

	INSTRUCCIÓN 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página 1
		Revisión: 0
Actuación ante el robo o extravío de la tarjeta TUI o carné de Biblioteca		Código PO 2.5.19

PO 2.5.19

ACTUACIÓN ANTE EL ROBO O EXTRAVÍO DE LA TARJETA TUI O CARNÉ DE BIBLIOTECA

Elaborado por	Fecha
Acceso al documento	15/09/2021
Revisado por	Fecha

Aprobado por	Fecha

	INSTRUCCIÓN 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página 3
		Revisión: 0
Actuación ante el robo o extravío de la tarjeta TUI o carné de Biblioteca		Código PO 2.5.19

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. PROPÓSITO

2. ALCANCE

3. PROCESO

3.1. Tarjeta TUI y cargas automáticas

3.2. Carné de biblioteca (registro manual)

4. DESARROLLO DEL PROCESO

4.1. El usuario ante la administración de la facultad

4.2 El usuario ante la biblioteca

4.2.1. Comunicación presencial

4.2.2. Comunicación telefónica

4.2.3. Comunicación virtual

4.3 Actuación del bibliotecario

5. REFERENCIAS

1. PROPÓSITO

Proporcionar al bibliotecario las instrucciones necesarias para actuar en el caso del robo o extravío de la tarjeta TUI o el carné de biblioteca sufridos por un usuario.

2. ALCANCE

La responsabilidad es del Jefe del Acceso al Documento, encargado de la coordinación, normalización y resolución de los servicios de los distintos centros, así como de la redacción de la documentación necesaria para los distintos procedimientos.

La ejecución del servicio recae sobre los responsables del Servicio de Sala y Préstamo en los centros y el personal de las bibliotecas.

El destinatario final es el usuario.

	INSTRUCCIÓN 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página 4
		Revisión: 0
Actuación ante el robo o extravío de la tarjeta TUI o carné de Biblioteca		Código PO 2.5.19

3. PROCESO

Se establecen dos procedimientos para la actuación de robo o pérdida en función de si se trata de la tarjeta TUI o del carné de biblioteca.

3.1. Tarjeta TUI y cargas automáticas

La reciben los estudiantes de la UCM y de centros adscritos a la misma, PAS, docentes e investigadores de la UCM.

La carga de este tipo de usuarios es automática y se realiza diariamente, por intermediación de la herramienta DataWareHouse (DWH). Se incorporan los registros de nuevos usuarios y se actualizan aquellos que hayan sufrido modificaciones en su registro. Por ello, es importante que los bibliotecarios sigan las instrucciones de actuación especificadas más abajo ante un robo o pérdida de la tarjeta TUI para evitar la aparición de duplicados.

3.2. Carné de biblioteca (registro manual)

Restantes tipos de usuarios. Su introducción en WMS es manual y por tanto el procedimiento para la renovación del carné también será manual.

4. DESARROLLO DEL PROCESO

El robo o pérdida de la tarjeta TUI se podrá justificar tanto presencial como virtualmente, pero en cualquier caso, la biblioteca debe estar informada para realizar las configuraciones oportunas en WMS.

Se establece la siguiente metodología:

4.1 El usuario ante la administración de la facultad

En el caso de la tarjeta TUI, a nivel administrativo, el usuario tiene que acudir a la secretaría de alumnos de su centro (si es estudiante) o la sección de personal (si es PAS o PDI) para indicar el robo o extravío de dicha tarjeta y solicitar la emisión de una nueva.

También debe comunicar allí cualquier modificación en los datos básicos del usuario: tales como nombre y apellidos, dirección, teléfono, correo electrónico o sustitución del número de pasaporte por el NIE o el DNI.

Estos datos deben ser sustituidos en la fuente de origen de los mismos: si nosotros lo cambiamos en WMS de forma manual, cada vez que hay una carga de datos DWH se vuelven a cargar los datos de origen.

