

01 Detectar la necesidad del cliente (Atención al público)

En cliente accede a la oficina y solicita un duplicado del permiso de circulación de un vehículo. Solo se puede tramitar, en las oficinas de Correos, una solicitud de duplicado del permiso de circulación en los siguientes casos:

- EXTRAVÍO
- DETERIORO
- SUSTRACCIÓN (del permiso de circulación, no del vehículo; de un vehículo robado no se puede gestionar la solicitud de duplicado).

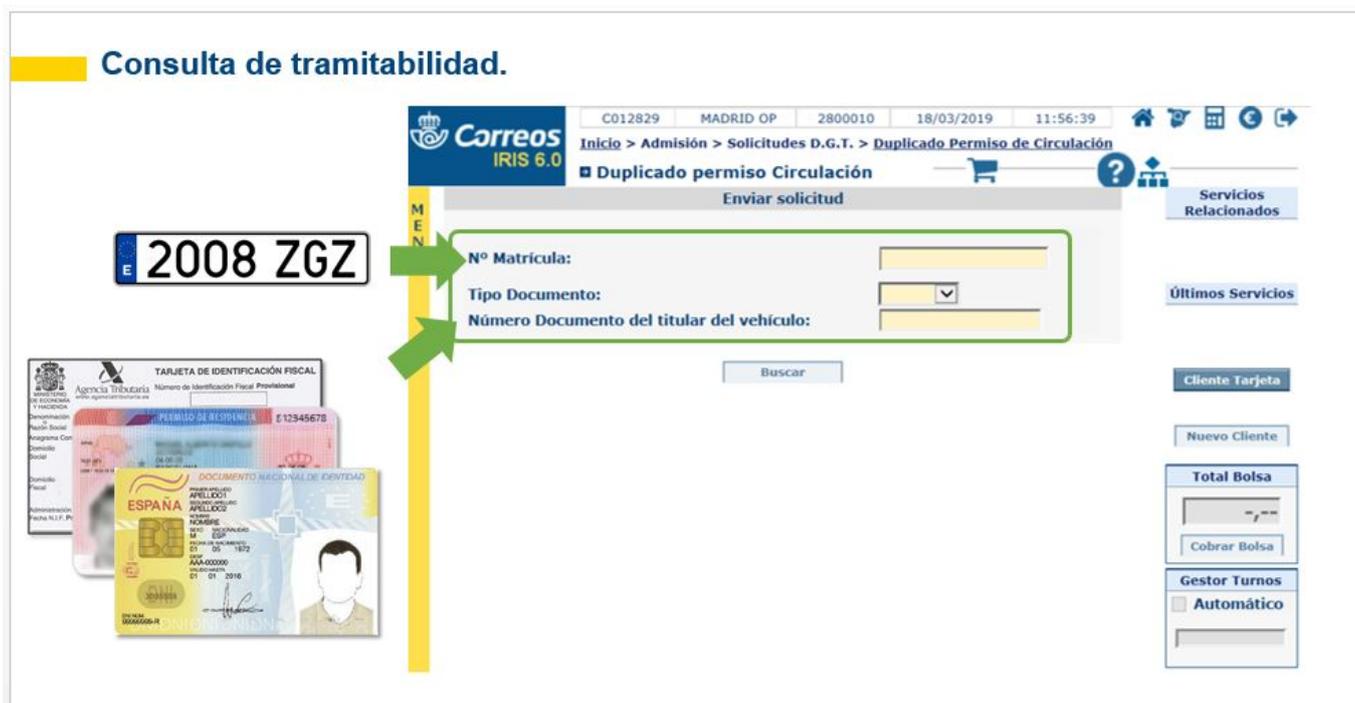
Para obtener un duplicado por cualquier otro motivo, distinto de los indicados, que requiera modificación de datos, del domicilio, cambio de servicio o por reformas efectuadas en el vehículo, el cliente deberá dirigirse a la Delegación Provincial de Tráfico.

