

2.3.1. Tipus d'autoritzacions

La següent taula mostra els diferents tipus d'autorització i els límits de drets d'accés disponibles en cada cas.

Abans de consultar la taula, tinga en compte els següents conceptes:

- **Vehicles amb acreditació**

Vehicles que requereixen justificar la seua titularitat o el dret d'ús per a poder obtindre l'accés.

- **Vehicles de lliure assignació**

Vehicles que l'usuari pot afegir sense necessitat de justificar la seua titularitat.

- **Accés permanent**

Permet l'accés durant tot el període de vigència de l'autorització.

- **Accés puntual**

Permet l'accés en una data concreta o durant un nombre limitat de dies.

Tipus d'autorització	Acreditació (permanent)	Acreditació (puntual)	Lliure assignació (permanent)	Lliure assignació (puntual)
En general per als majors de 16 anys	Sense límit	-	-	10 vehicles/mes
Residents Majors de 70 anys	Sense límit	-	2 vehicles	10 vehicles/mes
Residents amb limitació de mobilitat temporal	Sense límit	-	1 vehicles	10 vehicles/mes
Residents amb acreditació de família nombrosa	Sense límit	-	1 vehicles	10 vehicles/mes
Propietaris o arrendataris de vivendes	Sense límit	-	2 vehicles	-
Propietaris o arrendataris de places de garatge	Sense límit	-	2 vehicles/plaça	10 vehicles/mes
Vehicles oficials administracions públiques	-	-	Sense límit	-
Empreses servicis públics o universals, en servici d'urgències	-	-	-	10 vehicles/mes
Persones físiques amb discapacitat	-	-	1 vehicle	-
Persones físiques o jurídiques titulars de vehicles PMR	Sense límit	-	-	-
Amb sistema de detecció automàtic de matrícules	-	-	-	Els vehicles detectats
Sense sistema de detecció de matricules	-	-	-	4 vehicles/plaça/dia
Si compta amb places d'aparcament	-	-	3 vehicles	2 vehicles/plaça/dia

Tipus d'autorització	Acreditació (permanent)	Acreditació (puntual)	Lliure assignació (permanent)	Lliure assignació (puntual)
Si no compta amb places d'aparcament	-	-	3 vehicles	Vehicles = 10% número llits/dia
Titulars de comerç/empresa amb local APR	-	-	2 vehicles	15 vehicles/mes
Empreses que presten servicis dins del APR	Sense límit	Sense límit	-	-
En cas de llicència d'obres dins del APR	-	-	3 vehicles	-
Empresa de càrrega i descàrrega	Sense límit	-	-	-
Empreses de mudança	-	Sense límit	-	-
Empreses de remolc de vehicles i auxilie c.	Sense límit	-	-	-
Empreses titulars de vehicles lloguer amb conductor.	Sense límit	-	-	-

2.3.2. Estats de l'autorització

Les autoritzacions passen per diferents estats durant la seua tramitació i vigència.

Procés de tramitació:

● **Introduint dades**

L'administració està registrant les dades del titular de l'autorització.

● **Comprovant requisits**

S'estan verificant les dades del titular per a comprovar que complix les condicions necessàries.

Resultat de la verificació

Una vegada finalitzat el procés, l'autorització pot passar a un dels següents estats:

● **Concedida (Verificada)**

L'autorització complix els requisits i entra en vigor.

● **Denegada**

L'autorització no complix els requisits i no és aprovada.

● **Verificació negativa**

Alguna comprovació no s'ha superat, per la qual cosa l'autorització és denegada.

● **Rescindida d'ofici**

L'autorització ha sigut cancel·lada per l'administració.

● **Rescindida pel titular**

El titular decidix donar de baixa l'autorització.

2.3.3. Crear dret d'accés

Un dret d'accés permet autoritzar un vehicle a circular en la zona APR o ZBE durant un període determinat. Els drets d'accés es creen dins d'una autorització i poden ser de tipus puntual o permanent, en funció de les necessitats de l'usuari.

Com crear un dret d'accés

Des del menú de "APR Ciutat Vella".

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 is a search bar and a list of authorizations. The first authorization is 'J. EMPRESES QUE PRESTEN SERV. DINS DEL APR' and the second is 'H.1 ESTABLIMENT D HOSTALATGE AMB PLACES D APARCAMENT'. The second authorization is highlighted with a blue circle '1'. To the right, there is a section for 'APR Ciutat Vella' with a 'Nou dret d'accés' button circled in blue with a '3'. Below this, there is a table with columns for 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. The table shows two rows of access rights, both with 'Puntual' type. A blue circle '2' is placed over the 'Lliure designació' button. At the bottom right, there is a 'Nou dret d'accés' button circled in blue with a '3'.

Per a crear un nou dret d'accés, seguisca els següents passos:

- 1 Selecció autorització**
Selecciona l'autorització sobre la qual desitja crear l'accés.
- 2 Selecció tipus**
Seleccione el tipus d'assignació: lliure designació o amb acreditació.
- 3 Acció Nou dret d'accés**
Obri el panell de creació d'un nou dret d'accés.

👉 Tipus d'assignació

Lliure assignació

L'usuari pot afegir vehicles sense necessitat de justificar la seua titularitat.

Amb acreditació

És necessari justificar la titularitat o el dret d'ús del vehicle.

