COND Ciudadanos

Manual de Usuario de Duplicado

GERENCIA DE INFORMATICA

JOSEFA VALCÁRCEL, 44
28027-MADRID
TEL: 91 301 81 40
FAX: 91 714 33 32

Índice General

1 INTRODUCCIÓN 4

2 REQUISITOS 4

3 TRÁMITES QUE SE PUEDEN REALIZAR DE FORMA TELEMÁTICA CON LA APLICACIÓN 5

4 CÓMO REALIZAR UN DUPLICADO 6

4.1 PRIMER PASO – ELEGIR EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO QUE SE VA A UTILIZAR PARA AUTENTICARSE EN LA APLICACIÓN 6

4.1.1 Selección DNIe / Certificado electrónico 7

4.1.2 Selección Acceso PIN 24H 7

4.1.3 Selección Cl@ve permanente 11

4.2 SEGUNDO PASO – FACILITAR DATOS IDENTIFICATIVOS 12

4.3 TERCER PASO – FACILITAR EL MOTIVO DEL DUPLICADO 13

4.4 CUARTO PASO – INTRODUCIR LOS DATOS PARA EL PAGO DE LA TASA 14

4.5 QUINTO PASO – FIRMAR LA SOLICITUD 15

4.6 SEXTO – OBTENER LA AUTORIZACIÓN TEMPORAL 16

5 PROBLEMAS QUE SE PUEDEN PLANTEAR EN EL USO DE LA APLICACIÓN Y SU POSIBLE SOLUCIÓN 17

1.1 USO DE UN CERTIFICADO NO VÁLIDO 17

1.2 NÚMERO DE DOCUMENTO DNI INCORRECTO 17

1.3 FECHA DE NACIMIENTO INCORRECTA O INCOMPLETA 18

1.4 CONDUCTOR NO TIENE PERMISOS 18

6 ANEXOS 19

6.1 ANEXO 1 – ACCESIBILIDAD – MEJORA DE CONTRASTE 19

1.4.1 Internet Explorer en Windows Vista 19

1.4.2 Internet Explorer en Windows 7 19

1.4.3 Internet Explorer en Windows 8/10 20

1.4.4 Google Chrome 20

1.4.5 Mozilla Firefox 21

Índice de Ilustraciones y Tablas

Ilustración 1: Elección del certificado digital 6
Ilustración 2: Elección del certificado electrónico 7
Ilustración 3: Introducción del DNI / NIE 7
Ilustración 4: Selección Cl@ve PIN 8
Ilustración 5: Selección de datos 8
Ilustración 6: PIN obtenido con APP Cl@ve PIN 9
Ilustración 7: Selección de datos 9
Ilustración 8: PIN obtenido con SMS móvil 10
Ilustración 9: Introducción DNI/NIE y contraseña 11
Ilustración 10: Duplicado sin apoderamiento, solicitud de fecha de nacimiento 12
Ilustración 11: Duplicado por apoderamiento, solicitud de datos identificativos 12
Ilustración 12: Solicitud del motivo del duplicado 13
Ilustración 13: Pasarela de pago – pago con tasa 14
Ilustración 14: Duplicado sin apoderamiento – firmar la solicitud 15
Ilustración 15: Duplicado por apoderamiento - firmar la solicitud 15
Ilustración 16: Obtener autorización temporal 16
Ilustración 17: Autorización temporal 16
Ilustración 18: Certificado electrónico no válido 17
Ilustración 19: Duplicado por apoderamiento – DNI incorrecto 17
Ilustración 20: Fecha de nacimiento incorrecta 18
Ilustración 21: Permiso de conducir sin clases autorizadas en vigor 18

1 Introducción

Este documento representa el manual de usuario para los trámites del Grupo Funcional de Duplicado por apoderamiento o sin apoderamiento de la nueva Aplicación de Ciudadanos.

Al final del documento, en el Anexo 1 se dan las pautas necesarias, en caso de problemas con el contraste de la aplicación, para los diferentes navegadores.

2 Requisitos

Para poder realizar un duplicado por apoderamiento o sin apoderamiento desde sede electrónica de la DGT es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Disponer de un certificado válido soportado por la plataforma de validación de @Firma que pueden ser:
  - DNIe / Certificado Digital.
  - Cl@ve PIN
  - Cl@ve permanente
- Acceder a la aplicación de la DGT utilizando el navegador Internet Explorer 7 o superior, o un navegador compatible.
- Para visualizar los documentos en formato .pdf que genera la aplicación es necesario contar con un visor de documentos en formato PDF.
- Si el trámite se va a realizar por apoderamiento, la persona que ejerce de apoderado debe estar dada de alta en el registro de apoderados de la DGT para poder hace este trámite en nombre de una persona.
- La solicitud de duplicado requiere la firma del trámite, para ello se recomienda el uso de la aplicación de firma de escritorio de la Administración General del Estado, @autofirma, que puede descargarse desde la sede electrónica de la DGT, a través de un enlace en la misma página del trámite.