4.2 El usuario ante la biblioteca

	INSTRUCCIÓN 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página 5
		Revisión: 0
Actuación ante el robo o extravío de la tarjeta TUI o carné de Biblioteca		Código PO 2.5.19

Adicionalmente a esta gestión, el usuario debe contactar con la Biblioteca UCM para la notificación del robo o pérdida de la tarjeta TUI o del carné de biblioteca.

En el caso de que presente una denuncia formal de la Policía por robo, no será necesario que aporte información adicional. La denuncia es recomendable (sobre todo en el caso de la Tarjeta TUI) pero no es obligatoria.

La comunicación podrá ser presencial, telefónica o virtual.

4.2.1. Comunicación presencial

Se comprobará su identidad con cualquier documento acreditativo que contenga una fotografía (DNI, pasaporte, carné de conducir, etc.). Además, se comprobará su registro en WMS.

4.2.2. Comunicación telefónica

Se solicitará al usuario que aporte los datos necesarios para su correcta identificación como nombre y apellidos, dirección, facultad a la que pertenece o número de teléfono.

Se comprobará sobre los datos del usuario presentes en WMS.

Con el fin de asegurar la identidad del usuario, se le interrogará para que aporte los datos que permitan una identificación completa y unívoca. Como es habitual en estas situaciones de comprobaciones telemáticas, bajo ninguna circunstancia la Biblioteca será la que proporcione los datos para su confirmación.

4.2.3. Comunicación virtual

La comunicación virtual tendrá que realizarse única y exclusivamente a través del correo electrónico institucional @ucm.es, no considerándose válido, por ejemplo, la comunicación a través del chat o por medio de cuentas de correo de otros dominios.

Si se considera que los datos aportados por el usuario son insuficientes, podrá pedirse información adicional. Además, se informará al usuario de que se ha recibido el correo.

4.3 Actuación del bibliotecario

4.3.1 El bibliotecario que atienda al usuario debe utilizar su cuenta personal para abrir una sesión en WMS. Si lo hiciera a través de una cuenta de circulación no tendría los permisos necesarios para realizar las modificaciones. Una vez abierta, desde ADMIN se editará Datos de usuario básicos.

4.3.2 En el caso de una TUI robada o perdida, en el campo código de barras se introducirá una X mayúscula delante del primer cero y se dará a guardar.

The screenshot shows the 'Admin' form in the library system. The form is divided into several sections:

- Personal Data:** Estado/provincia (Madrid), Código postal (28029), Tipo (Particular), País, Dirección 1, Dirección 2, Ciudad, Estado/provincia, Código postal.
- Circulation:** Código de barras (00099272404), Sucursal principal (Biblioteca Complutense-Servicios Centrale), ID verificado, Bloqueado, Colección exenta.
- Préstamo interbibliotecario:** Identificador, Tipo de usuario, Ubicación de retirada, ¿Aprobado?, ¿Bloqueado?.
- Notificación de entrega:** Mensajería SMS/teléfono, Número, Correo electrónico, Dirección, ¿Enviar actualizaciones?, ¿Enviar actualizaciones por correo electrónico?, ¿Enviar actualizaciones por SMS?.

Buttons for 'Guardar' and 'Cancelar' are visible at the bottom of the form.

De esta manera, el código de barras de la TUI perdida pasará a Diagnósticos.