Dret d'accés puntual

Una vegada que es mostra el panell de creació d'un nou dret d'accés:

APR / Autoritzacions / Nou dret d'accés

APR Ciutat Vella

H.1 ESTABLIMENT D HOSTALATGE AMB PLACES D APARCAMENT

Tipus d'accés

Puntual 4
 Permanent

Vehicles

5 Introduir matrícula del vehicle
Per a afegir més matrícules, pots utilitzar una coma

Data d'Accés

6  04/05/2026 ×

Nombre de dies

-
1
+ 7

Accessos disponibles al dia: **1**

[Ver disponibilidad](#) →

 El dret d'accés podrà modificar-se fins al moment de la seua entrada en vigor a les 00:00 hores del dia 04/05/2026. Una vegada entre en vigor no podrà ser esborrat.

8 **Crear Dret d'Accés Puntual**

4 Tipus d'accés
 Seleccione tipus d'accés
 Puntual.

5 Vehicles
 Introduisca la matrícula del vehicle. Pot afegir diverses separant-les per comes.

6 Data d'accés
 Indique la data en la qual el vehicle podrà accedir.

7 Nombre de dies
 Seleccione la quantitat de dies per a l'accés.

8 Acció Crear
 Confirme la creació de l'accés.

En cas de tindre una autorització amb un límit d'accessos per dia pots comprovar el límit en format calendari.

APR / Autoritzacions / Nou dret d'accés

APR Ciutat Vella
H3 ESTABLIMENT D'HOSTALATGE AMB PLACES D'APARCAMENT

Tipus d'accés

Puntual
 Permanent

Vehicles

Introduir matrícula del vehicle

Per a afegir més matrícules, pots utilitzar una coma

Data d'Accés

04/05/2026

Nombre de dies

1

Accesos disponibles al dia 1

Ver disponibilidad

Mayo De 2026

D	L	M	X	J	V	S
					1 02	2 02
3 02	4 12	5 02	6 02	7 02	8 02	9 02
10 02	11 02	12 02	13 02	14 02	15 02	16 02
17 02	18 02	19 02	20 02	21 02	22 02	23 02
24 02	25 02	26 02	27 02	28 02	29 02	30 02
						31 02

El dret d'accés podrà modificar-se fins al moment de la seua entrada en vigor a les 00:00 hores del dia 04/05/2026. Una vegada entre en vigor no podrà ser esborrat.

Crear Dret d'Accés Puntual

Tipus d'accés

Accés puntual

Permet l'accés en dates concretes. Cada ús consumix accessos disponibles del mes, que es reinicien en començar un nou mes.

Accés permanent

Permet l'accés durant un període continu. Reduïx el nombre d'accessos permanents disponibles mentres estiga actiu.

Consideracions

- Les matrícules han d'introduir-se sense espais, en majúscules i sense guions.
- El nombre d'accessos disponibles depèn del tipus d'autorització.
- Els accessos puntuals tenen limitacions de dates segons la normativa vigent.

Nota

Una vegada creat el dret d'accés, este es mostrarà en el llistat de llicències associades a l'autorització.

Si la seua autorització és denegada desapareixeran els drets d'accés creats a partir del següent a la data de denegació.

Dret d'accés permanent

Una vegada que es mostra el panell de creació d'un nou dret d'accés:

APR / Autoritzacions / Nou dret d'accés

APR Ciutat Vella

H.1 ESTABLIMENT D HOSTALATGE AMB PLACES D APARCAMENT

Tipus d'accés

Puntual

Permanent
4

Vehicles

5

Per a afegir més matrícules, pots utilitzar una coma

Data d'Inici

6

✕

Data de Fi

7

✕

Drets d'accés disponibles: **3**

8

4 Tipus d'accés

Seleccione tipus d'accés Permanent.

5 Vehicles

Introduïska la matrícula del vehicle. Pot afegir diverses separant-les per comes.

6 Data d'inici

Indique el dia en què comença el període de vigència de l'accés.

7 Data de fi

Indique el dia en què finalitza el període de vigència de l'accés.

8 Acció Crear

Confirme la creació de l'accés.

👉 **Tipus d'accés**

Accés permanent

Permet l'accés durant un període continu. Reduïx el nombre d'accessos permanents disponibles mentres estiga actiu.

🔔 **Nota**

Les matrícules han d'introduir-se sense espais, en majúscules i sense guions.

Pot introduir les dates manualment o seleccionar-la des del calendari.

Una vegada creat el dret d'accés, este es mostrarà en el llistat de llicències associades a l'autorització.

Si la seua autorització és denegada als drets d'accés, els períodes del qual coincidisquen amb la data de denegació, es modificarà la data de final de vigència i data de desactivació al dia després a la data de denegació de l'autorització.

2.3.4. Eliminar dret de accés

Accedint al menú "APR Ciutat Vella" es poden consultar i gestionar les autoritzacions i els drets d'accés de la Zona APR.

The screenshot shows the APR Ciutat Vella interface. On the left, there is a search bar and a list of authorization types. The main area displays a table of access rights for a specific establishment. The table has columns for 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. Two rows are visible, both with 'Puntual' type. A 'Nou dret d'accés' button is present. Numbered callouts 1, 2, and 3 highlight the search bar, the 'Llibre designació' filter, and the 'Eliminar' button respectively.

Com eliminar un dret d'accés

Per a eliminar un dret d'accés, seguísca els següents passos:

1 Panell de tipus d'autorització
Mostra les autoritzacions disponibles. Seleccione una per a veure detall.

2 Drets d'accés
Taula de dret d'accés amb la seua informació (matrícula, data, tipus, etc.)

3 Acció Eliminar
Elimina un dret d'accés.

Nota
Només es poden eliminar drets d'accés on el seu període de vigència encara no ha començat.