02 Consultar tramitabilidad (Atención al público)

Mediante una consulta al registro de vehículos de Tráfico se verifica si procede tramitar un duplicado, o por el contrario existe alguna limitación sobre el vehículo que impide gestionar la solicitud a través de la oficina de Correos.

El usuario de la oficina accede al menú de Admisión de IRIS y selecciona: *Solicitudes D.G.T. > Duplicado Permiso de Circulación*, donde cumplimenta la información necesaria, que debe facilitar el solicitante:

- **Número de matrícula** (números y letras, sin guiones ni puntos)
- **Tipo de documento** (NIF, NIE, CIF u Otros)
- **Número de documento del titular del vehículo**



Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

03 ¿Qué respuesta se obtiene? = NO ACEPTADA

04 Remitir al cliente a DGT (Atención al público)

Si los datos informados difieren de los existentes en el registro de vehículos de Tráfico, o existe alguna anotación sobre el vehículo que impida la tramitación en Correos se informará en la pantalla al usuario que la solicitud no se puede tramitar.

Si el solicitante desea ampliar información y conocer el motivo deberá dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico, en Correos no se dispone de más información.

“No es posible tramitar la solicitud...”

Mensaje que se presenta cuando el número de documento informado difiere del titular del vehículo, o sobre el vehículo existe una anotación que impide la tramitación del duplicado en Correos.



The screenshot shows the IRIS 6.0 interface. At the top, there is a header with the Correos logo and 'IRIS 6.0'. Below that, a navigation bar shows the path: Inicio > Admisión > Solicitudes D.G.T. > Duplicado Permiso de Circulación. The main content area is titled 'Enviar solicitud' and contains three input fields: 'Nº Matrícula:', 'Tipo Documento:', and 'Número Documento del titular del vehículo:'. A modal dialog box is displayed in the center, containing the error message and an 'Aceptar' button.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

03 ¿Qué respuesta se obtiene? = ERROR

05 Analizar y gestionar error (Atención al público)

Tras la consulta de tramitabilidad se presenta en la pantalla el mensaje de error con el siguiente texto:

- **Se ha producido un error. Por favor, contacta con el administrador**

A continuación se indica una referencia y una breve descripción del motivo de error:

- **ATEX00XXX: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

En el mensaje se informa al usuario del tipo de error y se procede a su resolución inmediata con el cliente en la oficina (ejem.: se graba una matrícula incorrecta). En otros casos se deberá dar la incidencia al CAU para su resolución (ejem.:

incidencias técnicas). Cuando no sea posible obtener el duplicado en la oficina, tras consulta con el CAU, se deberá remitir al cliente a la Jefatura Provincial de Tráfico para tramitar su solicitud.

“Se ha producido un error...”
Consulta motivo y soluciona, en caso contrario da incidencia en PoST e informa al cliente según la respuesta obtenida.



The image shows two screenshots of the IRIS 6.0 system interface. Both screenshots show the 'Enviar solicitud' screen for 'Duplicado permiso Circulación'. The left screenshot shows an error message: 'Se ha producido un error. Por favor, contacte con el administrador. Detalles: ATEX00500 Matrícula incorrecta'. The right screenshot shows an error message: 'Se ha producido un error. Por favor, contacte con el administrador. Detalles: ATEX00700 Vehículo sin antecedentes'. Both error messages have a green arrow pointing to the 'Aceptar' button.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

03 ¿Qué respuesta se obtiene? = ACEPTADA

06 Verificar documentación (Atención al público)

Si la información del vehículo introducida es correcta y no existe ninguna limitación a realizar el trámite en Correos, se presenta al usuario una pantalla de aceptación de la solicitud. A continuación se solicita documentación al solicitante.

Los documentos a presentar deben ser originales y estar en vigor. No son válidos los documentos caducados. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para esta tarea.