3 Trámites que se pueden realizar de forma telemática con la aplicación

Esta aplicación permite tramitar de forma telemática:

1. Solicitar duplicado del permiso a cualquier persona desde la sede electrónica de la DGT, identificándose mediante un Certificado Digital soportado por la plataforma de validación de @Firma, previo pago de la tasa correspondiente.
2. Los motivos por los que puede solicitar el duplicado son Extravío, Deterioro o Sustracción.
3. Acceder a los detalles de los permisos del usuario del que se solicita el duplicado.
4. Obtener una autorización temporal para conducir que podrá imprimir y permitirá conducir durante un tiempo limitado (3 meses) en tanto se fabrica el duplicado del permiso de conducir.

4 Cómo realizar un duplicado

4.1 Primer paso – elegir el certificado electrónico que se va a utilizar para autenticarse en la aplicación

Para realizar un duplicado de forma telemática, es necesario utilizar un navegador web. Una vez que se accede a la dirección electrónica de la aplicación de duplicado desde la sede electrónica de la DGT, el primer paso es indicar a la aplicación el certificado digital con el que se va a autenticar la persona. Se recoge a continuación la pantalla que muestra la aplicación en la que se ha de elegir el certificado digital:

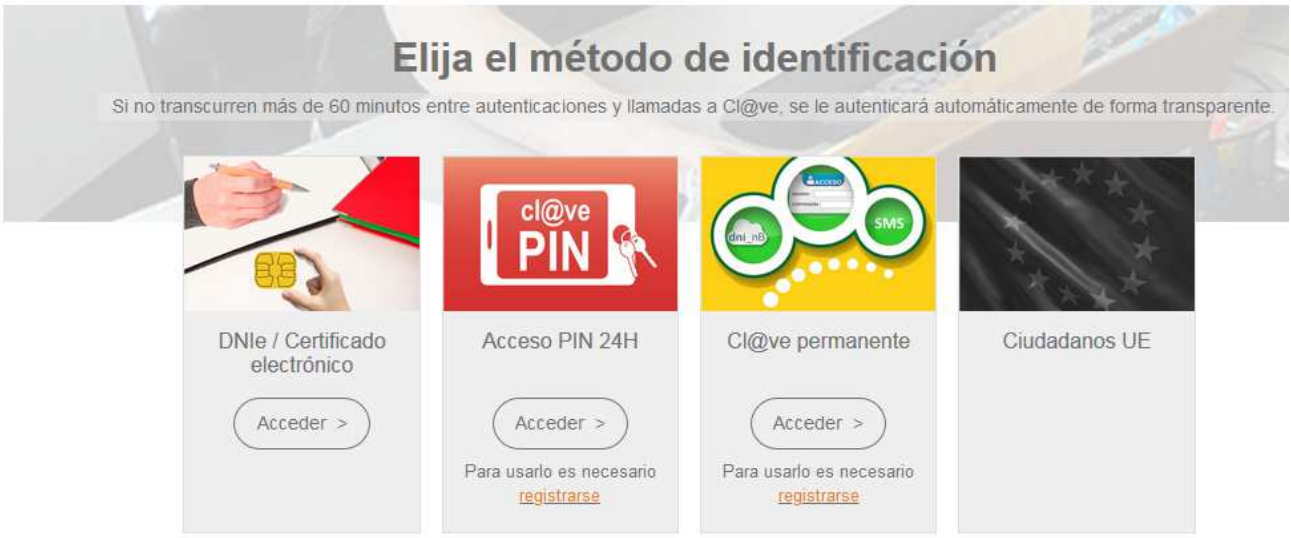


Ilustración 1: Elección del certificado digital

4.1.1 Selección DNIe / Certificado electrónico

Si seleccionamos la opción **"DNIe / Certificado"** nos pedirá que seleccionemos un certificado:

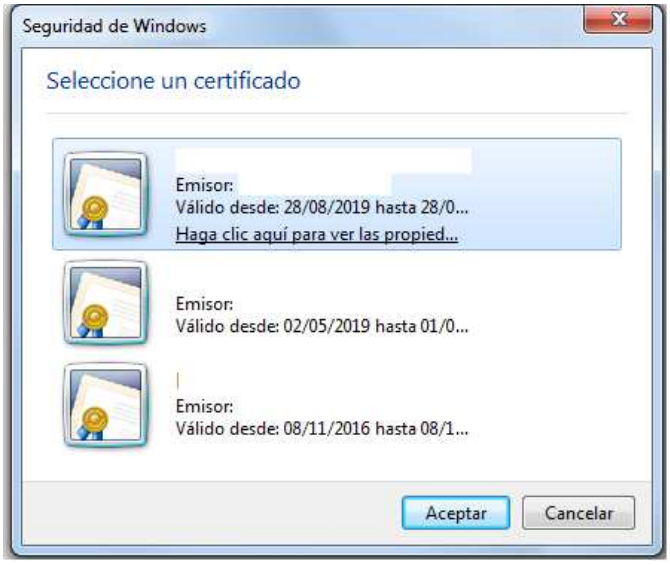


Ilustración 2: Elección del certificado electrónico

Una vez seleccionado el certificado por favor pasar al punto 4.2 Segundo paso – facilitar datos identificativos

4.1.2 Selección Acceso PIN 24H

Si seleccionamos la opción **"Acceso PIN 24H"** nos pedirá que introduzcamos el DNI

Ilustración 3: Introducción del DNI / NIE

Una vez introducido el DNI / NIE tendremos que elegir una de las siguientes opciones:

Ilustración 4: Selección Cl@ve PIN

- Utilizar la App Cl@ve PIN para obtener el PIN **(recomendado)**:

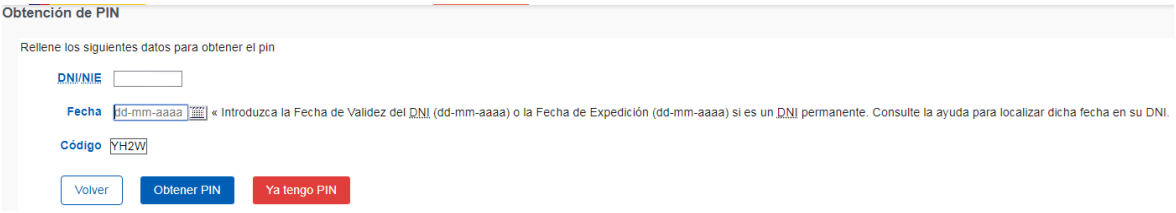
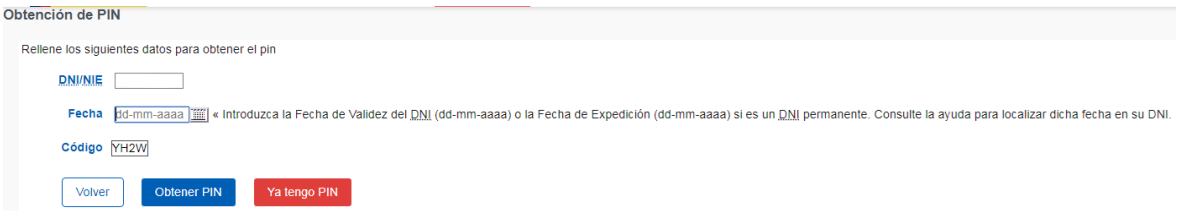


Ilustración 5: Selección de datos

En esta pantalla tendremos que introducir la fecha de validez del DNI/NIE y pulsamos el botón "Obtener PIN" y en la App Cl@ve PIN nos facilitará un PIN válido y lo introducimos en el campo "PIN".



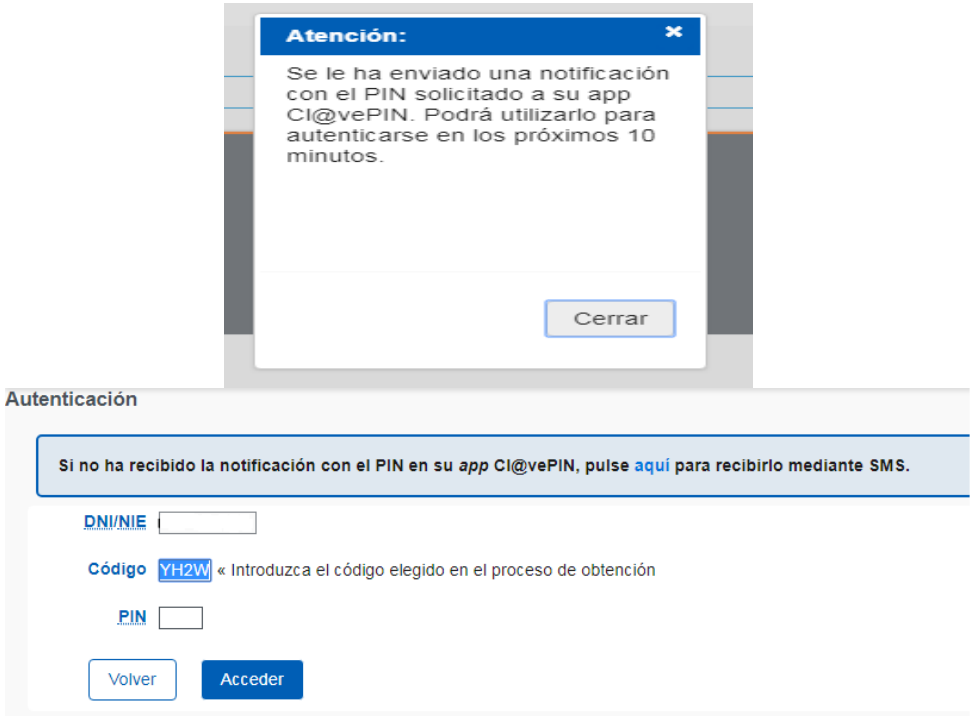


Ilustración 6: PIN obtenido con APP Cl@ve PIN

Una vez seleccionado el certificado por favor pasar al punto 4.2 Segundo paso – facilitar datos identificativos

- Usar el navegador para obtener el PIN y recibir un SMS:

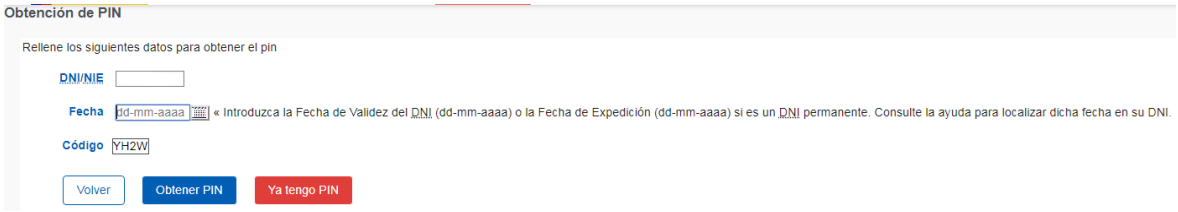
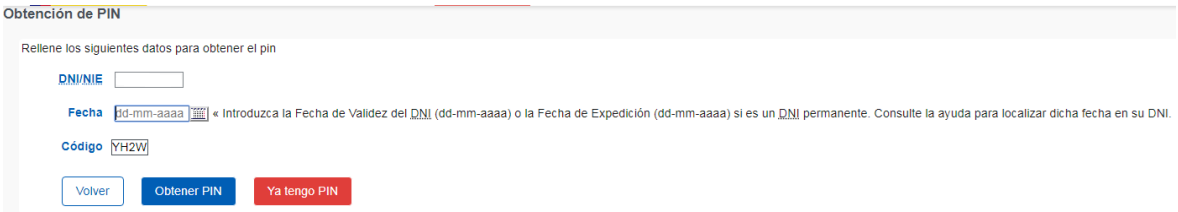


Ilustración 7: Selección de datos

En esta pantalla tendremos que introducir la fecha de validez del DNI/NIE y pulsamos el botón “Obtener PIN” y recibiremos un SMS en el móvil con el PIN válido y lo introducimos en el campo “PIN”.



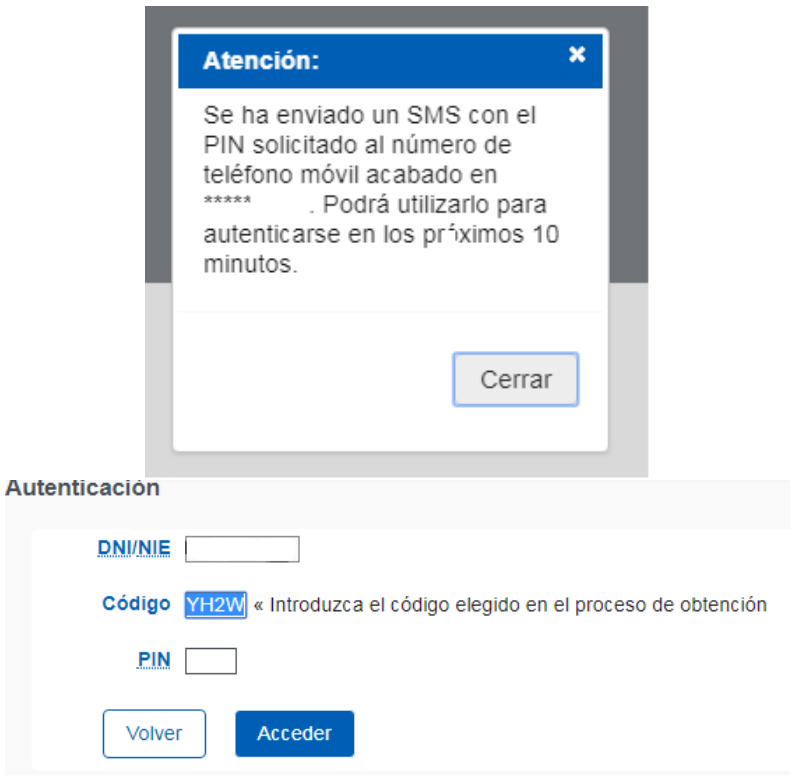


Ilustración 8: PIN obtenido con SMS móvil

Una vez seleccionado el certificado por favor pasar al punto 4.2 Segundo paso – facilitar datos identificativos

- No estoy registrado en Cl@ve:

  Para darse de alta en Cl@ve por favor visitar la URL siguiente:

  https://clave.gob.es/clave_Home/registro/Como-puedo-registrarme.html

4.1.3 Selección Cl@ve permanente

Si seleccionamos la opción **"Cl@ve permanente"** nos pedirá que insertemos el DNI o NIE y contraseña.

Ilustración 9: Introducción DNI/NIE y contraseña

Una vez seleccionado el certificado por favor pasar al punto 4.2 Segundo paso – facilitar datos identificativos

4.2 Segundo paso – facilitar datos identificativos

Una vez que el usuario ha seleccionado el certificado digital y pulsa el botón **"Aceptar"**, la aplicación mostrará la pantalla de inicio, en esa pantalla, dependiendo si el duplicado es por apoderamiento o no, se pedirán los siguientes datos:

➔ Duplicado sin apoderamiento:

Ilustración 10: Duplicado sin apoderamiento, solicitud de fecha de nacimiento

Se debe introducir la fecha de nacimiento de la persona a la que corresponde el certificado elegido en la pantalla anterior y pulsar el botón "**Aceptar"**.

➔ Duplicado por apoderamiento:

Ilustración 11: Duplicado por apoderamiento, solicitud de datos identificativos

Se debe introducir el documento oficial de identificación y la fecha de nacimiento para la que se va a realizar el duplicado del permiso de conducir y pulsar el botón **"Aceptar"**.

4.3 Tercer paso – facilitar el motivo del duplicado

En este momento la aplicación mostrará una pantalla con información de la persona que quiere obtener el certificado, esto es, datos de filiación, domicilio y datos del permiso de conducir.