2.4. Els meus vehicles

La secció “Els meus vehicles” permet gestionar el registre dels vehicles associats a les seues autoritzacions. Des d'este apartat, l'usuari pot consultar el llistat de vehicles registrats, afegir nous vehicles indicant la seua matrícula i dades identificatives, modificar la informació de vehicles existents o eliminar-los.

A esta secció s'accedix des del menú principal, a través de l'opció “Els meus vehicles”, que permet a l'usuari gestionar el registre dels seus vehicles associats a les autoritzacions.

1 Panell vehicles
Mostra els vehicles disponibles. Seleccione un per a veure detall o eliminar.

2 Filtres de busca
Permet realitzar busques ràpides introduint text.

3 Detall de vehicle
Mostra informació del vehicles seleccionat.

4 Acció Crear
Afegir un nou vehicle al sistema mitjançant amb les dades introduïdes..

5 Acció Guardar
Guardar els canvis realitzats en les dades del vehicle.

6 Acció Eliminar
Eliminar el vehicle seleccionat.

2.5. Les meues consultes

La secció “**Les meues consultes**” permet a l'usuari gestionar les comunicacions relacionades amb les seues autoritzacions.

1 Panel consultes
Mostra les consultes realitzades.

2 Detall de la consulta
Mostra informació de la consulta seleccionada i permet introduir una nova consulta.

3 Acció Crear
Afegir una nova consulta.

👉 Tipus de consulta


Consulta: per a realitzar preguntes o sol·licitar informació.

Queixa: per a expressar una insatisfacció amb el servici rebut.

Reclamació: per a sol·licitar una revisió o solució davant un problema concret.

Sol·licitud: per a demanar la realització d'una gestió o tràmit.

Suggeriment: per a proposar millores o idees sobre el servici.

 **Nota**

Les consultes registrades seran gestionades pels operadors de la plataforma. El camp "**Resposta**" mostra la contestació proporcionada per l'operador una vegada la consulta ha sigut atesa.

L'usuari podrà consultar l'estat de la seua consulta, que pot ser:

- **Pendent:** la consulta ha sigut registrada i està a l'espera de revisió.
- **Resolt:** la consulta ha sigut atesa i compta amb una resposta.

2.6. Perfil d'usuari

És un menú que agrupa les opcions relacionades amb l'usuari. Des d'este apartat es poden consultar i gestionar les dades personals, accedir a les comunicacions rebudes en relació amb les autoritzacions i tancar la sessió en la plataforma.

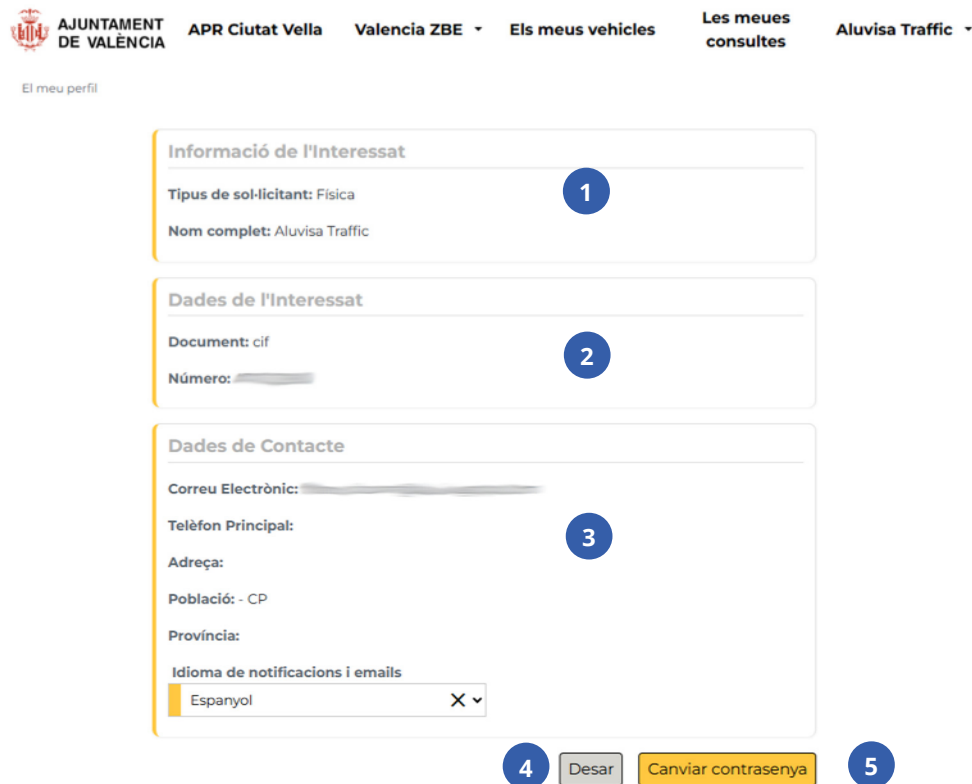
The screenshot shows the user interface of the APR Ciutat Vella platform. At the top right, there is a navigation menu with the following items: 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA', 'APR Ciutat Vella', 'València ZBE', 'Els meus vehicles', and 'Les meues consultes'. The 'Les meues consultes' dropdown menu is open, showing three options: 'El meu perfil', 'Bandeja de entrada', and 'Tancar sessió'. The 'Aluvisa Traffic' logo is circled in red. Below the navigation menu, there is a search bar with the text 'Escriu per cercar...'. To the left, there are two search results for parking spaces. To the right, there is a section for 'APR Ciutat Vella' with a search bar for 'Cercar matrícula' and a dropdown menu for 'Tots'. Below this, there is a table with columns for 'Matrícula', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo', and 'Eliminar'. The table is currently empty, with the message 'No hi ha dades disponibles' displayed. At the bottom, there is a pagination control showing 'Elements per pàgina 50' and '0 of 0'.

