	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:1
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26


PO 2.5.26

TARJETA TUI-UCM

Elaborado por	Fecha
Desarrollo Tecnológico y Sistemas Bibliotecarios	12/12/2023
Revisado por	Fecha

Aprobado por	Fecha

El contenido de este documento es propiedad de la Biblioteca de la Universidad Complutense. La información aquí contenida solo debe ser utilizada para el fin para el que es suministrada. Este documento y todas sus copias deben ser devueltos a la Biblioteca si así se solicita

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:3
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. PROCESO
 - 3.1 Tarjeta TUI-UCM para estudiantes
 - 3.1.1 Estudiantes de nuevo ingreso
 - 3.2 Tarjeta TUI-UCM para PTGAS – PDI
 - 3.3 Robo o extravío
 - 3.3.1 Tarjeta TUI-UCM física
 - 3.3.1.1 Estudiantes
 - 3.3.1.2 PTGAS – PDI
 - 3.3.2 Tarjeta TUI-UCM virtual
 - 3.4 Anexo: problemas detectados
4. REFERENCIAS

1. PROPÓSITO

Proporcionar al bibliotecario las instrucciones necesarias para ayudar a los usuarios a generar su tarjeta TUI-UCM virtual y a resolver los posibles problemas relacionados con esta operación.


2. ALCANCE

La gestión la realiza cada centro teniendo como apoyo al Servicio de Acceso al Documento.

La responsabilidad es del jefe del servicio de Desarrollo Tecnológico y Sistemas Bibliotecarios, encargado de la coordinación, de la normalización y de la redacción de los distintos manuales relacionados con este procedimiento.

La responsabilidad del servicio en las bibliotecas de centro recae sobre los responsables del Servicio de Sala y Préstamo de los centros siendo una labor realizada por todo el personal de las bibliotecas.

El destinatario final es el usuario, pero en el proceso pueden intervenir uno o más servicios de la UCM.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:4
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

3. PROCESO

3.1. Tarjeta TUI-UCM para estudiantes

Desde septiembre de 2023 ya no se emiten tarjetas TUI-UCM físicas para los estudiantes. Los que no sean de nuevo ingreso y tengan la tarjeta física, pueden seguir usándola, puesto que es perfectamente válida, pero también pueden disponer de la tarjeta virtual en la aplicación **La Complutense**.

3.1.1. Estudiantes de nuevo ingreso

Para obtener la tarjeta TUI-UCM virtual, los estudiantes de nuevo ingreso deben realizar dos operaciones:

A. Activar el Segundo Factor de Autenticación

Para ello, deberán:

1. Descargar en su móvil una de estas dos aplicaciones, Google Authenticator o FreeOTP, ambas disponibles en Google Play o Apple Store.


Google Authenticator



Free OTP



2. Acceder a la aplicación descargada con su cuenta **@ucm.es** y escanear con su móvil el código QR que deberán hacer visible en la página de Gestión de Identidad usando un ordenador o una tableta (es decir, un dispositivo diferente del móvil), como se explica a continuación.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:5
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

3. Acceder a la página de la [UCM](https://www.ucm.es) (https://www.ucm.es). En la parte inferior, deben seleccionar el botón UCM ONLINE.



4. En esa página, deben seleccionar la opción **Gestión de Identidad (IDM)**.

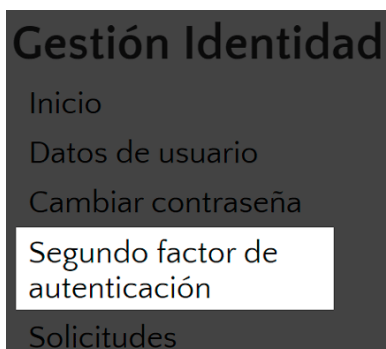
■ Gestión de Identidad (IDM)
Gestión de Identidad

