

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Podrán presentarse directamente en el Departamento de Biblioteca o en cualquier Registro de entrada que el Colegio tiene a disposición de los Colegiados/as. Deseamos que se sientan satisfechos/as con el servicio proporcionado, pero si las cosas no marchan bien, queremos saber lo que podemos hacer para mejorarlas. Así que por favor, háganos llegar cualquier tipo de sugerencia, queja o duda que puedan tener.

## NORMATIVA APLICABLE

1. Estatutos del Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas
2. Reglamento de la Biblioteca de ICALPA
3. Reglamento de Préstamo de la Biblioteca
4. Normas de uso y servicios de la Biblioteca
5. Normas de uso de la Sala Multimedia
6. Legislación Vigente en relación a Bibliotecas, Protección de datos, y Propiedad intelectual.

## Biblioteca Icalpa

Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas  
Plaza de San Agustín, nº 3  
(35001) - Las Palmas de GC

Tel. 928 310 200 ext. 2002

[biblioteca@icalpa.com](mailto:biblioteca@icalpa.com)

<https://icalpa.es/biblioteca>

## Horario de Atención al público

De Lunes a Viernes de 08.00 a 15.00  
Jueves tarde de 16.00 -20.00

Horario de Verano (Julio y Septiembre):

De Lunes a Viernes de 08.00 a 14.00  
Jueves tarde de 15.00 - 20.00

Agosto Cerrado

Mas información:



Síguenos en:



## BIBLIOTECA ICALPA

Carta de Servicios



## MISIÓN

La biblioteca del Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas tiene como misión facilitar el acceso a recursos de información jurídica, técnica y cultural, promover su difusión y colaborar en los procesos de creación del conocimiento para contribuir a la consecución de los objetivos del ICALPA y a la formación integral de sus colegiados/as, orientando sus objetivos en función a las necesidades de sus usuarios/as.

## SERVICIOS

- Información y orientación en la búsqueda de información
- Acceso remoto y en red, a través del Catálogo, a los recursos de información seleccionados por la Biblioteca
- Servicio de préstamo del fondo documental
- Servicio de Referencia e información Bibliográfica
- Servicio de Base de Datos Jurídicas Online
- Servicio de Información Jurídica Documental
- Servicio de Sala Multimedia
- Servicio de Actualidad Jurídica
- Servicio de Biblioteca Digital
- Difusión Selectiva de Información
- Dossiers temáticos
- Formación de usuarios/as
- Hemeroteca
- Sala de lectura
- Web Social
- Sugerencias,desideratas, reclamaciones

## COMPROMISOS

Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios/as. Para conseguirlo nos comprometemos a:

- Atender con cordialidad y eficiencia todas las consultas de información
- Actualizar periódicamente, a través de la página web y de las herramientas sociales, la información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca
- Responder en el plazo máximo de 2 días hábiles, a las consultas, sugerencias y quejas planteadas
- Proporcionar acceso a los recursos de información seleccionados por la Biblioteca.
- Actualizar anualmente la bibliografía jurídica básica
- Orientar y asesorar sobre la obtención de recursos externos que no estén disponibles en la Biblioteca, fomentando convenios y colaboraciones con otras instituciones que posibiliten ampliar los recursos de información disponibles
- Publicar las nuevas adquisiciones bibliográficas a través de la web
- Revisar periódicamente los objetivos, para actualizarlos y solucionar, de forma dinámica, nuevas necesidades de los usuarios/as

- Ofrecer acceso a Internet, herramientas de ofimática y acceso a bases de datos jurídicas en los ordenadores de la Sala Multimedia
- Organizar actividades que conviertan a la Biblioteca en un punto de encuentro e intercambio de conocimiento para los Colegiados/as

## INDICADORES

- 1.Resultado de encuestas de satisfacción de usuarios/as, en relación a la calidad de los servicios y eficiencia en la prestación.
- 2.Número de actualizaciones anuales del contenido en la web
- 3.Número de accesos al Catálogo y a los recursos electrónicos
- 4.Número de préstamos de documentos
- 5.Número de accesos a Bases de Datos Jurídicas
- 6.Porcentaje de respuestas a consultas, sugerencias y quejas planteadas en menos de 48 horas.
- 7.Porcentaje de consultas del servicio de información jurídica atendidas y resueltas en menos de 72 horas
- 8.Número de actividades realizadas en formación y orientación de usuarios/as
- 9.Número de actualizaciones y publicaciones realizadas en redes sociales