



COND Ciudadanos

Manual de Usuario de Duplicado



GERENCIA DE INFORMÁTICA

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	<i>Selección DNLe / Certificado electrónico</i>	7
4.1.2	<i>Selección Acceso PIN 24H</i>	7
4.1.3	<i>Selección Cl@ve permanente</i>	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	<i>Internet Explorer en Windows Vista</i>	19
1.4.2	<i>Internet Explorer en Windows 7</i>	19
1.4.3	<i>Internet Explorer en Windows 8/10</i>	20
1.4.4	<i>Google Chrome</i>	20
1.4.5	<i>Mozilla Firefox</i>	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 CI@ve PIN	8
Ilustración 5: Selección de datos.....	8
Ilustración 6: PIN obtenido con APP CI@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.
 - CI@ve PIN
 - CI@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 hacer 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

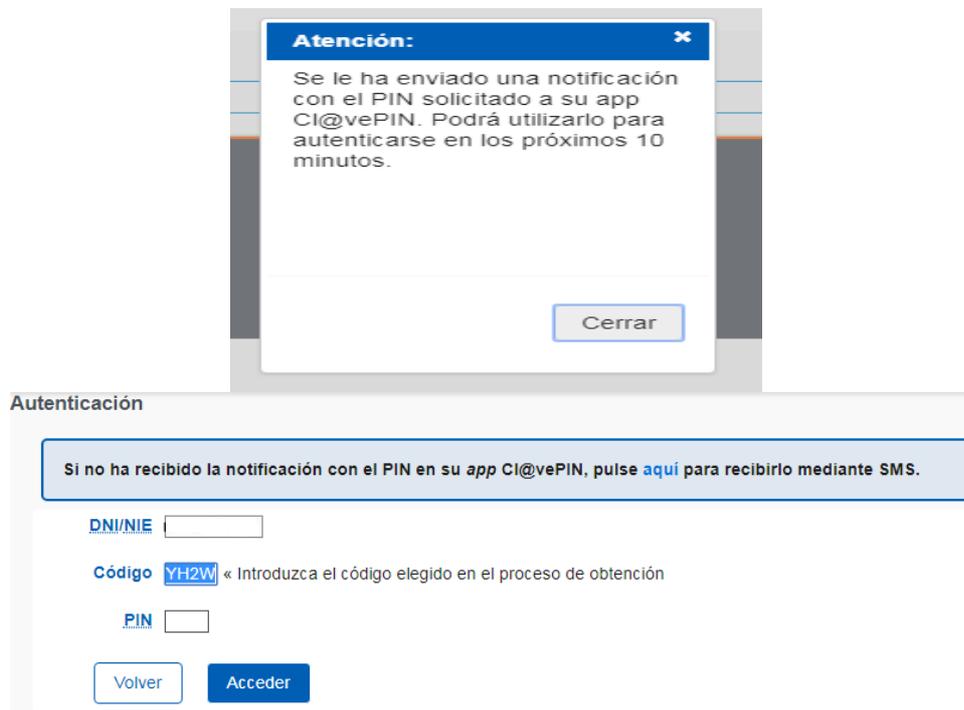
Una vez introducido el DNI / NIE tendremos que elegir una de las siguientes opciones:

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”.



Atención:

Se le ha enviado una notificación con el PIN solicitado a su app CI@vePIN. Podrá utilizarlo para autenticarse en los próximos 10 minutos.

Cerrar

Autenticación

Si no ha recibido la notificación con el PIN en su app CI@vePIN, pulse [aquí](#) para recibirlo mediante SMS.

DNI/NIE

Código YH2W « Introduzca el código elegido en el proceso de obtención

PIN

Volver Acceder

Ilustración 6: PIN obtenido con APP CI@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:



Obtención de PIN

Rellene los siguientes datos para obtener el pin

DNI/NIE

Fecha dd-mm-aaaa « Introduzca la Fecha de Validez del DNI (dd-mm-aaaa) o la Fecha de Expedición (dd-mm-aaaa) si es un DNI permanente. Consulte la ayuda para localizar dicha fecha en su DNI.

Código YH2W

Volver Obtener PIN Ya tengo PIN

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”.



Obtención de PIN

Rellene los siguientes datos para obtener el pin

DNI/NIE

Fecha dd-mm-aaaa « Introduzca la Fecha de Validez del DNI (dd-mm-aaaa) o la Fecha de Expedición (dd-mm-aaaa) si es un DNI permanente. Consulte la ayuda para localizar dicha fecha en su DNI.