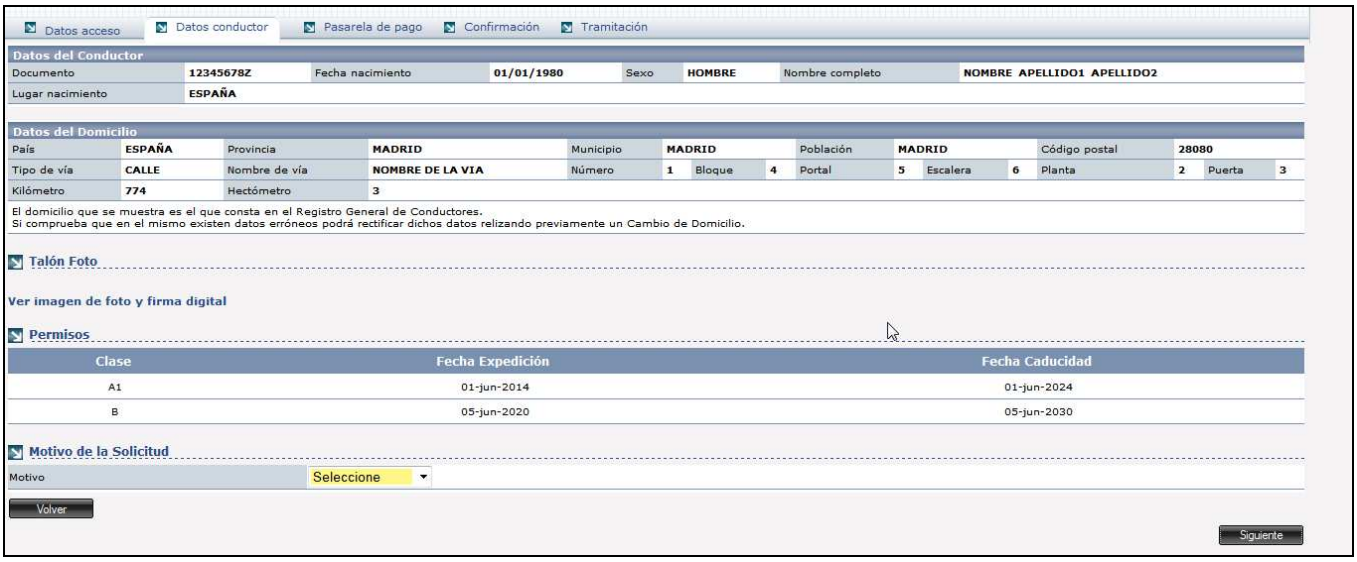


Ilustración 12: Solicitud del motivo del duplicado

En esa pantalla se solicita la introducción del motivo por el cual solicita el duplicado del permiso de conducir. Los posibles motivos son:

- **Pérdida/Extravío**, en caso de pérdida del permiso de conducir.
- **Deterioro**, en caso de que el permiso de conducir se encuentre en mal estado.
- **Substracción/Robo**, en caso de que haya sido sustraído el permiso de conducir.

Una vez realizada la elección del motivo se debe pulsar sobre el botón **"Siguiente"**.

Nota: En el apartado Talón foto se visualizará la foto y la firma digital última registrada para la persona que quiere obtener el duplicado.

4.4 Cuarto paso – introducir los datos para el pago de la tasa

El pago de la tasa solo se puede hacer con **pago de tasa**. En esta pantalla en Importe se mostrará el coste de esta tasa, el dato que aparece en la imagen es sólo ilustrativo, no tiene por qué corresponderse con el valor real.

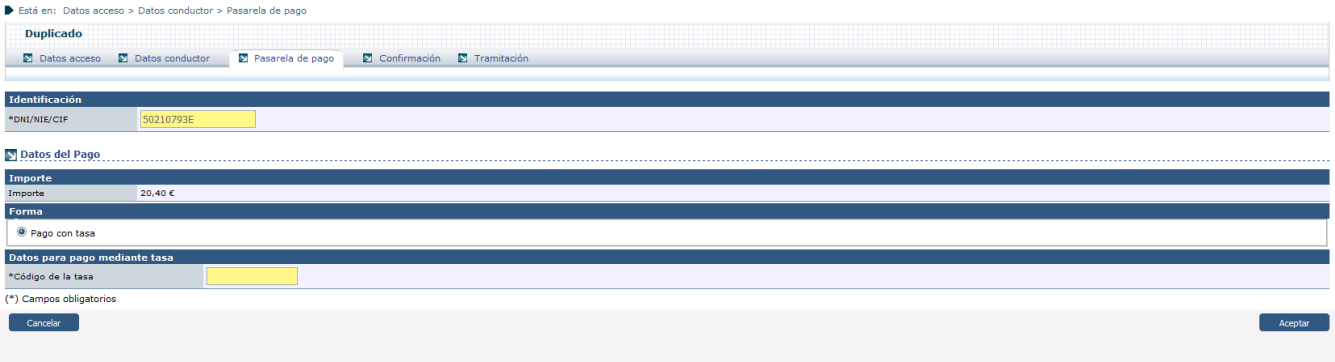


Ilustración 13: Pasarela de pago – pago con tasa

Para poder realizar el pago de la tasa con Pago de tasa, se deben introducir el código de tasa adquirido.