Dins d'este menú s'inclouen les següents opcions:

- **El meu perfil:** permet consultar i gestionar les dades personals de l'usuari, així com configurar preferències com l'idioma de les notificacions o canviar la contrasenya.
- **Safata d'entrada:** mostra les comunicacions enviades pels operadors de la plataforma relacionades amb les autoritzacions.
- **Tancar sessió:** permet finalitzar la sessió de l'usuari en la plataforma de manera segura.

2.6.1. El meu perfil

La secció “**El meu perfil**” permet a l'usuari consultar i gestionar la seua informació personal dins de la plataforma. Des d'este apartat es poden visualitzar les dades del titular de les autoritzacions, actualitzar la informació de contacte, configurar l'idioma de les notificacions i modificar la contrasenya d'accés.



El meu perfil

Informació de l'interessat

Tipus de sol·licitant: Física **1**

Nom complet: Aluvisa Traffic

Dades de l'interessat

Document: cif **2**

Número: [redacted]

Dades de Contacte

Correu Electrònic: [redacted]

Telèfon Principal: [redacted] **3**

Adreça:

Població: - CP

Província:

Idioma de notificacions i emails

Espanyol X v

4 Desar **Canviar contrasenya** **5**

1 Informació de l'usuari

Mostra les dades generals del titular, com el tipus de sol·licitant i el nom complet.

2 Dades identificatives

Inclou el tipus i número de document de l'usuari.

3 Dades de contacte

Permet consultar i modificar la informació de contacte, com a correu electrònic, telèfon, adreça i idioma de notificacions.

4 Acció Guardar

Guarda els canvis realitzats en les dades de l'usuari.

5 Acció Canviar contrasenya

Permet modificar la contrasenya d'accés a la plataforma.

2.6.2. Safata d'entrada

La **Safata d'entrada** permet a l'usuari consultar les comunicacions enviades pels operadors de la plataforma en relació amb les seues autoritzacions.

Estes comunicacions corresponen a avisos o notificacions informatives sobre l'estat o gestió de les autoritzacions i són independents de les respostes a les consultes realitzades per l'usuari, les quals es gestionen des de l'apartat "**Les meues consultes**".



3. Versió Mòbil

3.1. Iniciar sessió

Per a iniciar sessió s'haurà d'introduir l'identificador DNI / NIE amb el qual es va sol·licitar el dret d'accés, així com la clau associada. Esta clau s'haurà enviat al correu electrònic indicat en la petició del dret d'accés. En cas que haja oblidat la seua clau numèrica sempre podrà restablir la contrasenya amb l'opció

[Has oblidat la teua contrasenya?](#)

The screenshot shows the login page for ZBE APR VALÈNCIA. At the top is a yellow header with the city logo and 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA' and 'VALÈNCIA' with a '6' in a blue circle. Below the header are the ZBE and APR VALÈNCIA logos. The text 'Accés ciutadà' is centered. There are three input fields: 1. A field for DNI/NIE with a yellow highlight and a red asterisk. 2. A password field with a blue highlight, a red asterisk, and a toggle eye icon. 3. A grey 'Accedir' button. Below the fields is a link 'Has oblidat la teua contrasenya?' with a blue '4' in a circle. At the bottom are two icons: 'Manual d'ajuda' with a blue '5' in a circle and 'normativa' with a blue '6' in a circle.

- | | | |
|--|--|---|
| <p>1 Campo DNI o NIE
Introduísca el seu document d'identificació.</p> | <p>2 Campo clave
Escriga la seua contrasenya.</p> | <p>3 Botó Accedir
Polse per a iniciar sessió en l'aplicació.</p> |
| <p>4 Recuperació contrasenya
Enllaç per a restablir.</p> | <p>5 Ajuda i normativa
Accessos al manual d'ajuda i a la normativa.</p> | <p>6 Selecció d'idioma
Permet canviar l'idioma de l'aplicació.</p> |

3.2. Recuperació de contrasenya

En cas de no recordar la seua contrasenya pot iniciar el procés de recuperació en pulsar [Has oblidat la teua contrasenya?](#)



* DNI

1

2

3 [Tornar a la pantalla d'inici de sessió](#)

1 Campo DNI o NIE
Introduïska el seu document d'identificació.

2 Botó Recuperar
Polse per a restablir la contrasenya. Rebràs un correu electrònic amb un enllaç.

3 Botó Arrere
Tornar a la pantalla d'iniciar de sessió.

L'enllaç del correu porta a un formulari de recuperació de contrasenya on s'ha d'introduir una contrasenya nova amb una longitud mínima de 8 caràcters i repetir-la per a confirmar.



Canviar clau

* NOVA CLAU

1

Ha de contenir almenys 8 caràcters

* REPETIR CLAU

2

3

1 Camp clau
Introduisca la seua nova contrasenya.

2 Camp clau
Repetisca la mateixa contrasenya de nou.

3 Botó Canviar
Polse per a modificar la clau.

3.3. APR Ciutat Vella

Accedint al menú “APR Ciutat Vella” es poden consultar i gestionar les autoritzacions i els drets d'accés de la Zona APR.

Autorització: Permís general que definix els drets d'accés disponibles per a un usuari.

Dret d'accés: Permís concret que permet a un vehicle circular en la zona en una data determinada o durant un període.