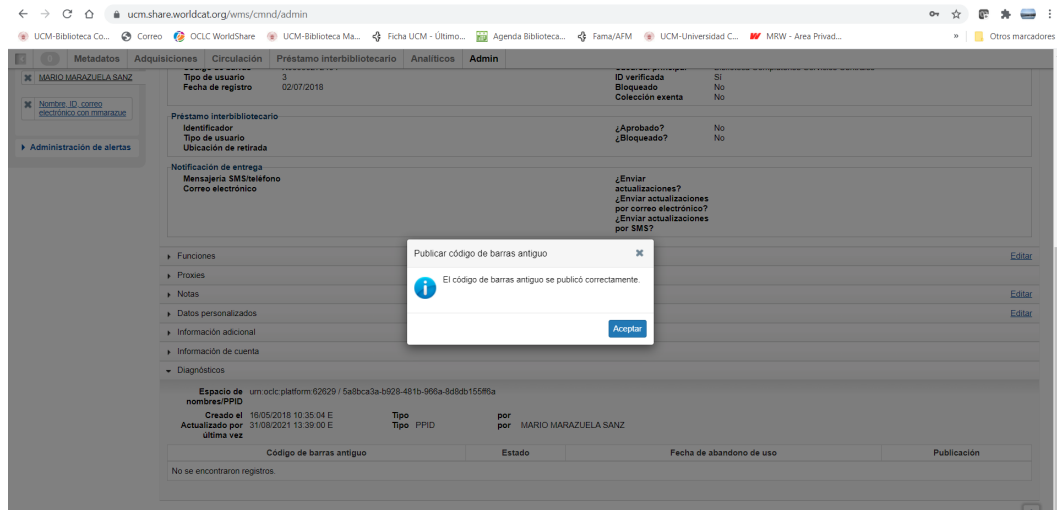
The screenshot shows the 'Admin' form with the 'Diagnósticos' section expanded. It displays the following information:

- Diagnósticos:** Espacio de nombres/PPID, Creado el (18/05/2018 10:35:04 E), Actualizado por última vez (31/09/2021 13:39:00 E), Tipo (PPID), por (MARIO MARAZUELA SANZ).
- Table:**

Código de barras antiguo	Estado	Fecha de abandono de uso	Publicación
00099272404	Revocado (obsoleto)	31/08/2021 13:39:01 E	Publicación

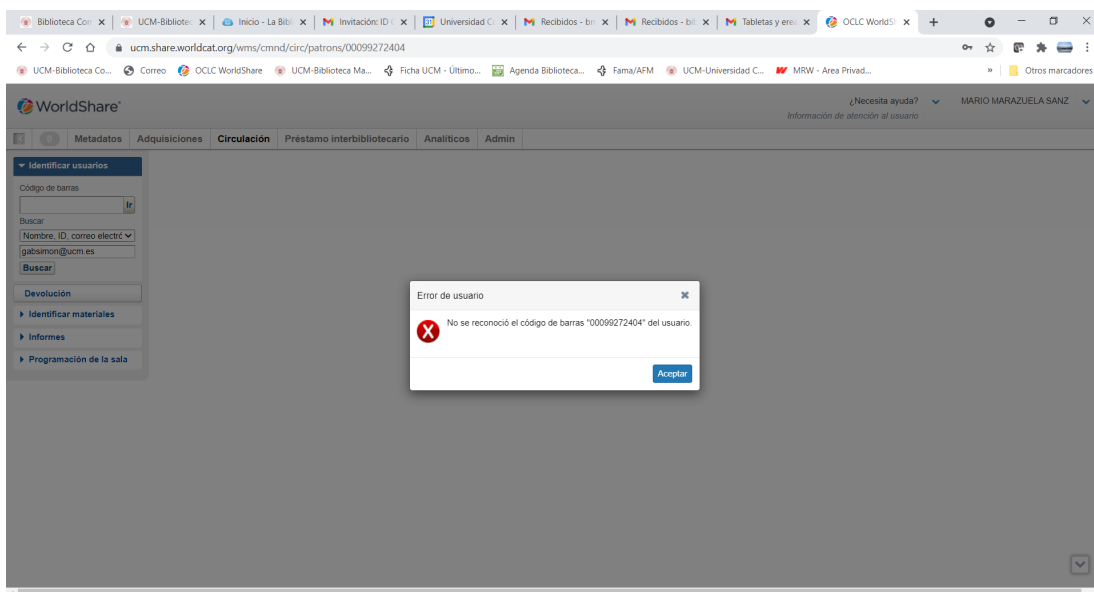
4.3.3 Mientras el código de barras de la tarjeta perdida permanezca en el apartado “Diagnósticos”, podrá ser recuperado desde el módulo de circulación y se le podrán asociar materiales en préstamo. Por esta razón, para evitar un uso fraudulento de la tarjeta perdida, hay que eliminar el correspondiente código de barras del apartado “Diagnósticos”, para lo cual se pulsará el botón “Publicación”. Al hacerlo, aparecerá el siguiente mensaje: “Publicar código de barras antiguo”. El código de barras antiguo se publicó correctamente.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS BUC



