

ZBE

Zona de Bajas Emisiones

Guía del usuario



Introducción

¿Qué es una Zona de Bajas Emisiones (ZBE)?

Las Zonas de Bajas Emisiones son áreas delimitadas de la ciudad donde se aplican regulaciones especiales de acceso a determinados vehículos con el fin de mejorar la calidad del aire y avanzar hacia un modelo urbano más sostenible. Este marco se apoya en la normativa europea y nacional, y busca reducir emisiones contaminantes, priorizar la movilidad activa y proteger la salud pública.

En la práctica, circular por una ZBE implica cumplir con criterios ambientales específicos, contar con una autorización válida o registrar accesos puntuales según las necesidades del usuario.

¿Qué es la aplicación ZBE?

La aplicación ZBE es la plataforma digital oficial que centraliza la información y la operativa relacionada con las zonas de bajas emisiones. Permite a cualquier ciudadano o entidad:

- Consultar las características y normas de la ZBE de su ciudad.
- Solicitar autorizaciones de acceso permanentes o puntuales.
- Realizar trámites de forma autónoma, con trazabilidad y validación municipal.

La app integra tanto un módulo informativo del Ayuntamiento como un módulo de gestión personal, garantizando una experiencia integrada y transparente.

Ámbito funcional del manual

Este manual describe de forma estructurada cómo utilizar la aplicación ZBE, a quién va dirigida y cómo se organiza la navegación entre pantallas. Su objetivo es ofrecer una referencia clara para que cualquier usuario pueda:

- Iniciar sesión o registrarse.
- Solicitar y administrar autorizaciones de acceso.

No se incluyen aspectos técnicos, de integración o relativos a la plataforma CityXplorer u otros sistemas municipales internos. El enfoque es funcional y orientado a la experiencia de uso.



A quién va dirigida la aplicación

La aplicación está diseñada para cualquier persona que necesite información clara y actualizada sobre la Zona de Bajas Emisiones o que requiera solicitar autorización para acceder con su vehículo:

- Residentes en el ámbito de la ZBE.
- Propietarios o usuarios habituales de garajes en zonas restringidas.
- Personas con movilidad reducida (PMR).
- Conductores que deban acceder puntualmente.

Cómo acceder a la app y requisitos técnicos

Canales de acceso

La aplicación ZBE está disponible a través de varios canales para garantizar accesibilidad y continuidad operativa en cualquier contexto:

- Aplicación móvil Android: disponible en la tienda oficial, permite un uso más ágil y notificaciones integradas.
- Aplicación móvil iOS: accesible desde la App Store, con la misma experiencia y funcionalidades que la versión Android.

Independientemente del canal elegido, el usuario utilizará las mismas credenciales y dispondrá de un entorno homogéneo en cuanto a navegación y servicios.

Requisitos mínimos y compatibilidad

Para garantizar un rendimiento óptimo, se recomienda:

- Dispositivos móviles: versiones actualizadas de Android o iOS con conectividad estable a internet.
- Conectividad: acceso a red móvil o Wi-Fi con cobertura suficiente para cargar imágenes, documentos y mapas interactivos.

La aplicación se ha diseñado siguiendo criterios de accesibilidad digital basados en el estándar WCAG 2.1 AA, promoviendo una experiencia inclusiva para todos los perfiles de usuario.

Visión global: estructura y navegación de la app

Mapa funcional de la solución

La aplicación ZBE se articula en torno a un conjunto de módulos diseñados para ofrecer una experiencia fluida, transparente y orientada a la acción. Cada módulo agrupa pantallas y procesos homogéneos, facilitando que el usuario encuentre rápidamente lo que necesita. Los bloques principales son:

- Onboarding y acceso de usuario: registro, inicio de sesión, recuperación de contraseña
- Solicitudes de autorizaciones: peticiones de accesos puntuales y permanentes, con carga de documentación y seguimiento del estado.
- Gestión de autorizados: invitación y administración de terceros que colaboran en nombre del usuario o negocio.
- Menú, ayuda y soporte: acceso a preguntas frecuentes, información de cuenta y herramientas transversales.

Esta estructura permite una navegación clara y coherente independientemente del rol del usuario (particular, representante o autorizado).