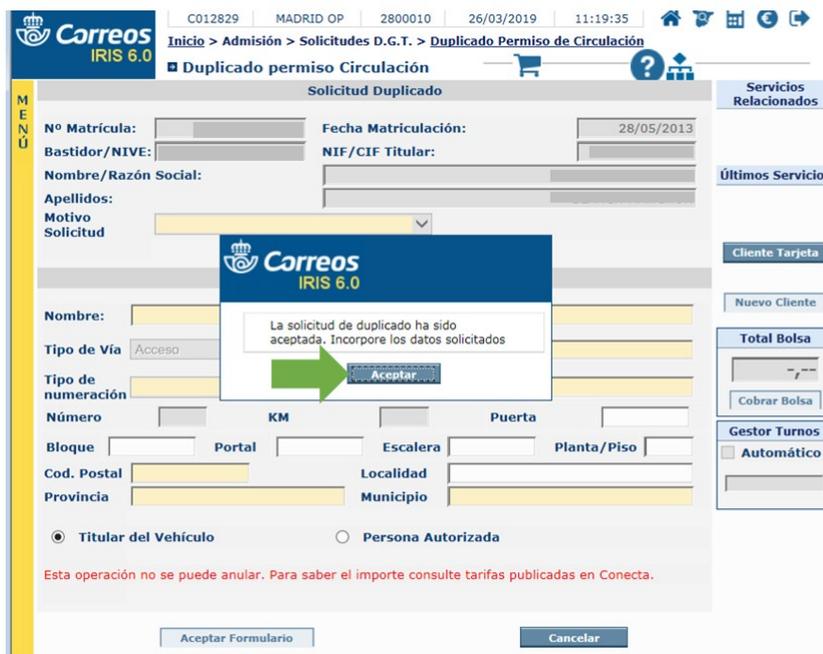
Según la condición del solicitante se deberá presentar la siguiente documentación:

- 1.- Lo solicita el titular del vehículo y es una persona física:
 - DOI*
- 2.- El titular del vehículo es una persona jurídica y lo solicita el representante o persona autorizada de la empresa.
 - Tarjeta de identificación fiscal.
 - DOI* del representante o autorizado.
- 3.- El titular del vehículo es una persona física y lo solicita una persona que ha sido autorizada por el titular del vehículo.
 - DOI* del titular del vehículo.
 - DOI* del autorizado.

* **DOI:** Documento Oficial que acredita la Identidad, documentos aceptados:

- DNI o Pasaporte
- Permiso de conducir español
- Permiso de residencia, para extranjeros no comunitarios
- Permiso de residencia o Pasaporte o Documento de su país junto al certificado de inscripción en el registro Central de Extranjeros, para extranjeros comunitarios.

Solicitud aceptada.



07 Complimentar solicitud (Atención al público)

Se selecciona el motivo de la solicitud que indique el solicitante marcando una opción del menú desplegable:

- EXTRAVÍO
- DETERIORO
- SUSTRACCIÓN

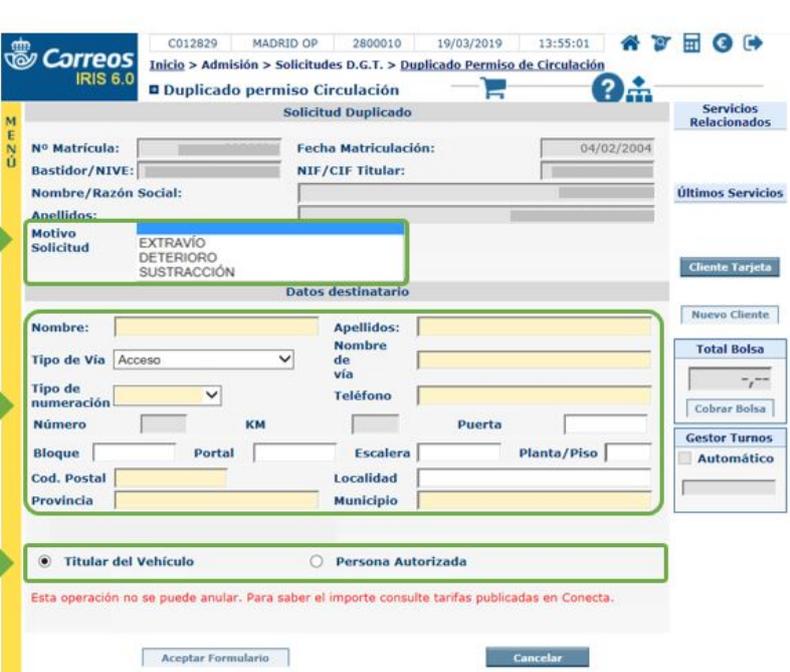
Se informan los datos del destinatario y el domicilio en el que se desea recibir el duplicado del permiso de circulación. Este destinatario que puede ser diferente al titular del vehículo y a su domicilio.