5. A continuación, deben validarse utilizando su correo @ucm.es y su contraseña.

Dirección de correo UCM


Contraseña

6. En el apartado **Gestión Identidad**, deben seleccionar la opción **Segundo Factor de Autenticación**.



7. En la parte inferior de la página, deben elegir una de las dos opciones: **Mostrar QR** o **Copiar clave privada**.

Mostrar QR Copiar clave privada

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página: 6
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

Copiar clave privada

- Si eligen esta opción, deben seleccionar el botón **Copiar clave privada**

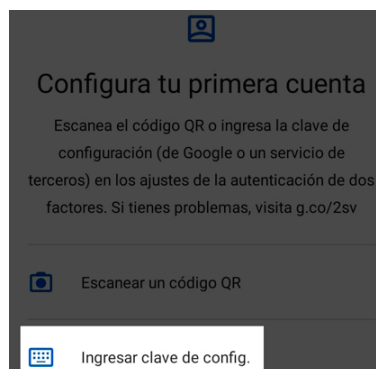
Copiar clave privada

- Dependiendo de la aplicación que usen, **Google Authenticator** o **Free OPT**, deberán seguir estos pasos:

Google Authenticator




1. Abrir la aplicación Google Authenticator
2. Hacer clic en el botón **Agregar un código**
3. Hacer clic en el botón **Ingresar Clave de Config**

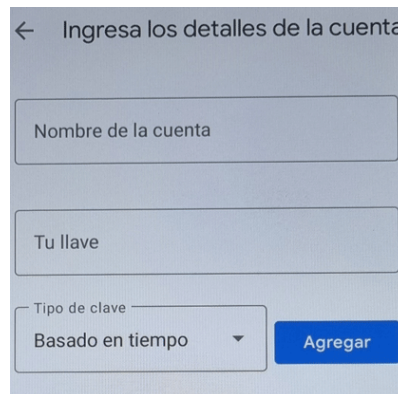


4. Ingresar los detalles de su cuenta:
 - a) En **Nombre de la cuenta** deben escribir su correo @ucm.es
 - b) En **Tu llave** deben pegar el código que copiado al hacer clic en **Copiar Clave privada** en Gestión de Identidad

Copiar clave privada

- c) En **Tipo de clave**, hay que recomendarles que seleccionen la opción **Basado en tiempo** y que hagan clic en **Agregar**.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:7
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26



5. Por último, en Gestión de Identidad deben introducir en el recuadro habilitado para ello el código que se ha generado en la aplicación Google Authenticator.

IMPORTANTE: Para activar el 2FA es necesario introducir la clave generada:

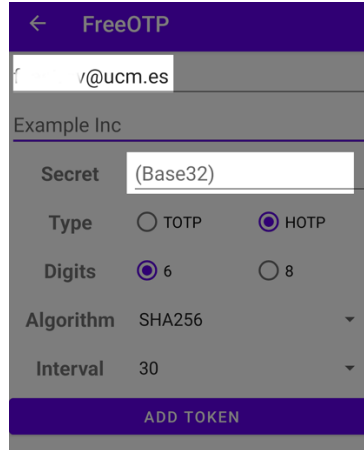
En ese momento, habrá quedado activado el segundo factor de autenticación.

Free OTP



1. Abrir la aplicación Free OTP
2. Hacer clic en el botón +
3. Hacer clic en el icono con la forma de un lápiz en un círculo
4. Introducir en el campo para el correo, su correo @ucm.es
5. Introducir en el campo Secret la clave generada y copiada automáticamente desde Gestión de Identidad en el botón Copiar clave privada
6. Pulsar el botón **ADD TOKEN**

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:8
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26



7. Generar el código pulsando el recuadro donde aparece el correo @ucm.es
8. En Gestión de Identidad, deben introducir en el recuadro habilitado para ello el código que se ha generado en la aplicación Free OTP.


IMPORTANTE: Para activar el 2FA es necesario introducir la clave generada:

Mostrar QR

1. Si eligen esta opción, deben pinchar en el botón **Mostrar QR**

2. A continuación, deben abrir la aplicación descargada en su móvil, escanear el QR que se muestra en la página de gestión de identidad, introducir el código que ha generado la aplicación en el recuadro habilitado para ello: **Introduzca la clave generada en su móvil**, justo debajo del código QR y pulsar el botón **Activar**.