1 Panell de tipus d'autorització
Mostra les autoritzacions disponibles. Seleccione una per a veure detall.

2 Filtres de busca
Permet realitzar busques ràpides introduint text.

En seleccionar una autorització passes al panell de drets d'accés.



- | | | |
|--|---|--|
| <p>1 Drets d'accés
Taula de dret d'accés amb la seua informació (matrícula, data, tipus, etc.)</p> | <p>2 Filtres de busca
Permet realitzar busques ràpides introduint text.</p> | <p>3 Acció Més informació
Consulta més detalls de l'autorització.</p> |
| <p>4 Acció Consulta
Accedix per a fer una consulta, sol·licitud, reclamació, etc. sobre l'autorització.</p> | <p>5 Acció Nou dret d'accés
Permet crear una nova autorització d'accés per a un vehicle.</p> | |

3.3.1. Tipus d'autoritzacions

La següent taula mostra els diferents tipus d'autorització i els límits de drets d'accés disponibles en cada cas.

Abans de consultar la taula, tinga en compte els següents conceptes:

- **Vehicles amb acreditació**
Vehicles que requereixen justificar la seua titularitat o el dret d'ús per a poder obtindre l'accés.
- **Vehicles de lliure assignació**
Vehicles que l'usuari pot afegir sense necessitat de justificar la seua titularitat.
- **Accés permanent**
Permet l'accés durant tot el període de vigència de l'autorització.
- **Accés puntual**
Permet l'accés en una data concreta o durant un nombre limitat de dies.

Tipus d'autorització	Acreditació (permanent)	Acreditació (puntual)	Lliure assignació (permanent)	Lliure assignació (puntual)
En general per als majors de 16 anys	Sense límit	-	-	10 vehicles/mes
Residents Majors de 70 anys	Sense límit	-	2 vehicles	10 vehicles/mes
Residents amb limitació de mobilitat temporal	Sense límit	-	1 vehicles	10 vehicles/mes
Residents amb acreditació de família nombrosa	Sense límit	-	1 vehicles	10 vehicles/mes
Propietaris o arrendataris de vivendes	Sense límit	-	2 vehicles	-
Propietaris o arrendataris de places de garatge	Sense límit	-	2 vehicles/plaça	10 vehicles/mes
Vehicles oficials administracions públiques	-	-	Sense límit	-
Empreses servicis públics o universals, en servici d'urgències	-	-	-	10 vehicles/mes
Persones físiques amb discapacitat	-	-	1 vehicle	-
Persones físiques o jurídiques titulars de vehicles PMR	Sense límit	-	-	-
Amb sistema de detecció automàtic de matrícules	-	-	-	Els vehicles detectats
Sense sistema de detecció de matrícules	-	-	-	4 vehicles/plaça/dia
Si compta amb places d'aparcament	-	-	3 vehicles	2 vehicles/plaça/dia

Tipus d'autorització	Acreditació (permanent)	Acreditació (puntual)	Lliure assignació (permanent)	Lliure assignació (puntual)
Si no compta amb places d'aparcament	-	-	3 vehicles	Vehicles = 10% número llits/dia
Titulars de comerç/empresa amb local APR	-	-	2 vehicles	15 vehicles/mes
Empreses que presten servicis dins del APR	Sense límit	Sense límit	-	-
En cas de llicència d'obres dins del APR	-	-	3 vehicles	-
Empresa de càrrega i descàrrega	Sense límit	-	-	-
Empreses de mudança	-	Sense límit	-	-
Empreses de remolc de vehicles i auxilie c.	Sense límit	-	-	-
Empreses titulars de vehicles lloguer amb conductor.	Sense límit	-	-	-

3.3.2. Estats de l'autorització

Les autoritzacions passen per diferents estats durant la seua tramitació i vigència.

Procés de tramitació:

- **Introduint dades**

L'administració està registrant les dades del titular de l'autorització.

- **Comprovant requisits**

S'estan verificant les dades del titular per a comprovar que complix les condicions necessàries.

Resultat de la verificació

Una vegada finalitzat el procés, l'autorització pot passar a un dels següents estats:

- **Concedida (Verificada)**

L'autorització complix els requisits i entra en vigor.

- **Denegada**

L'autorització no complix els requisits i no és aprovada.

- **Verificació negativa**

Alguna comprovació no s'ha superat, per la qual cosa l'autorització és denegada.

- **Rescindida d'ofici**

L'autorització ha sigut cancel·lada per l'administració.

- **Rescindida pel titular**

El titular decidix donar de baixa l'autorització.

3.3.3. Crear dret d'accés

Un dret d'accés permet autoritzar un vehicle a circular en la zona APR o ZBE durant un període determinat. Els drets d'accés es creen dins d'una autorització i poden ser de tipus puntual o permanent, en funció de les necessitats de l'usuari.

Com crear un dret d'accés

Des del menú de "APR Ciutat Vella".



Per a crear un nou dret d'accés, seguísca els següents passos:

- 1 **Selecció autorització**
Selecciona l'autorització sobre la qual desitja crear l'accés.
- 2 **Selecció tipus**
Seleccione el tipus d'assignació: lliure designació o amb acreditació.
- 3 **Acció Nou dret d'accés**
Obri el panell de creació d'un nou dret d'accés.

👉 Tipus d'assignació

Lliure assignació

L'usuari pot afegir vehicles sense necessitat de justificar la seua titularitat.

Amb acreditació

És necessari justificar la titularitat o el dret d'ús del vehicle.