Patrones de navegación

La navegación de la aplicación se ha diseñado con criterios de simplicidad y consistencia, asegurando que el usuario pueda moverse entre pantallas de manera intuitiva:

- Pantalla principal de cuenta como punto neurálgico: tras iniciar sesión, el usuario accede siempre a un panel principal que centraliza todas las opciones relevantes: solicitudes, perfil, autorizados, accesos puntuales y documentación.
- Menú lateral accesible desde cualquier pantalla: mediante el icono de menú, el usuario puede consultar su información de cuenta, acceder a las opciones generales, abrir la sección de ayuda y cerrar sesión.
- Flujos guiados por formularios: los procesos de solicitud (accesos puntuales o autorizaciones permanentes) se presentan en pasos consecutivos, con validaciones en tiempo real y mensajes de apoyo.
- Transiciones claras entre módulos: botones y enlaces permiten regresar de forma rápida al panel principal o continuar la tramitación sin perder contexto.

Este enfoque garantiza una experiencia equilibrada entre operatividad y simplicidad, facilitando el uso continuado por parte de todos los perfiles de usuario.

Onboarding y acceso del usuario

El proceso de incorporación del usuario se estructura en varios pasos consecutivos que garantizan una experiencia ordenada y coherente desde el primer momento. Este flujo prepara al usuario, contextualiza la aplicación y habilita el acceso a todas las funcionalidades.

Presentación inicial

Objetivo: transmitir identidad de la app y confirmar al usuario que el sistema se está iniciando.

- Logo circular de Autorizaciones ZBE.
- Mensaje de bienvenida: “Bienvenida/o a la app de acceso a Zona de Bajas Emisiones”.
- Imagen ilustrativa relacionada con movilidad sostenible.

Función dentro del flujo:

Es un punto de entrada puramente visual, sin interacción. Aporta coherencia de marca y prepara al usuario antes de mostrarle el asistente de onboarding.



Asistente de bienvenida



Antes del registro o acceso, se muestra un conjunto de pantallas informativas que explican de manera clara:

- Qué permite hacer la aplicación.
- Qué implica la verificación de un vehículo dentro de una ZBE.
- Qué puede esperar el usuario una vez complete los pasos iniciales.

El wizard se presenta de forma visual, con mensajes breves y un botón para avanzar. Su tono es orientativo, evitando tecnicismos y poniendo el foco en el valor que la app aporta.



Objetivo

Facilitar la comprensión del servicio, reducir dudas iniciales y generar una transición suave hacia la operación real.

Registro de usuario

La pantalla de registro solicita información mínima y necesaria:

- Correo electrónico.
- Contraseña y confirmación.
- Apertura, lectura y aceptación de términos y condiciones.

También incorpora validaciones habituales, como contraseñas no coincidentes, formato incorrecto de email o detección de cuentas ya existentes.

Cuando el registro es correcto, se guía al usuario hacia la activación de la cuenta mediante correo electrónico, asegurando la protección de datos y la integridad de la identidad digital.

12:30

Nuevo usuario

Email

usuario.1@gmail.com

Contraseña

Repetir contraseña

La contraseña debe tener un formato con 8 caracteres, mínimo un número y un símbolo especial.

☒ Aceptar términos y condiciones

Aceptar

12:30


Nuevo usuario

Email

usuario.1@gmail.com

Contraseña

Repetir contraseña

 **Las contraseñas no coinciden**

La contraseña debe tener un formato con 8 caracteres, mínimo un número y un símbolo especial.

☒ Aceptar términos y condiciones

Aceptar



Objetivo

Garantizar un proceso de alta sencillo, seguro y conforme a las exigencias normativas de autenticación.

Inicio de sesión

Una vez registrado, el usuario accede introduciendo:

- Email.
- Contraseña.
- One-Rime Password: Contraseña de un solo uso.

La pantalla facilita la recuperación de credenciales mediante un enlace a la función de restauración de contraseña, así como mensajes de error claros en caso de datos incorrectos.



20:58 79%

OVIEDO

Email

usuario.1@gmail.com

Contraseña

Código OTP

Entrar

[Olvidé la contraseña](#)

Aún no tengo una cuenta

Registrarme




Objetivo

Ofrecer un acceso rápido y sin fricciones, manteniendo la seguridad como criterio central.

Recuperación de contraseña

El sistema permite restablecer la contraseña a través de un proceso guiado:

1. Introducción del correo asociado.
2. Envío de un email con enlace de recuperación.
3. Creación de una nueva contraseña siguiendo las reglas de seguridad.