En la pantalla se presenta la información del vehículo, se comprueba que el titular sea el solicitante, si así lo ha indicado y en caso de ser una persona autorizada se marca el check *Persona Autorizada* y se le identifica informando los datos de su DOI.

Si el titular del vehículo es una persona jurídica se informan los datos del representante o persona autorizada que solicita el duplicado.

Cumplimentar solicitud.

- **Seleccionar el motivo:**
 - EXTRAVÍO
 - DETERIORO
 - SUSTRACCIÓN
- **Cumplimentar la dirección de envío:**
- **Seleccionar tipo de solicitante:**

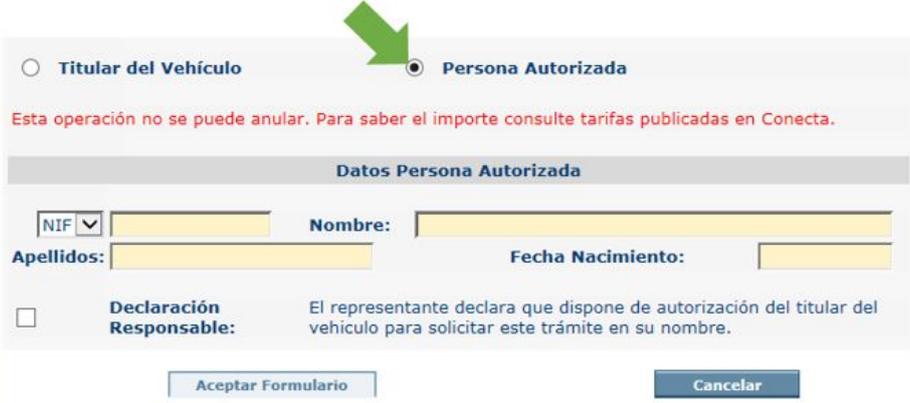


Esta operación no se puede anular. Para saber el importe consulte tarifas publicadas en Conecta.

Acceptar Formulario Cancelar

Persona autorizada.

- Al seleccionar "Persona Autorizada" se presentan campos para informar el autorizado o representante.
- Para poder aceptar el formulario es necesario marcar el Check de **Declaración Responsable**.
- En caso de que en la consulta de tramitabilidad se haya informado como tipo de documento "CIF", aparecerá marcado por defecto **Persona Autorizada** y no será modificable.



Esta operación no se puede anular. Para saber el importe consulte tarifas publicadas en Conecta.

Acceptar Formulario Cancelar

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

08 Aceptar formulario (Atención al público)

Al pulsar sobre el botón de *Aceptar Formulario* se solicita la firma del cliente en la tableta digitalizadora, el cliente comprueba sus datos y si son correctos firma en el espacio indicado. Al cliente se le presenta también en la pantalla el importe total del servicio.

Se acepta la pantalla de la firma para finalizar y enviar a Tráfico la petición de duplicado, en este momento la operación ya no se puede anular por lo que se deberá haber informado al cliente antes de confirmar la operación.