IMPORTANTE: Para activar el 2FA es necesario introducir la clave generada:

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:9
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

B. Generar la tarjeta TUI-UCM virtual

Para realizar esta operación, deberán:

1. Acceder a la página con la información sobre la [TUI-UCM](https://www.ucm.es/tui-ucm-estudiante) para estudiantes (<https://www.ucm.es/tui-ucm-estudiante>).
2. Hacer clic en el enlace **ACCESO A PORTAFOTOS UCM**.

[<<<ACCESO A PORTAFOTOS UCM>>>](#)


3. Aparecerá una pantalla que advierte de que la persona debe tener activado el segundo factor de autenticación o activarlo, si no lo tiene. Si tiene activado el segundo factor de autenticación, deben pinchar sobre el botón **Acceder**.

Si no lo tiene, debe dirigirse a [Gestión de identidad UCM](#) para activarlo.

Acceder


NOTA: En algunos casos, aunque el usuario o la usuaria tienen activado el segundo factor de autenticación, al acceder al portafotos, aparece un mensaje que dice que debe activarlo. Si se da esta situación, se debe recomendar al estudiante que abra una ventana de incógnito en su navegador o una ventana normal de otro navegador o que borre el historial de navegación y la caché de su navegador y lo intente de nuevo.


4. Para acceder al portafotos, deberán validarse con su correo @ucm.es, su contraseña y, **muy importante**, abrir la aplicación de autenticación descargada en su móvil, y añadir el código que se muestra, que es el segundo factor de autenticación.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:10
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

Dirección de correo UCM

Contraseña

Si tiene activado el Segundo Factor de Autenticación introduzca la clave numérica generada con su dispositivo 

Confiar en este equipo. 

Iniciar sesión

NOTA: Si se marca la casilla de verificación **Confiar en este equipo**, si no se borra el historial y la caché del navegador, durante los siguientes quince días el formulario de validación no volverá a pedir el segundo factor de autenticación.

5. Una vez en el portafotos, deben introducir su número de identificación personal que usaron al matricularse en la UCM: puede ser su DNI, el NIE de su tarjeta de residencia, el número de su pasaporte, el código ERAS, etc.

Introduzca su NIF incluyendo si lleva ceros por delante


Documento

Una vez introducido el número de identificación personal, deberá pinchar en **GUARDAR**.

6. En la pantalla se mostrará un texto para que acepte los términos legales. Deberán hacer clic en el recuadro **He leído y acepto los términos de uso**.

7. Deben aportar una fotografía. Para ello, lo mejor es que fotografíen, a su vez, su documento identificativo, que recorten la fotografía y que la guarden en su dispositivo.

8. A continuación, deben hacer clic en **Subir documento** y seleccionar la fotografía. En el momento en que la foto aparezca en la interfaz, deberán pinchar en el botón **Continuar**.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:11
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

Por favor, suba la imagen del frontal de su **documento de identidad**.



Subir documento

9. Una vez subida la fotografía, la página anunciará que el proceso ha terminado, tras lo cual, deben hacer clic en el botón **Cerrar Sesión**.

Proceso terminado

Su foto se ha actualizado correctamente.


Cerrar sesión

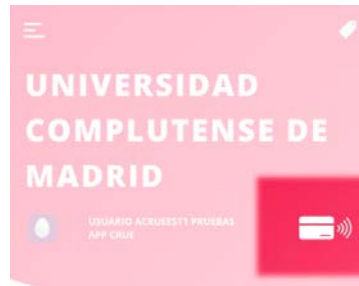
C. Acceder a la tarjeta

1. Para acceder a la tarjeta TUI-UCM virtual, pueden hacerlo a través de la aplicación **La Complutense**, disponible tanto para Android como para IOS.