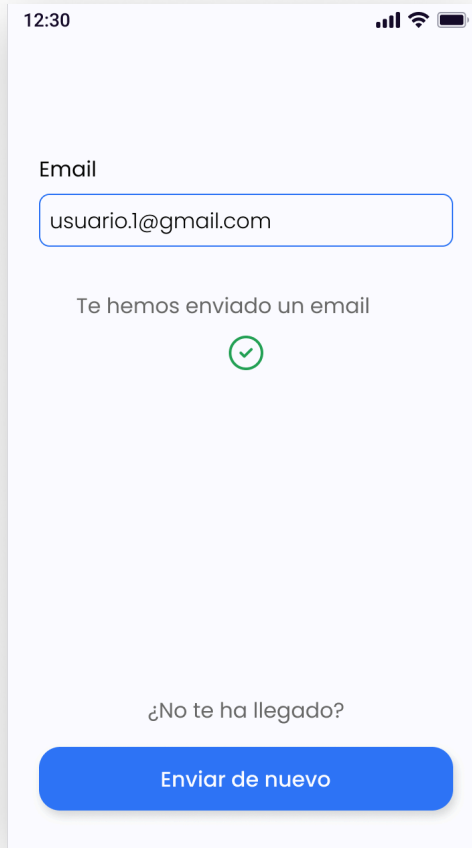
12:30

Email

usuario.1@gmail.com

Enviar

Déjanos tu email y te mandaremos un mensaje con las instrucciones.



12:30

Email

usuario.1@gmail.com

Te hemos enviado un email

✓

¿No te ha llegado?

Enviar de nuevo



Objetivo

Facilitar la autogestión del usuario en situaciones de pérdida u olvido de credenciales, evitando la necesidad de soporte externo.

Visión global: estructura y navegación de la app

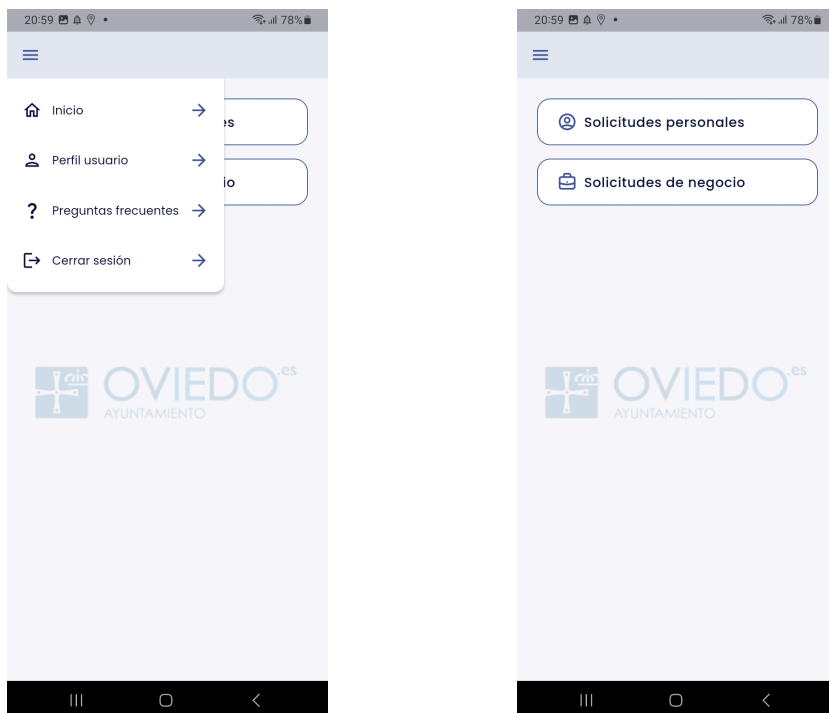
Este módulo agrupa las funcionalidades transversales de la aplicación: gestión básica de la cuenta, acceso a la ayuda, preguntas frecuentes y opciones generales. Su objetivo es ofrecer al usuario un espacio de soporte y administración complementario al panel principal.

Menú principal

El menú lateral actúa como punto de acceso rápido a las funciones de uso general. Desde allí, el usuario puede:

- Consultar su información de cuenta.
- Acceder a las preguntas frecuentes.
- Abrir la sección de ayuda.
- Gestionar las credenciales o cerrar sesión.
- Navegar hacia áreas clave de la aplicación (autorizaciones, accesos, vehículos).

Su estructura es clara y jerárquica, favoreciendo la localización rápida de cada opción.



Objetivo

Concentrar las opciones de navegación complementarias en un único lugar accesible desde cualquier pantalla.

Información de cuenta

Este apartado recoge los datos esenciales del usuario, presentados de forma sintética y estructurada. La vista incluye:

- Dirección de correo electrónico registrada.
- Acceso para cambiar la contraseña.
- Indicadores de validación del perfil cuando son relevantes.