Una vez realizado la introducción de los datos para realizar el pago de la tasa, se debe pulsar el botón **"Aceptar"** para ir a la pantalla donde se realizará la firma de la declaración de certeza de la solicitud del duplicado por el motivo introducido.

4.5 Quinto paso – firmar la solicitud

En este momento la aplicación muestra un mensaje con la declaración a firmar, esta declaración es diferente si el duplicado es por apoderamiento o no.

➔ Duplicado sin apoderamiento

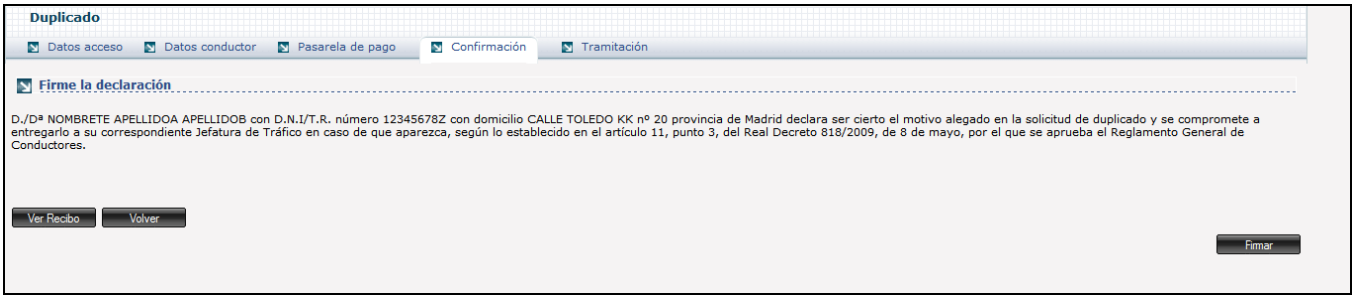


Ilustración 14: Duplicado sin apoderamiento – firmar la solicitud

➔ Duplicado por apoderamiento

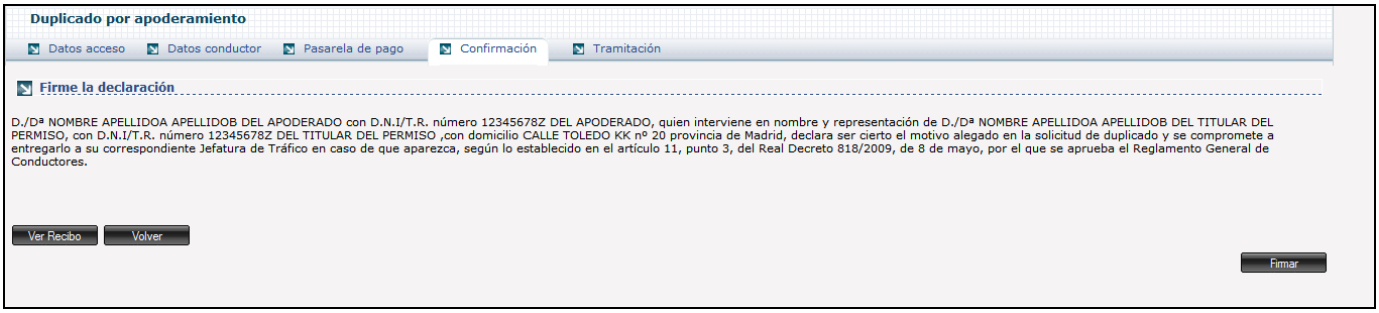


Ilustración 15: Duplicado por apoderamiento - firmar la solicitud

El justificante del pago de la tasa se obtiene pulsando el botón **"Ver Recibo"**.

Para poder finalizar el trámite es necesario pulsar el botón **"Firmar"**, en este momento se solicitará de nuevo el certificado con el que se accedió a la aplicación, debe de ser el mismo si no es así la aplicación mostrará el correspondiente mensaje.

Una vez realizada la firma, se accede a la siguiente pantalla donde se puede obtener un documento con la autorización temporal.

4.6 Sexto – obtener la autorización temporal

Esta pantalla se muestra una vez finalizada toda la solicitud.

Ilustración 16: Obtener autorización temporal

Para obtener la autorización temporal que sirve de justificante del permiso de conducir mientras se recibe el duplicado de este permiso, se debe pulsar el botón **"Aut. Temporal"**.

MINISTERIO
DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO
JEFATURA DE TRÁFICO

AUTORIZACIÓN TEMPORAL PARA CONDUCIR

AUTORITZACIÓ TEMPORAL PER (A) CONDUIR
AUTORIZACIÓN TEMPORAL PARA CONDUCIR
ALDI BATERAKO GIDATZEKO BAIMENA

1. DNI-NIE: 12345678Z	2. CLASE DE PERMISO O LICENCIA: AM A1 A2 A B*****
3. APELLIDOS: APELLIDOA APELLIDOB	
4. NOMBRE: NOMBRETE	
5. OBSERVACIONES: 106.5,N107,96(020610),106.3(011010C)	