El usuario puede conocer el importe del servicio consultando las tarifas publicadas en Conecta.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

09 Imprimir solicitud de duplicado (Atención al público)

De forma automática se genera la solicitud en un formulario por la impresora multifunción de la oficina, que contiene:

- Fecha y Hora
- Oficina de presentación
- Importe a pagar
- Motivo de la solicitud
- Matrícula del vehículo
- Fecha de matriculación
- Nº de bastidor
- Dirección de envío del permiso de circulación
- Nº de envío pre-registrado
- Nº de código de servicio de la DGT
- Descripción del servicio prestado por la DGT e importe
- Firma del solicitante que se ha digitalizado

- Condicionado de servicio y alusión al RGPD

Solicitud de duplicado de permiso de circulación.



SOLICITUD DE DUPLICADO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN

Fecha/Hora 20/03/2019 09:55	Motivo de la solicitud <input checked="" type="checkbox"/> EXTRAVÍO <input type="checkbox"/> DETERIORO <input type="checkbox"/> SUSTRACCIÓN	Matrícula del vehículo [REDACTED]
Oficina de presentación PALMA SUC 10 - 0716494 PALMA		Fecha de matriculación 28/05/2013
Importe a pagar [REDACTED] €		Número de bastidor [REDACTED]

DIRECCIÓN DE ENVÍO

El Permiso de Circulación será entregado en los próximos días en el domicilio indicado. Puedes consultar el estado del envío en la web de Correos: www.correos.es, introduciendo el código [REDACTED] en el localizador de envíos.

La Dirección General Tráfico informa que la tasa con número [REDACTED] es adquirida y asignada al trámite de duplicado del permiso de circulación del vehículo [REDACTED].

Tipo de tasa	Descripción	Cuantía (€)
4.4	Duplicado de permisos de circulación	20,40 €

[REDACTED]
Firma del solicitante.

El solicitante autoriza a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. S.M.E. (Correos) a liquidar en su nombre con el Organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico el importe de la tasa pública aplicable a la prestación del servicio.

Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades:

1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.
2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos.
3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.

Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles).

Puede revocar su consentimiento y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: Vía Dublin, nº 7, 28070 Madrid, o en el e-mail derechos.protecciondatos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considera conculcados sus derechos. Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

10 Imprimir autorización provisional de circulación (Atención al público)

A continuación de la solicitud del duplicado se genera, por la impresora multifunción de la oficina, el documento "Autorización Provisional de Circulación".

Esta autorización contiene los datos generales y técnicos del vehículo. Tiene una validez de 15 días naturales desde su expedición y sustituye al permiso definitivo, que el cliente recibirá en su domicilio, se indica también el nº de envío pre-registrado.

Contiene un *Código Seguro de Verificación (CSV)* mediante el cual el cliente puede descargarse en la página web de Correos: <https://www.correos.es/DGT> el permiso provisional durante el periodo de vigencia del mismo.

Autorización provisional de circulación.

 		AUTORIZACIÓN PROVISIONAL DE CIRCULACIÓN	
Matrícula:	[REDACTED]	Fecha expedición:	20/03/2019 09:55:16
Ref:	CX5JX901000007201280390		

DATOS GENERALES

Fecha de Matriculación:	28/05/2013	Jefatura:	MADRID		
Titular:	[REDACTED]				
Marca:	KTM	Modelo:	KTM 690 DUKE		
Tipo:	MOTOCICL 2 RUEDAS S.SID.	Bastidor:	[REDACTED]		
Color:	NO DISPONIBLE				
Plazas:	2				
Servicio:	PART-SIN ESPECIFICAR				
	Propulsión:	GASOLINA	Procedencia:	FAB.NACIONAL	
No CVF:	4.04	Cilindrada:	690	Masa Máxima:	350