2. En la aplicación, los estudiantes deberán validarse con su cuenta @ucm.es, pulsar sobre el icono de la tarjeta situado en la derecha de la pantalla y visualizar su tarjeta TUI-UCM virtual.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:12
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26



NOTA: En la aplicación móvil oficial de la UCM, la tarjeta virtual no estará disponible hasta el día siguiente de haberla generado.

3. También podrán acceder a su tarjeta TUI-UCM desde la página [Tarjeta UCM](https://tarjeta.ucm.es) (<https://tarjeta.ucm.es>), en la que tendrán que usar, necesariamente, el segundo factor de autenticación.

3.2. Tarjeta TUI-UCM para PTGAS – PDI

Los miembros del colectivo PTGAS – PTI deberá obtener un carné físico para identificarse y poder utilizar el control de presencia y otros servicios. Para ello, deberán concertar una [CITA](#) con el punto permanente de emisión de la tarjeta TUI-UCM para PTGAS – PDI, situado actualmente en la Biblioteca María Zambrano.

3.3. ROBO O EXTRAVÍO


3.3.1. Tarjeta TUI-UCM física

3.3.1.1. Estudiantes

Los estudiantes deben dirigirse a la Secretaría de su centro para comunicar el robo o la pérdida y solicitar un duplicado. Los estudiantes de algún programa internacional, como Erasmus o similares, deberán contactar con la Oficina de Relaciones Internacionales, situada en el Edificio de Estudiantes.

Hay que tener en cuenta que, cuando los estudiantes soliciten un duplicado de su tarjeta universitaria, ya no obtendrán una tarjeta TUI-UCM física.

Transcurrido el periodo de 24 horas después de solicitar el duplicado, deberán seguir los pasos que se especifican en el apartado **3.1.1 Estudiantes de nuevo ingreso**, para generar la tarjeta TUI-UCM virtual.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:13
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

Es importante que, aunque dispongan de la tarjeta TUI-UCM virtual, los usuarios comuniquen a la biblioteca la pérdida o el robo de su tarjeta TUI-UCM física, para que pueda ser anulada y que no sea objeto de un uso indebido.

3.3.1.2. PTGAS - PDI

Los miembros del colectivo PTGAS – PDI deben dirigirse a la Sección de Personal de su centro para comunicar el robo o la pérdida y solicitar un duplicado.


Transcurrido el período de 24 horas después de la solicitud del duplicado, deberán acudir con cita previa al punto permanente de emisión de la tarjeta TUI-UCM para PTGAS – PDI, situado actualmente en la Biblioteca María Zambrano.

Es importante que, aunque dispongan de la tarjeta TUI-UCM virtual, los usuarios comuniquen a la biblioteca la pérdida o el robo de la tarjeta TUI-UCM física.

3.3.2. Tarjeta TUI-UCM virtual

En caso de pérdida o robo del dispositivo móvil donde los estudiantes tienen la aplicación de acceso a su tarjeta TUI-UCM virtual, deberían confiar en las medidas de seguridad y privacidad previamente establecidas en su dispositivo móvil, tales como PIN, contraseñas, patrones, reconocimiento de huella, etc. Si no confían en dichas medidas, es conveniente que:

1. Se dirijan a la Secretaría de su centro para comunicar el robo o la pérdida y para solicitar un duplicado de su tarjeta TUI-UCM virtual. Los estudiantes de programas internacionales, como Erasmus o similares, deberán contactar con la Oficina de Relaciones Internacionales, en el Edificio de Estudiantes.
2. Transcurrido el periodo de 24 horas después de la solicitud del duplicado, deberán seguir los pasos que se especifican en el apartado **3.1.1 Estudiantes de nuevo ingreso**, para generar su nueva tarjeta TUI-UCM virtual.
3. Es importante que también comuniquen a la biblioteca la pérdida o el robo de su dispositivo móvil.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:14
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

3.4. Anexo: problemas detectados

Desde la eliminación de la emisión de la tarjeta TUI-UCM física para estudiantes, se han detectado varios problemas, comunicados por los propios usuarios, que les han impedido disponer de la tarjeta virtual en tiempo y forma.