6. LUGAR DE EXPEDICIÓN: oficina virtual	7. FECHA DE EXPEDICIÓN: 01/09/2015	8. VÁLIDO HASTA: 01/12/2015

1.- *DNIE-NIE / NAN-AIZ*
2.- *Classe de permís o llicència / Clase de permiso ou licencia / Gidatzeko baimen edo lizentzia mota*
3.- *Cognoms / Apellidos / Abizenak* 4.- *Nom / Nome / Izena*
5.- *Observacions / Oharrak*
6.- *Lloc d'expedició / Lugar de expedición / Baimena emandako tokia*
7.- *Data d'expedició / Data de expedición / Baimena emandako data*
8.- *Vàlid Fins a / Válido ata / Noiz arteko balioa*

VÁLIDA PARA CONDUCIR POR ESPAÑA SI VA ACOMPAÑADA DE UN DOCUMENTO OFICIAL DE IDENTIFICACIÓN

VÁLIDA PER A CONDUIR PER ESPANYA SI VA ACOMPANYADA D'UN DOCUMENT OFICIAL D'IDENTIFICACIÓ / VÁLIDA PARA CONDUCIR POLO ESPAÑA SE VAI ACOMPANADA DO DOCUMENTO OFICIAL DE IDENTIFICACIÓN / ESPAINIAN GIDATZEKO BALIAGARRIA DA, BAINA NORTASUN AGIRI OFIZIALEN BATEKIN BATERA

Signature Not Verified

20150080000000026 01/09/2015 13:01:09 hDHXvh6DNm+nDVYJN/0rKzoLtGU=

Ilustración 17: Autorización temporal

5 Problemas que se pueden plantear en el uso de la aplicación y su posible solución

5.1 Uso de un certificado no válido

Si se intenta utilizar un certificado no compatible con los que soporta la plataforma de validación de certificados electrónicos @Firma en la autenticación de la persona la aplicación muestra el siguiente mensaje:

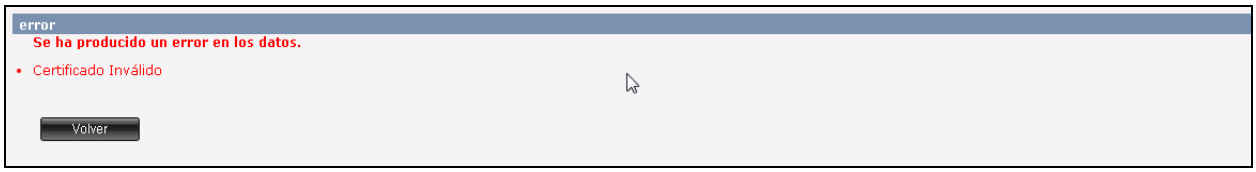


Ilustración 18: Certificado electrónico no válido

Solo podrán acceder a la aplicación aquellos usuarios que tienen un certificado digital válido: un certificado digital soportado por la plataforma de validación de certificados electrónicos @Firma, vigente y de persona física o jurídica.

5.2 Número de documento DNI incorrecto

En caso de duplicado por apoderamiento se debe introducir el DNI correcto de la persona para la cual se va a realizar el trámite. Si se introdujera un DNI, se mostraría un mensaje de error indicando este hecho.

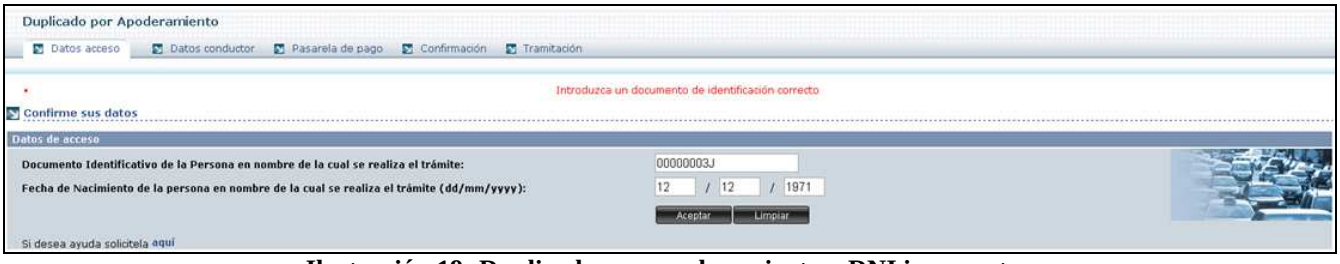


Ilustración 19: Duplicado por apoderamiento – DNI incorrecto

5.3 Fecha de nacimiento incorrecta o incompleta

En caso de introducir una fecha de nacimiento que no sea correcta o incompleta, ya sea en duplicado por apoderamiento o no, se muestra un mensaje de error indicando este hecho.

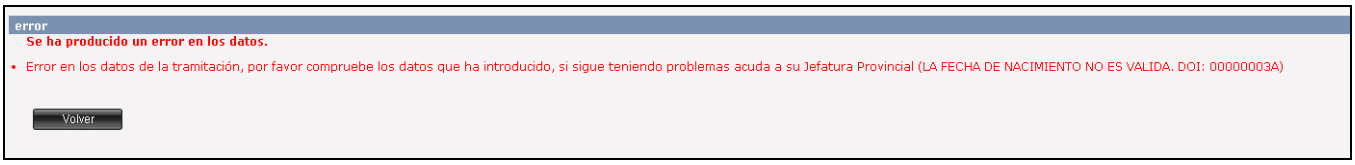


Ilustración 20: Fecha de nacimiento incorrecta

5.4 Conductor no tiene permisos

Si la fecha ha sido correcta, pero esta operación no se puede realizar por alguno de estos motivos que se muestran a continuación:

- Que el usuario no tenga ningún permiso de conducir en vigor.
- Que tenga sanciones.
- Que tenga incidencias denegatorias.
- Que haya realizado un trámite de duplicado en el mismo día.