Código YH2W

Volver Obtener PIN Ya tengo PIN

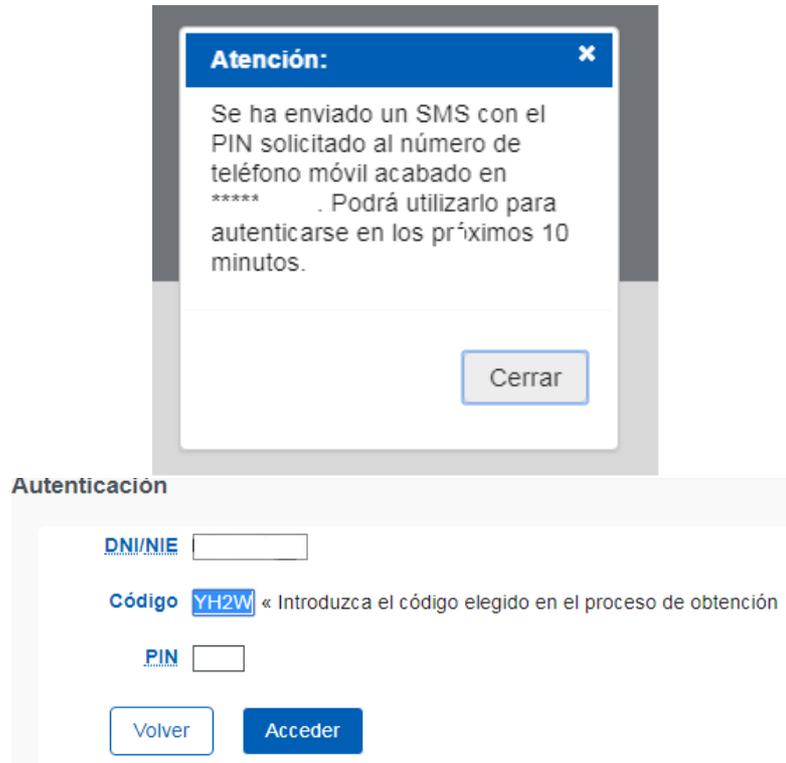


Ilustración 8: PIN obtenido con SMS móvil

Una vez seleccionado el certificado por favor pasar al punto [4.2 Segundo paso – facilitar datos identificativos](#)

- No estoy registrado en CI@ve:

Para darse de alta en CI@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.



Indique DNI/NIE y Cl@ve Permanente para garantizar su identidad

DNI/NIE

Contraseña

Autenticar > Cancelar >

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:



Está en: Datos acceso

Duplicado

Datos acceso Datos conductor Pasarela de pago Confirmación Tramitación

Confirme sus datos

Datos de acceso

*Fecha nacimiento / /

(*) Campos obligatorios

Aceptar Limpiar

Si desea ayuda solicítela

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:



Duplicado por apoderamiento

Datos acceso Datos conductor Pasarela de pago Confirmación Tramitación

Confirme sus datos

Datos de acceso

Documento Identificativo de la Persona en nombre de la cual se realiza el trámite: 12345678Z

Fecha de Nacimiento de la persona en nombre de la cual se realiza el trámite (dd/mm/yyyy): 01 / 01 / 1980

Aceptar Limpiar

Si desea ayuda, solicítela [aquí](#)

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.

La imagen muestra una interfaz de usuario con pestañas: Datos acceso, Datos conductor, Pasarela de pago, Confirmación, Tramitación. Se muestran los siguientes datos:

Datos del Conductor											
Documento	12345678Z	Fecha nacimiento	01/01/1980	Sexo	HOMBRE	Nombre completo	NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2				
Lugar nacimiento	ESPAÑA										

Datos del Domicilio																
País	ESPAÑA	Provincia	MADRID	Municipio	MADRID	Población	MADRID	Código postal	28080							
Tipo de vía	CALLE	Nombre de vía	NOMBRE DE LA VIA		Número	1	Bloque	4	Portal	5	Escalera	6	Planta	2	Puerta	3
Kilómetro	774	Hectómetro	3													

El domicilio que se muestra es el que consta en el Registro General de Conductores.
Si comprueba que en el mismo existen datos erróneos podrá rectificar dichos datos realizando previamente un Cambio de Domicilio.

Sección Talón Foto: Ver imagen de foto y firma digital.

Permisos											
Clase	Fecha Expedición					Fecha Caducidad					
A1	01-jun-2014					01-jun-2024					
B	05-jun-2020					05-jun-2030					

Sección Motivo de la Solicitud: Motivo (Seleccione) [Volver] [Siguiente]

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.