A continuación, se especifican los problemas que se han producido con más frecuencia y se aportan las soluciones que se han considerado más adecuadas.

Problemas con el número de identificación personal

Situación:

Un estudiante está intentando generar su tarjeta TUI-UCM virtual y, en el momento de introducir su número de identificación personal, no recuerda cuál es o la página le da un error. Esta situación suele darse con estudiantes extranjeros, que pueden tener varios números de identificación: pasaporte, NIE de su tarjeta de residencia, código ERAS, etc., de manera que pueden haber proporcionado uno en el momento de matricularse (el NIE de la tarjeta de residencia, por ejemplo) y estar introduciendo otro (el número del pasaporte, por ejemplo) a la hora de generar la tarjeta TUI.


Solución:

El bibliotecario deberá buscar al estudiante en la página de Gestión de Identidad, preferiblemente, por nombre y apellidos.

NOTA: Hay personas que, en Gestión de Identidad, pueden estar con un solo nombre o con todos ellos (si tiene más de uno) y que sus apellidos pueden haber sido introducidos con o sin los correspondientes diacríticos, lo cual dificulta la búsqueda de los usuarios en Gestión de Identidad y la detección de duplicados. Por esta razón, es conveniente hacer varios intentos de búsqueda, y dar prioridad a las búsquedas de un solo elemento (nombre o apellido) que se considere significativo.

- Si, al buscar al estudiante en Gestión de Identidad, el personal solo localiza un registro coincidente, le comunicará el número de identificación que consta en su registro.

Nombre y Apellidos ▾	Email ▾	DNI/NIE... ▾
JUDITH MÓ		
JUDITH MÓ	@ucm.es	ERAS-20

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:15
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

- Si observa que el estudiante tiene dos registros en Gestión de Identidad (situación bastante habitual), elegirá el registro más completo y favorable para el usuario y le proporcionará la información necesaria para que pueda generar Su tarjeta TUI-UCM virtual (fundamentalmente, el correo electrónico @ucm.es y el número de identificación asociados con dicho registro).

Nombre y Apellidos ▾	Email ▾	DNI/NIE... ▾
Menna		
MENNA	@ucm.es	ERAS-
Menna	i@ucm.es	MV-

- En el caso de encontrar registros duplicados, tras elegir el más adecuado para el usuario, el caso será comunicado por correo electrónico (buc_eab@ucm.es) a los servicios centrales, para que procedan a realizar las gestiones necesarias para que se elimine el registro no válido.

Criterios para seleccionar el registro más adecuado en el caso de registros duplicados en Gestión de Identidad:

- Que el correo electrónico @ucm.es coincida con el que el estudiante usa para validarse en el Campus Virtual.
- Que en el rol la persona conste como ACTIVO, no como ADMITIDO.
- Que la secuencia numérica del NIU sea más alta.
- Que, tras una consulta en Gestachip, se compruebe cuál de los dos registros corresponde a la matrícula más reciente.

EJEMPLO 1


Nombre y Apellidos ▾	Email ▾	DNI/NIE... ▾
Menna		
MENNA	@ucm.es	ERAS-
Menna	i@ucm.es	MV-

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:16
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

Identificador	men	men
Bloqueado?	NO	NO
Clave caducada?	NO	NO
Fecha expiracion	30-9-2025	30-9-2025
Direcciones de correo	@ucm.es	@ucm.es
Otras Cuentas	En DA-UCM con identificador	En DA-UCM con identificador
Email externo a UCM	@gmail.com	@gmail.com
Roles	ACTIVO como ESTUDIANTE en Gestión Académica (GEA)	ADMITIDO como ESTUDIANTE en Gestión Académica (GEA)
Segundo Factor de Autenticación activo	SÍ	SÍ
Fuente Primaria	Gestión Académica (GEA)	Gestión Académica (GEA)
Número empleado ATLAS		
Tipo documento (GEA)	NCE	NCE
Número NIU	00084	00082
Autorizaciones(7)	Usuario Genérico Acceso a buzón de Correo UCM en la nube Autorizado acceso dominio raíz del AD Acceso a la nube UCM-O365 como Estudiante activo Asignación licencias Minecraft (student) Acceso a la VPN Acceso a WIFI	Usuario Genérico Acceso a buzón de Correo UCM en la nube Autorizado acceso dominio raíz del AD Acceso a la nube UCM-O365 como Estudiante activo Acceso a la VPN Acceso a WIFI
Centro PI		
Lista CFA	105-E-E002-L	