Se mostrará el siguiente mensaje de error:

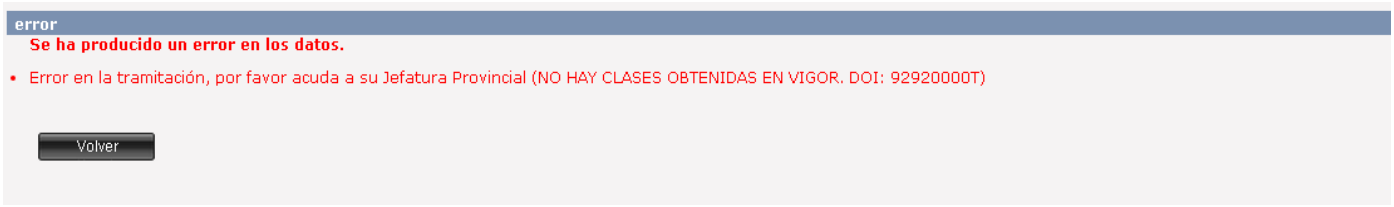


Ilustración 21: Permiso de conducir sin clases autorizadas en vigor

6 Anexos

6.1 Anexo 1 – Accesibilidad – mejora de contraste

Los colores que el navegador utiliza por defecto en algunos de los elementos de los formularios de la página web, pueden presentar algún problema decontraste que dificulte su visión a algunas personas. En particular, puede ocurrir con los colores que marcan el elemento seleccionado en una lista desplegable de opciones. Si desea mejorar el contraste de estos elementos, dependiendo del navegador utilizado, habrá que hacerlo tal y como se explica en los siguientes puntos.

5.4.1 Internet Explorer en Windows Vista

Para mejorar el contraste de la aplicación en este navegar debe hacer:

1. Haga clic en el botón Inicio, en Panel de control, en Facilidad de acceso, en Centro de facilidad de acceso y, finalmente, en Facilita el uso del equipo.
2. En Contraste alto, haga clic en Elegir una combinación de colores de contraste alto.
3. En el cuadro de diálogo Configuración de apariencia, en Combinación de colores, elija la combinación de colores de Contraste alto que desea y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Así mismo, puede personalizar el color concreto de los elementos seleccionados de las listas desplegables accediendo a Configuración de apariencia, para ello:

1. Haga clic en el botón Inicio, en Panel de control, en Apariencia y personalización, en Personalización y, a continuación, en Color y apariencia de las ventanas.
2. Si no se muestra el cuadro de diálogo Configuración de apariencia, en la parte inferior de la página, haga clic en Abrir propiedades de apariencia clásica. Haga clic en Avanzado. En la lista Elemento, haga clic en “Elementos seleccionados”. En la lista Color, haga clic en el color de fuente que desee.

5.4.2 Internet Explorer en Windows 7

Para mejorar el contraste de la aplicación en este navegador, debe hacer:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en una zona libre del Escritorio, y elija la opción Personalizar en el menú contextual. O si lo prefiere, acceda desde el Panel de control >

Apariencia y personalización > Personalización.
2. En la ventana de Personalización puede cambiar el tema del sistema por uno de la sección 'Temas básicos y de contraste alto' que tenga un contraste adecuado.

También puede personalizar el color concreto de los elementos seleccionados de las listas desplegables del siguiente modo:

1. Accediendo a 'Color de ventana' desde la misma pantalla.
2. En la lista Elemento, haga clic en “Elementos seleccionados”.
3. En la lista Color, haga clic en el color de fuente que desee.

5.4.3 Internet Explorer en Windows 8/10

Para mejorar el contraste de la aplicación en este navegador, debe hacer:

1. Escriba "configuración de contraste alto" en el cuadro de búsqueda y seleccione Configuración de contraste alto en la lista de resultados.
2. En Elige un tema, elija un tema de contraste alto en el menú desplegable y seleccione Aplicar.

5.4.4 Google Chrome

Este navegador, no reconoce los colores del sistema para los elementos seleccionados de las listas desplegables, y tampoco permite modificarlos desde las opciones de configuración. No obstante, la extensión Contraste Alto de Google Accessibility permite modificar la mayoría de colores de una página web y puede ser útil para mejorar el contraste de la aplicación. Para instalar esta extensión se debe hacer:

1. Acceder a través del menú a “Más herramientas” > “Extensiones” y hacer clic en “Obtener más extensiones”.
2. Escriba “contraste alto” en el cuadro de búsqueda y haga clic en el botón “Añadir a Chrome” de la extensión “Contraste Alto” en la lista de resultados.

5.4.5 Mozilla Firefox

Para este navegador, se deben seguir las mismas instrucciones indicadas para el navegador Internet Explorer, y una vez realizado, se debe hacer:

1. Acceder desde el menú de Firefox a Opciones, Contenido, Tipo de letra y colores, y pulsar en el botón “Colores...”. Activar la casilla “Utilizar los colores del sistema”.
2. Puede ser necesario reiniciar Firefox para que los cambios realizados surtan efecto.