La presentación es simple y centrada en la autogestión.

The image displays three sequential mobile app screens for account management. The first screen, titled 'PERFIL', shows the user's email 'Juanig@gmail.com' and a masked password '*****', with a 'Cambiar contraseña' link. The second screen prompts the user to 'Introduce una nueva contraseña' and features three input fields for 'Contraseña actual', 'Contraseña nueva', and 'Repetir nueva contraseña', each with a masked password. The third screen shows a green confirmation message: '¡Tu contraseña se ha cambiado con éxito!' with a smiley face icon. All screens have a top status bar at 12:30 and a bottom navigation bar with a 'logo' button.



Objetivo

Permitir al usuario mantener actualizada su información básica y gestionar sus credenciales de forma autónoma.

Preguntas frecuentes (FAQ)

La sección de preguntas frecuentes agrupa las dudas más comunes relacionadas con el uso de la app y la operativa de la ZBE. Entre los temas habituales se encuentran:

- Conceptos básicos sobre la Zona de Bajas Emisiones.
- Requisitos para acceder con un vehículo.
- Proceso de registro y validación del usuario.
- Cómo realizar solicitudes o acceder al historial.
- Cómo gestionar vehículos, autorizaciones y documentación.
- Procedimientos asociados al cambio de contraseña.
- Información sobre términos y condiciones del servicio.

El contenido se presenta en formato de lista desplegable, permitiendo acceder a cada explicación de forma individual.



Objetivo

Ofrecer un soporte rápido y accesible sin necesidad de contacto adicional con el Ayuntamiento, reduciendo incidencias y facilitando la comprensión del servicio.

Solicitud

El formulario para solicitar un acceso permanente se adapta automáticamente al tipo de autorización seleccionada, pero habitualmente incluye:

- En función del tipo de autorización: residente, representante legal o negocio, se presentará un formulario personalizado.
- Datos del solicitante: nombre, apellidos, documento identificativo y rol (privado o representante de negocio).
- Datos del vehículo: matrícula, categoría ambiental y, cuando es necesario, acreditación de titularidad o uso.
- Documentación obligatoria: justificantes vinculados al tipo de autorización (certificado de empadronamiento, contrato de alquiler, permiso de actividad, acreditación como centro, licencia turística, etc.).
- Periodo de validez solicitado: fechas de inicio y fin, cuando la normativa lo requiere.
- La interfaz muestra únicamente los campos relevantes, reduciendo la complejidad y guiando al usuario en cada paso.

Nueva solicitud

Tipo

Taxis de otro municipio

Residente

Solo garaje

Taxis de otro municipio

Establecimientos comerciales

Guardería

Mercado del fontan

Acceso discrecional

Titular de inmueble

Cancelar

Siguiente

Nueva solicitud

Datos de la solicitud

Taxis de otro municipio

CA006 Acceso por Campo

Personal

Tipo de documento*

Documento de identidad*

Correo electrónico*

☐ Permite contacto por email*

Cancelar

Aceptar

Nueva solicitud

Tipo

Taxis de otro municipio

Cancelar

Siguiente

Nueva solicitud

Datos de la solicitud

Documento de identidad*

123456

Correo electrónico*

eysaoviedo@gmail.com

☒ Permite contacto por email*

Nombre*

Taxi

Primer apellido*

pueba

Teléfono móvil

654454545

Cancelar

Aceptar

Una vez enviada la solicitud, la aplicación muestra un estado actualizado en tiempo real. Los estados habituales son:

- Enviada / en revisión: el Ayuntamiento está comprobando la información.
- Aceptada: la autorización está validada y disponible para su uso.
- Rechazada: la solicitud no cumple los requisitos; se informa del motivo.
- Pendiente de información adicional: se requiere aportar nuevos documentos o corregir datos.

El usuario puede acceder al detalle para ver toda la información registrada, descargar justificantes y modificar campos cuando el tipo de autorización lo permite.