Dret d'accés puntual

Una vegada que es mostra el panell de creació d'un nou dret d'accés:

Tipus d'accés

Puntual **4** Permanent

5 **Vehicles**
Introduir matrícula del vehicle
Per a afegir més matrícules, pots utilitzar una coma

6 **Data d'Accés**
04/05/2026

7 **Nombre de dies**
- 1 +

Accessos disponibles al dia: **1**
[Ver disponibilidad](#)

8 **Crear Dret d'Accés Puntual**

El dret d'accés podrà modificar-se fins al moment de la seua entrada en vigor a les 00:00 hores del dia 04/05/2026. Una vegada entre en vigor no podrà ser esborrat.

- 4 Tipus d'accés**
Selecció de tipus d'accés Puntual.
- 5 Vehicles**
Introduïscu la matrícula del vehicle. Pot afegir diverses separant-les per comes.
- 6 Data d'accés**
Indique la data en la qual el vehicle podrà accedir.
- 7 Nombre de dies**
Selecció de la quantitat de dies per a l'accés.
- 8 Acció Crear**
Confirme la creació de l'accés.

En cas de tindre una autorització amb un límit d'accessos per dia pots comprovar el límit en format calendari.

← APR VALÈNCIA
Nou dret d'accés

APR Ciutat Vella

H.I ESTABLIMENT D HOSTALATGE AMB PLACES D APARCAMENT

Tipus d'accés

Puntual

Permanent

Vehicles

Introduir matrícula del vehicle

Per a afegir més matrícules, pots utilitzar una coma

Data d'Accés

📅

✕

Nombre de dies

−

+

Accessos disponibles al dia: 1

Ver disponibilidad ↓

< Mayo De 2026 >

D	L	M	X	J	V	S
					1	2
					0/2	0/2
3	4	5	6	7	8	9
0/2	1/2	1/2	0/2	0/2	0/2	0/2
10	11	12	13	14	15	16
0/2	0/2	0/2	0/2	0/2	0/2	0/2
17	18	19	20	21	22	23
0/2	0/2	0/2	0/2	0/2	0/2	0/2
24	25	26	27	28	29	30
0/2	0/2	0/2	0/2	0/2	0/2	0/2
31						
0/2						

⚠ El dret d'accés podrà modificar-se fins al moment de la seua entrada en vigor a les 00:00 hores del dia 04/05/2026. Una vegada entre en vigor no podrà ser esborrat.

Crear Dret d'Accés Puntual


👉 Tipus d'accés

Accés puntual


Permet l'accés en dates concretes. Cada ús consumix accessos disponibles del mes, que es reinicien en començar un nou mes.

Accés permanent

Permet l'accés durant un període continu. Reduïx el nombre d'accessos permanents disponibles mentres estiga actiu.

 **Consideracions**

- Les matrícules han d'introduir-se sense espais, en majúscules i sense guions.
- El nombre d'accessos disponibles depèn del tipus d'autorització.
- Els accessos puntuals tenen limitacions de dates segons la normativa vigent.
-

 **Nota**

Una vegada creat el dret d'accés, este es mostrarà en el llistat de llicències associades a l'autorització.

Si la seua autorització és denegada desapareixeran els drets d'accés creats a partir del següent a la data de denegació.

Dret d'accés permanent

Una vegada que es mostra el panell de creació d'un nou dret d'accés:

APR Ciutat Vella
H.1 ESTABLIMENT D HOSTALATGE AMB PLACES D APARCAMENT

Tipus d'accés

Puntual **Permanent** 4

Vehicles

5 Introduir matrícula del vehicle
Per a afegir més matrícules, pots utilitzar una coma

6 Data d'inici 04/05/2026 X

7 Data de Fi 28/04/2031 X

Drets d'accés disponibles: 3

8 Crear Dret d'Accés Permanent

4 Tipus d'accés

Seleccione tipus d'accés Permanent.

5 Vehicles

Introduïska la matrícula del vehicle. Pot afegir diverses separant-les per comes.

6 Data d'inici

Indique el dia en què comença el període de vigència de l'accés.

7 Data de fi

Indique el dia en què finalitza el període de vigència de l'accés.

8 Acció Crear

Confirme la creació de l'accés.

👉 Tipus d'accés

Accés permanent

Permet l'accés durant un període continu. Reduïx el nombre d'accessos permanents disponibles mentres estiga actiu.

 **Nota**

Les matrícules han d'introduir-se sense espais, en majúscules i sense guions.