EJEMPLO 2

Nombre y Apellidos ▼	Email ▼	DNI/NIE... ▼
*Apellido *		
Jessica I	@ucm.es	Y99
Jessica Alejandra	@ucm.es	F28

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:17
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

Identificador	Jesi	Jef
Bloqueado?	NO	NO
Clave caducada?	NO	NO
Fecha expiracion	30-9-2025	22-9-2025
Direcciones de correo	@ucm.es	@ucm.es
Otras Cuentas	En DA-UCM con identificador	En DA-UCM con identificador
Email externo a UCM	@gmail.com	@gmail.com
Roles	ACTIVO como ESTUDIANTE en Gestión Académica (GEA)	ACTIVO como ALUMNI en Alumni (583616) ACTIVO como ESTUDIANTE en Gestión Académica (GEA)
Segundo Factor de Autenticación activo	NO	NO
Fuente Primaria	Gestión Académica (GEA)	Gestión Académica (GEA)
Número empleado ATLAS		
Tipo documento (GEA)	NIE	PAS
Número NIU	00082	00074
Autorizaciones(7)	Usuario Genérico Acceso a buzón de Correo UCM en la nube Autorizado acceso dominio raíz del AD Acceso a la nube UCM-O365 como Estudiante activo Asignación licencias Minecraft (student) Acceso a la VPN Acceso a WIFI	Usuario Genérico Acceso a buzón de Correo UCM en la nube Autorizado acceso dominio raíz del AD Acceso a la nube UCM-O365 como Estudiante activo Acceso a la nube UCM-O365 (Lync) Asignación licencias Minecraft (student) Acceso a la VPN Acceso a WIFI
Centro PI		
Listas GEA	153-M-067M-L	

Problemas con la recuperación de la tarjeta en la aplicación móvil

Situación:

Un estudiante comunica que ya realizó el proceso de generación de la tarjeta TUI-UCM virtual (bien por sí mismo, bien en uno de los puntos habilitados durante la campaña de emisión), pero no la recupera en la aplicación móvil de la UCM, porque obtiene uno de estos mensajes:


Usuario no encontrado

La fotografía no se encuentra en el sistema

Solución:

Se le recomendará que intente acceder a su tarjeta a través de la página <https://tarjeta.ucm.es> (para lo cual, es imprescindible que tengan activado el segundo factor de autenticación).

- Si en esta página, recupera la tarjeta con normalidad, es evidente que la imposibilidad de recuperarla en la aplicación móvil es un problema de esta última y la solución excede de nuestras competencias.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:18
		Revisión: 0
Tarjeta TUI-UCM		Código: PO 2.5.26

- Si, al acceder a la página <https://tarjeta.ucm.es> tampoco se muestra la tarjeta y, sin embargo, aparece el mensaje “Usted no tiene tarjeta”, se recomendará al estudiante que realice de nuevo el proceso de generación de la tarjeta TUI-UCM virtual como se ha explicado en este procedimiento.

4. REFERENCIAS

- [Información sobre la tarjeta TUI-UCM](#)
- [Información sobre la tarjeta TUI-UCM para los estudiantes](#)
- [Biblioguía sobre la tarjeta TUI-UCM y el carné de la biblioteca](#)
- [Acceso a la tarjeta TUI-UCM desde una página web](#)
- [Obtención de cita previa para obtener la tarjeta TUI-UCM física \(PTGAS – PDI\)](#)