Objetivo

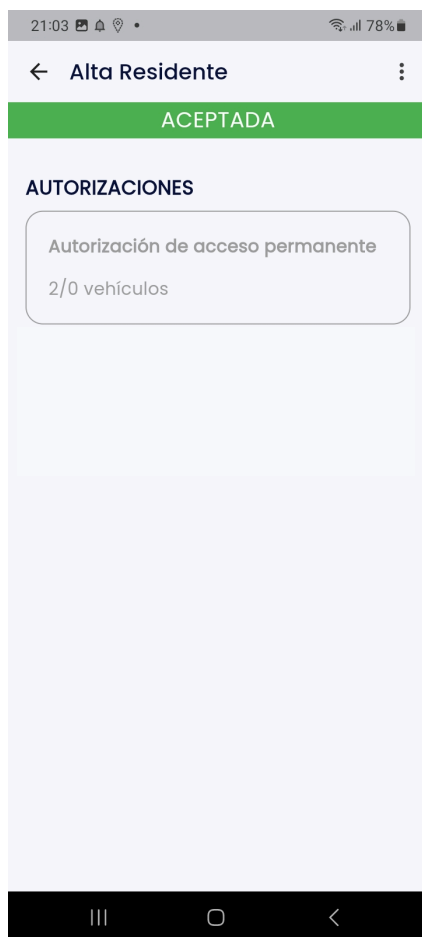
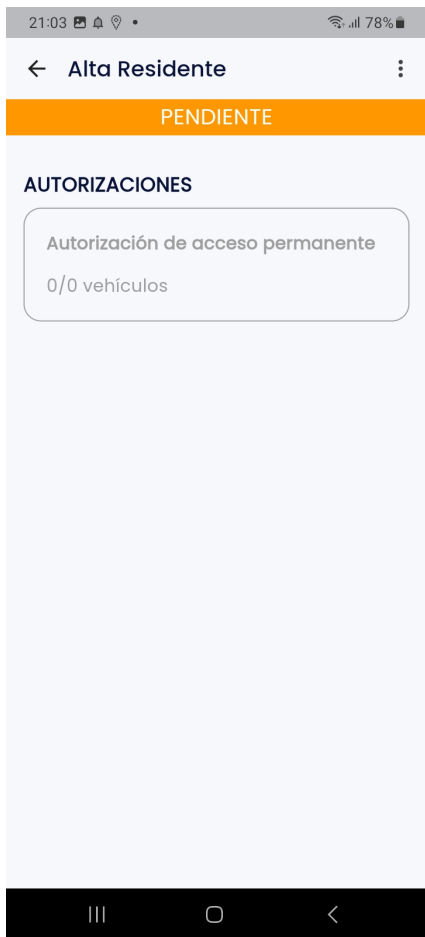
Ofrecer un seguimiento transparente, minimizar interacciones presenciales y garantizar que el ciudadano siempre sabe el estado de sus trámites.

Detalle de una autorización

Al acceder a una autorización concreta (ya sea personal o vinculada a un negocio), se despliega una ficha con toda la información relevante:

- Información del vehículo autorizado.
- Estado actual de la autorización.

La ficha incluye opciones de edición cuando la normativa lo permite, así como la posibilidad de aportar documentos adicionales o actualizar datos.



Objetivo

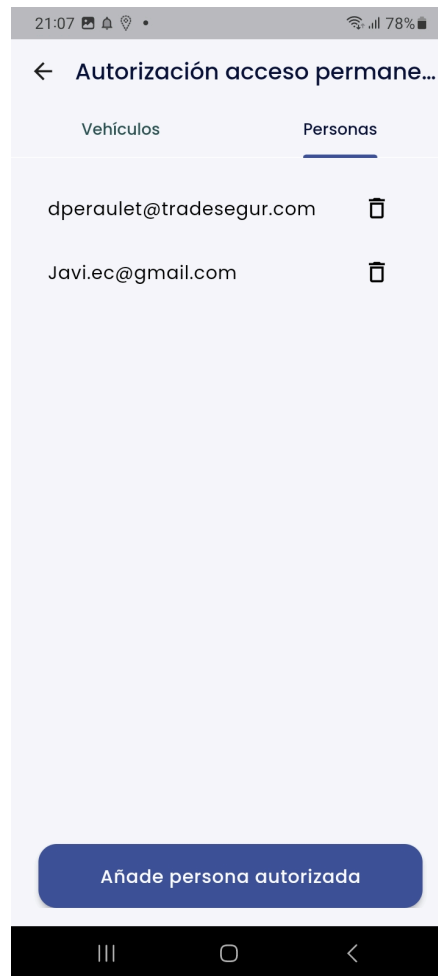
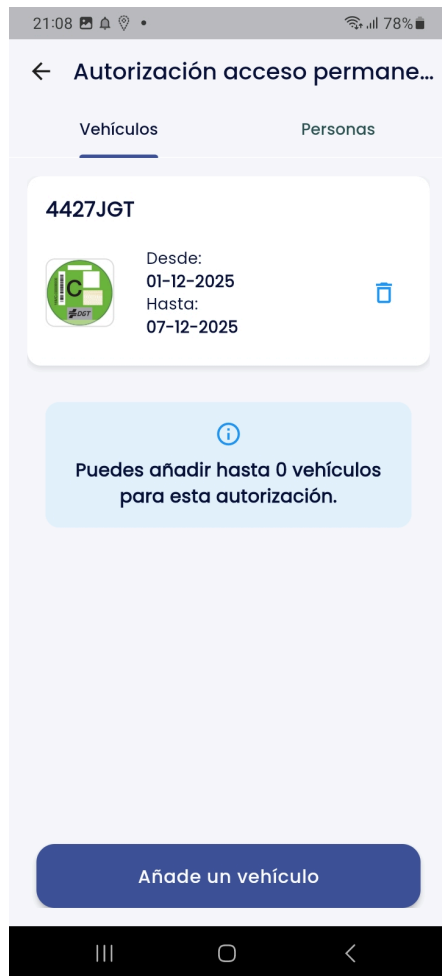
Permitir una administración detallada y transparente del ciclo de vida de cada autorización.