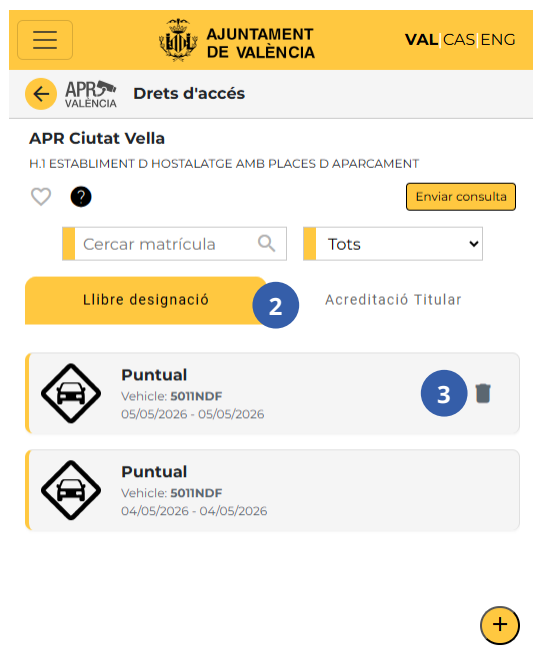
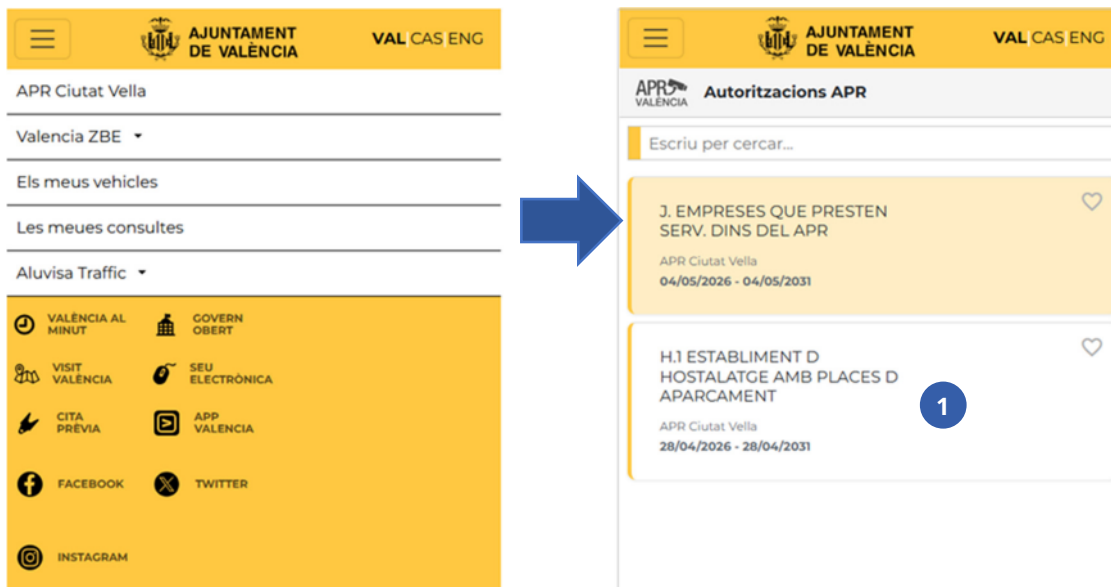
Pot introduir les dates manualment o seleccionar-la des del calendari.

Una vegada creat el dret d'accés, este es mostrarà en el llistat de llicències associades a l'autorització.

Si la seua autorització és denegada als drets d'accés, els períodes del qual coincidisquen amb la data de denegació, es modificarà la data de final de vigència i data de desactivació al dia després a la data de denegació de l'autorització.

3.3.4. Eliminar dret de accés

Accedint al menú "APR Ciutat Vella" es poden consultar i gestionar les autoritzacions i els drets d'accés de la Zona APR.




Per a eliminar un dret d'accés, seguisca els següents passos:

1 Selecció autorització
Selecciona l'autorització sobre la qual desitja crear l'accés.

2 Selecció tipus
Seleccione el tipus d'assignació: lliure designació o amb acreditació.

3 Acció Eliminar
Elimina el dret d'accés.

 **Nota**

Només es poden eliminar drets d'accés on el seu període de vigència encara no ha començat.

3.4. Els meus vehicles

La secció “Els meus vehicles” permet gestionar el registre dels vehicles associats a les seues autoritzacions. Des d'este apartat, l'usuari pot consultar el llistat de vehicles registrats, afegir nous vehicles indicant la seua matrícula i dades identificatives, modificar la informació de vehicles existents o eliminar-los.

A esta secció s'accedix des del menú principal, a través de l'opció “Els meus vehicles”, que permet a l'usuari gestionar el registre dels seus vehicles associats a les autoritzacions.



1 Panell vehicles
Mostra els vehicles disponibles. Seleccione un per a veure detall o eliminar.

2 Filtres de busca
Permet realitzar busques ràpides introduint text.

3 Acció Crear
Afegir un nou vehicle al sistema mitjançant amb les dades introduïdes.

En seleccionar un vehicle s'obri el panell de detall del vehicle.

Menu icon | AJUNTAMENT DE VALÈNCIA | VAL CAS ENG

← **Información del vehículo**

Ford Focus

* Matrícula

* Nombre **4**

Descripción

Soy el titular del vehículo

5 Guardar

6 Eliminar vehículo

4 **Detall de vehicle**
Mostra informació del vehicles seleccionat.

5 **Acció Guardar**
Guardar els canvis realitzats en les dades del vehicle.

6 **Acció Eliminar**
Eliminar el vehicle seleccionat.

3.5. Les meues consultes

La secció “**Les meues consultes**” permet a l'usuari gestionar les comunicacions relacionades amb les seues autoritzacions.



1 Panel consultes
Mostra les consultes realitzades.

2 Acció Crear
Afegir una nova consulta.

👉 Tipus de consulta


Consulta: per a realitzar preguntes o sol·licitar informació.

Queixa: per a expressar una insatisfacció amb el servici rebut.

Reclamació: per a sol·licitar una revisió o solució davant un problema concret.

Sol·licitud: per a demanar la realització d'una gestió o tràmit.

Suggeriment: per a proposar millores o idees sobre el servici.