DATOS TÉCNICOS

Tipo:	KTM 690 DUKE	Variante:	A3	Versión:	N.A.
Contraseña Homologación:	E1*2002/24*0553*00				
Masa Máxima en Carga:	350	Masa en circulación:	85	CO2:	89.0
Potencia Neta Máxima:	50	Relación Potencia/Peso:	31	Plazas de pie:	--

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26.1.a del Reglamento General de Vehículos (Real Decreto 2622/1998, de 23 de diciembre) el presente documento constituye una autorización provisional de circulación del vehículo, que sustituye al permiso definitivo, surtiendo sus mismos efectos con las siguientes condiciones:

- Tendrá validez de 15 días a partir de la fecha de expedición.
 - Siempre debe ir acompañado de la Tarjeta de Inspección Técnica del Vehículo en vigor, así como de la restante documentación que, conforme a la normativa vigente, debe llevar consigo el conductor.
 - El presente documento no es válido para realizar trámites administrativos.
- Si observa algún error en los datos generales, técnicos o en el servicio al que se destina el vehículo, debe solicitar su rectificación antes de la expedición del Permiso de Circulación definitivo.

*** VÁLIDO HASTA 04/04/2019 ***

Podrá descargarse el permiso provisional durante el periodo de vigencia del mismo, en la página WEB de Correos: <https://www.correos.es/DGT>, informando del CSV que figura en este mismo documento y la

Código Seguro de Verificación (CSV): [REDACTED]

Web de Correos donde el cliente puede descargar el permiso provisional:

<https://www.correos.es/dgt>



Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

11 ¿La impresión ha sido correcta? = NO

12 Reimprimir documentación (Atención al público)

En caso que la impresión ha sido defectuosa o por algún fallo técnico no se ha generado, pero el importe del servicio si ha subido a la bolsa del usuario, se debe realizar una reimpresión del documento.

El usuario de la oficina accede al menú de Admisión de IRIS y selecciona: Solicitudes D.G.T. >> *Reimpresión / Solicitud permiso*, donde cumplimenta la misma información que se informó en la solicitud:

- Número de matrícula
- Tipo de documento (NIF, NIE, CIF u Otros)
- Número de documento del titular del vehículo

Se pulsa sobre el botón *Buscar* y si la solicitud se ha hecho en la oficina es mismo día se activan dos botones, al pulsarlos se imprimirá el documento solicitado:

- *Imprimir Solicitud*
- *Imprimir Permiso Provisional*

Únicamente se puede realizar la reimpresión el mismo día y en la misma oficina en la que se ha solicitado el duplicado, y un máximo de dos reimpresiones por documento. Si se realiza en otra oficina se muestra el mensaje: "No existe una solicitud para los datos del vehículo y titular".

Reimpresión solicitud / Permiso circulación.

Solicitudes D.G.T.

- Impresión distintivo Medioambiental
- Reimpresión / Anulación distintivo
- Duplicado Permiso de Circulación
- Reimpresión / Solicitud permiso



Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

11 ¿La impresión ha sido correcta? = SI

13 Cobrar bolsa (Atención al público)

Al cobrar la bolsa del usuario se genera la factura simplificada (ticket) donde se muestran dos conceptos:

- **CÓDIGO DE SERVICIO:** Tráfico es quien cobra por el servicio, se indica el CIF de la DGT, no está sujeto al pago de IVA, o impuesto equivalente.
- **DUPLICADO DGT:** Importe del servicio en Correos, se indica también el nº de envío pre-registrado, en el que el cliente recibirá en el domicilio indicado el duplicado del permiso de circulación, sujeto al pago de IVA, o impuesto equivalente (solo se generará la factura completa de este servicio).

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

14 Entregar documentación (Atención al público)

Una vez cobrado el importe de la solicitud de duplicado del permiso de circulación se entrega al cliente la documentación generada y se le despide.

- Solicitud de duplicado de permiso de circulación
- Autorización Provisional de Circulación
- Factura simplificada.