Dando a aceptar el código de barras desaparece de diagnósticos definitivamente y ya no se puede recuperar.

4.3.4 Una vez eliminado del apartado “Diagnósticos”, si en circulación se introduce el código de barras de la tarjeta TUI perdida aparecerá el siguiente mensaje: “Error de usuario. No se reconoció el código de barras “000xxxxxxxx” del usuario “



De esta manera si alguien aparece con esa TUI e intenta utilizarla en WMS de forma fraudulenta no será posible.

	INSTRUCCIÓN 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página 8
		Revisión: 0
Actuación ante el robo o extravío de la tarjeta TUI o carné de Biblioteca		Código PO 2.5.19

4.3.5 No se recomienda añadir ningún tipo de nota en el registro de usuario

4.3.6 En ningún caso se debe realizar un carné manual provisional con código de barras 053 cuando lo que se ha denunciado es la pérdida o robo de una tarjeta TUI. Las cargas de la tarjeta TUI son automáticas.

4.3.7 El usuario, mientras obtiene la nueva TUI, podrá seguir reservando y renovando desde Mi cuenta y no se limitará el préstamo de ningún material. Para llevarse préstamos acudirá a los mostradores y se identificará con el DNI o cualquier otro documento acreditativo que le identifique (pasaporte, carné de conducir, etc). El usuario y contraseña para conectarse a Mi cuenta de Cisne se mantiene.

- El usuario no podrá realizar el préstamo en las máquinas de autoservicio pero sí la devolución.
- En el caso del autoservicio de portátiles, el préstamo deberá hacerse de manera manual en el mostrador.
- Para la entrada en la BMZ con los tornos activados, el usuario deberá comunicar al personal de seguridad la desaparición de la Tarjeta TUI. El personal de la biblioteca podrá verificarlo.

4.3.8 Una vez obtenida la nueva TUI, con las cargas automáticas de DWH el código de barras nuevo machacará al que se encuentre en el campo código de barras (el que se ha invalidado al anteponerle una X), que pasará al apartado “Diagnósticos”.

4.3.9 Si el usuario recupera la tarjeta TUI perdida o robada antes de haber solicitado la nueva, se puede rehabilitar la anterior eliminando la letra X que se había antepuesto al código de barras, lo que hará que este vuelva a estar completamente operativo.

4.3.10 En el caso de los carnés perdidos o robados realizados por las bibliotecas con códigos de barras 053, se procederá a crear un nuevo carné con nuevo código de barras. En el campo código de barras se sustituirá el robado o perdido por el nuevo. El antiguo pasará a “Diagnósticos”, y para que quede eliminado se procederá de la misma manera a como vimos anteriormente con la TUI, pulsando la pestaña “Publicación” y dando a “Aceptar”.

4.3.11 Si apareciera la tarjeta robada o extraviada hay que indicar al usuario que destruya la antigua y utilice la nueva.

	INSTRUCCIÓN 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página 9
		Revisión: 0
Actuación ante el robo o extravío de la tarjeta TUI o carné de Biblioteca		Código PO 2.5.19

5. REFERENCIAS

- Manual de procedimiento del Servicio de Préstamo
- Manuales de circulación de WMS
- Normativa de Sala y Préstamo
- Reglamento de la Biblioteca