 **Nota**

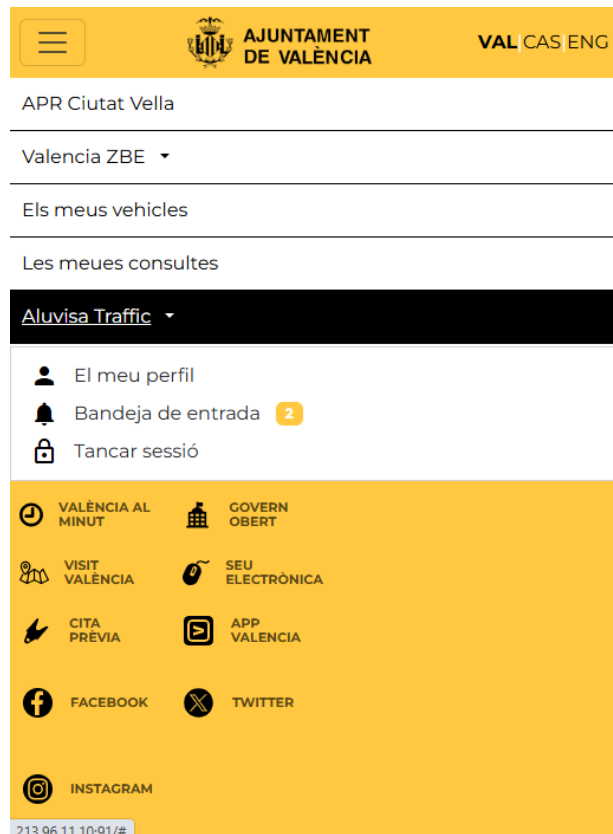
Les consultes registrades seran gestionades pels operadors de la plataforma. El camp "**Resposta**" mostra la contestació proporcionada per l'operador una vegada la consulta ha sigut atesa.

L'usuari podrà consultar l'estat de la seua consulta, que pot ser:

- **Pendent:** la consulta ha sigut registrada i està a l'espera de revisió.
- **Resolt:** la consulta ha sigut atesa i compta amb una resposta.

3.6. Perfil d'usuari

És un menú que agrupa les opcions relacionades amb l'usuari. Des d'este apartat es poden consultar i gestionar les dades personals, accedir a les comunicacions rebudes en relació amb les autoritzacions i tancar la sessió en la plataforma.



Dins d'este menú s'inclouen les següents opcions:

- **El meu perfil:** permet consultar i gestionar les dades personals de l'usuari, així com configurar preferències com l'idioma de les notificacions o canviar la contrasenya.
- **Safata d'entrada:** mostra les comunicacions enviades pels operadors de la plataforma relacionades amb les autoritzacions.
- **Tancar sessió:** permet finalitzar la sessió de l'usuari en la plataforma de manera segura.

3.6.1. Mi perfil

La secció “**El meu perfil**” permet a l'usuari consultar i gestionar la seua informació personal dins de la plataforma. Des d'este apartat es poden visualitzar les dades del titular de les autoritzacions, actualitzar la informació de contacte, configurar l'idioma de les notificacions i modificar la contrasenya d'accés.

1 Informació de l'usuari

Mostra les dades generals del titular, com el tipus de sol·licitant i el nom complet.

2 Dades identificatives

Inclou el tipus i número de document de l'usuari.

3 Dades de contacte

Permet consultar i modificar la informació de contacte, com a correu electrònic, telèfon, adreça i idioma de notificacions.

4 Acció Guardar

Guarda els canvis realitzats en les dades de l'usuari

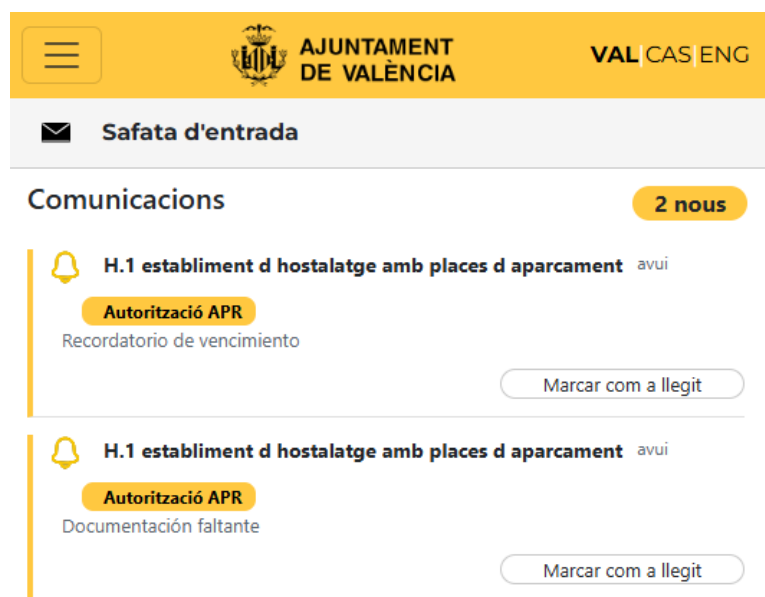
5 Acció Canviar contrasenya

Permet modificar la contrasenya d'accés a la plataforma

3.6.2. Safata d'entrada

La **Safata d'entrada** permet a l'usuari consultar les comunicacions enviades pels operadors de la plataforma en relació amb les seues autoritzacions.

Estes comunicacions corresponen a avisos o notificacions informatives sobre l'estat o gestió de les autoritzacions i són independents de les respostes a les consultes realitzades per l'usuari, les quals es gestionen des de l'apartat "**Les meues consultes**".



VAL CAS ENG

Safata d'entrada

Comunicacions 2 nous

H.1 establiment d hostalatge amb places d aparcament avui

Autorització APR

Recordatorio de vencimiento

Marcar com a llegit

H.1 establiment d hostalatge amb places d aparcament avui

Autorització APR

Documentación faltante

Marcar com a llegit