Está en: Datos acceso > Datos conductor > Pasarela de pago

Duplicado

Datos acceso Datos conductor Pasarela de pago Confirmación Tramitación

Identificación

*DNI/NIE/CIF 50210793E

Datos del Pago

Importe

Importe 20,40 €

Forma

Pago con tasa

Datos para pago mediante tasa

*Código de la tasa

(*) Campos obligatorios

Cancelar Aceptar

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

The screenshot shows a web application window titled "Duplicado". At the top, there are navigation tabs: "Datos acceso", "Datos conductor", "Pasarela de pago", "Confirmación", and "Tramitación". The "Confirmación" tab is active. Below the tabs, there is a section titled "Firme la declaración". The text in this section reads: "D./Dª NOMBRE APELLIDOA APELLIDOB con D.N.I./T.R. número 12345678Z con domicilio CALLE TOLEDO KK nº 20 provincia de Madrid declara ser cierto el motivo alegado en la solicitud de duplicado y se compromete a entregarlo a su correspondiente Jefatura de Tráfico en caso de que aparezca, según lo establecido en el artículo 11, punto 3, del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores." At the bottom of the window, there are three buttons: "Ver Recibo" and "Volver" on the left, and "Firmar" on the right.

Ilustración 14: Duplicado sin apoderamiento – firmar la solicitud

→ Duplicado por apoderamiento

The screenshot shows a web application window titled "Duplicado por apoderamiento". At the top, there are navigation tabs: "Datos acceso", "Datos conductor", "Pasarela de pago", "Confirmación", and "Tramitación". The "Confirmación" tab is active. Below the tabs, there is a section titled "Firme la declaración". The text in this section reads: "D./Dª NOMBRE APELLIDOA APELLIDOB DEL APODERADO con D.N.I./T.R. número 12345678Z DEL APODERADO, quien interviene en nombre y representación de D./Dª NOMBRE APELLIDOA APELLIDOB DEL TITULAR DEL PERMISO, con D.N.I./T.R. número 12345678Z DEL TITULAR DEL PERMISO, con domicilio CALLE TOLEDO KK nº 20 provincia de Madrid, declara ser cierto el motivo alegado en la solicitud de duplicado y se compromete a entregarlo a su correspondiente Jefatura de Tráfico en caso de que aparezca, según lo establecido en el artículo 11, punto 3, del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores." At the bottom of the window, there are three buttons: "Ver Recibo" and "Volver" on the left, and "Firmar" on the right.

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”.



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.

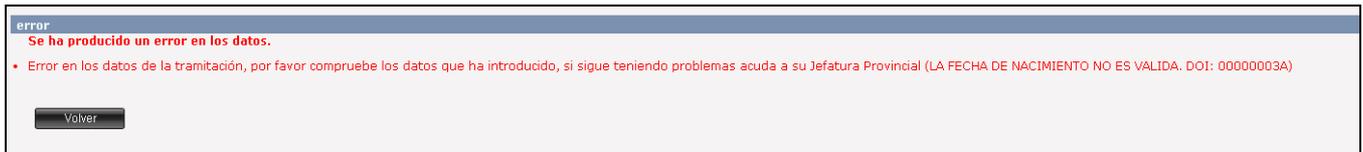


Ilustración 20: Fecha de nacimiento incorrecta

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:

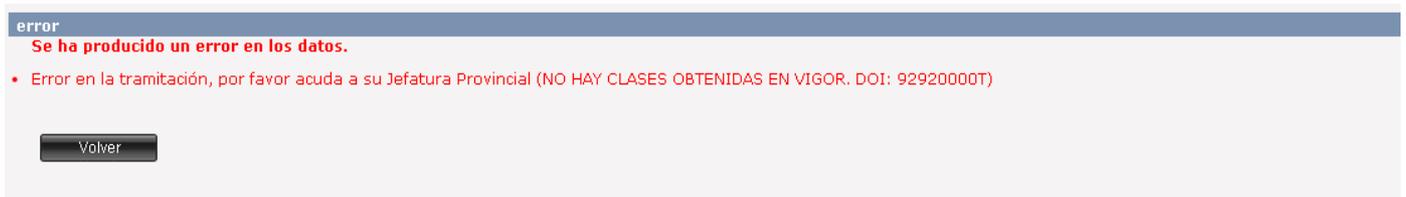


Ilustración 21: Permiso de conducir sin clases autorizadas en vigor



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 de contraste 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 navegador 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.