Gestión de usuarios autorizados

Permite delegar tareas en terceros, desde este apartado se puede añadir nuevos usuarios mediante email permitiendo

- Añadir vehículos autorizados.
- Consultar solicitudes pendientes de aceptación.
- Revocar o eliminar autorizaciones cuando sea necesario.
- Ver un listado completo de colaboradores activos.

La interacción está diseñada para ser sencilla, con flujos claros de invitación y confirmación.



Objetivo

Permitir que negocios y colectivos distribuyan responsabilidades operativas sin comprometer la seguridad ni la trazabilidad.

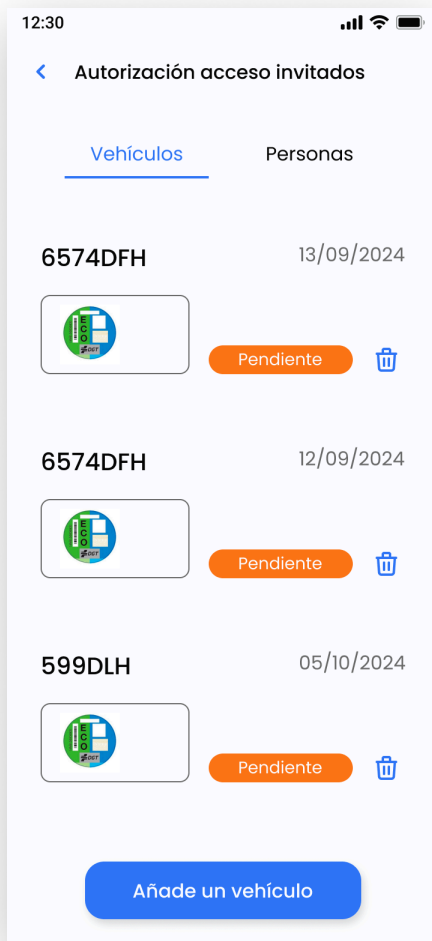
Gestión de vehículos autorizados

Este apartado recoge los vehículos que cuentan con autorizaciones activas o periódicas vinculadas al perfil privado o al de negocio.

La interfaz presenta:

- Botón para añadir vehículo, cuando la normativa lo permite.
- Listado de vehículos con autorización permanente, mostrando:
 - Matrícula.
 - Etiqueta ambiental.
 - Fecha de expiración o periodo de validez.
- Acción de eliminar vehículo, representada mediante un icono de cierre o eliminación.
- Historial de autorizaciones , que muestra accesos previos, renovaciones o cancelaciones.

El sistema distingue visualmente los vehículos activos de los que han caducado o han sido retirados, facilitando la toma de decisiones sobre renovaciones o nuevas solicitudes.





12:30



< Autorización acceso invitados

Vehículos Personas



6574DFH 13/09/2024

 Pendiente 

6574DFH 12/09/2024

 Pendiente 

599DLH 05/10/2024

 Pendiente 

Añade un vehículo



12:30

< Añadir vehículos

Matrícula

6758476H

Fecha inicio Fecha fin

 17/07/2023  23/07/2023

Alias

Ford Focus Rojo

Sello



Cancelar Aceptar



Objetivo

Dotar al usuario de una herramienta robusta para gestionar permisos recurrentes, asegurando que los vehículos registrados cumplan las condiciones necesarias para acceder a la ZBE.