

Acceso al conocimiento y Norma ISO-26000 de Responsabilidad Social

Lic. Tatiana M. Carsen
CAICYT-CONICET
tcarsen@caicyt.gov.ar

RESUMEN:

El enfoque de responsabilidad social debe atravesar aquellas acciones que aseguren el acceso equitativo al conocimiento en soporte digital, incluido el acceso abierto. En el trabajo se indican los impactos positivos y negativos y posibles amenazas a esas acciones. Se relacionan las mismas con el enfoque de los derechos humanos. En el marco del Laboratorio de Información del CAICYT-CONICET, nos proponemos avanzar en una metodología para la construcción de indicadores que permitan medir la responsabilidad social aplicada a la accesibilidad física y al acceso al conocimiento en soporte digital. Contemplando, los aspectos operacionales, los de los usuarios y sus derechos entre otros.

PALABRAS CLAVES:

Responsabilidad social; Acceso Digital; Accesibilidad; Acceso Abierto; Indicadores.

Presentación

El CAICYT-CONICET desarrolla, dentro de su Laboratorio de Información, diversas líneas de trabajo en las cuales se analizan y exploran conceptos y desarrollos concretos en los que éstos serán aplicados. Una de estas líneas es la aplicación de las Normas ISO-26000 de Responsabilidad Social, dentro del propio CAICYT-CONICET pero también construir una propuesta metodológica para ofrecer al ámbito de las bibliotecas y al ciclo de la publicación científica. Por este motivo nos interesa poder reflexionar juntos sobre el acceso a los recursos digitales y la responsabilidad social y estas JBDU 2015 nos ofrecen la oportunidad para ello.

¿Qué es responsabilidad social?

En un contexto en el cual la información se convierte en un activo de valor económico creciente, resulta imprescindible asegurar el más amplio acceso a ella por parte de la mayor cantidad de ciudadanos posibles y asegurar la soberanía nacional sobre el conocimiento generado dentro del país. Para ello hay que garantizar la conectividad, el acceso y accesibilidad

al conocimiento registrado en la mayor diversidad de soportes físicos o electrónicos. Para que esto suceda es necesario contar con políticas públicas que den el marco normativo y posibiliten la infraestructura adecuada, todo ello atravesado por la responsabilidad social.

Esta última se puede entender de diversas formas; muchos la consideran sinónimo del compromiso social. Sin embargo, en este trabajo seguimos la definición que proporciona la Norma Internacional ISO-26000:2010, que dice que es

“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: Contribuya al desarrollo sostenible, Incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones” (ISO 2600, 2010).

Es decir, la responsabilidad social no es sólo un compromiso activo de la organización en la introducción de mejoras dentro de ella y en la sociedad, sino que también debe asumir los efectos negativos y encarar la mitigación de éstos mediante acciones concretas.

Además, la responsabilidad social implica un enfoque colaborativo, en el que se toman en cuenta a las partes interesadas (quienes potencial o actualmente pueden ser afectados, positiva o negativamente, por las acciones de la organización. Ésta debe comunicarse continuamente con dichas partes interesadas (llamadas, en inglés, *stakeholders*) para incluirlos en las decisiones y acciones que los afectan directa o indirectamente.

Otro aspecto de la responsabilidad social es el análisis e introducción de criterios y buenas prácticas en la resolución de conflictos con esas partes interesadas y el aseguramiento de la transparencia en las interacciones de la organización con sus usuarios. La Norma ISO 26000:2010 es una referencia útil para orientar dichos criterios y prácticas, en tanto que técnicas como las de Balance Social permitirán elaborar indicadores capaces de medir las prácticas de organizaciones y actores involucrados ¹.

La Responsabilidad Social no es sólo un conjunto de normas sino que atraviesan la totalidad de las políticas y acciones de la organización y, en este trabajo, consideraremos aquellas referidas al diseño e implementación del acceso a recursos digitales accesibles y abiertos.

¹ Existen en la Argentina cursos y actividades de formación para quienes quieran profundizar estos temas y adquirir herramientas de trabajo para incorporar los principios de la responsabilidad social en sus respectivas organizaciones.

¿De qué hablamos cuando hablamos de acceso al conocimiento?

La Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información (CMSI) considera que:

" El acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la infraestructura y los servicios de las TIC constituye uno de los retos de la Sociedad de la Información y debe ser un objetivo de todas las partes interesadas que participan en su creación. La conectividad también abarca el acceso a la energía y a los servicios postales, que debe garantizarse de conformidad con la legislación nacional de cada país" (CMSI, 2005)

En la Argentina, la normativa legal define al *acceso*, según la Ley 27.078 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sancionada el 16 de diciembre de 2014 por el Congreso de la Nación Argentina, como: *"la puesta a disposición de parte de un prestador a otro de elementos de red, recursos asociados o servicios con fines de prestación de Servicios de TIC, incluso cuando se utilicen para el suministro de servicios de contenidos audiovisuales."*

Esta definición hace equivalente el acceso a la noción de conectividad, por lo que es necesario precisar que *Conectividad* "es la capacidad de un dispositivo (...) de poder ser conectado, generalmente a un ordenador personal u otro dispositivo electrónico, sin la necesidad de un ordenador, es decir en forma autónoma", tal y como la define la Wikipedia.

En el contexto de este trabajo y siguiendo a Torres Vargas (2010) podemos decir que el acceso a la información implica tanto la identificación de los documentos como la disponibilidad de la información. Si no se tiene disponibilidad a la información y sólo se la puede identificar, no se puede hablar de acceso. El acceso universal es aquél en el que debería poder identificarse y disponerse de todo lo publicado en el mundo

En tanto que la *accesibilidad* es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, puedan llegar a un lugar, objeto o servicio y accesibilidad electrónica. Y la *accesibilidad electrónica* es la facilidad de acceso a las TIC y a contenidos en Internet, para cualquier persona sea con discapacidad, de edad avanzada o por privación circunstancial, según lo explica el Observatorio de la Accesibilidad.

Es en este contexto que en los últimos años se construyó un entramado de leyes y políticas públicas tendientes a garantizar el acceso universal al conocimiento, como por ejemplo, Argentina Conectada, el programa Conectar Igualdad, el Sistema Nacional de Repositorios Digitales, etc. Y son estos tres aspectos de conectividad, acceso y accesibilidad los que subyacen al concepto de Acceso Abierto, el cual puede entenderse como:

“la literatura (científica), entendemos su disponibilidad gratuita en Internet, para que cualquier usuario la pueda leer, descargar, copiar, distribuir o imprimir, con la posibilidad de buscar o enlazar al texto completo, recolectar los artículos para su indexación, pasarlos como datos para software o utilizarlos para cualquier otro propósito legítimo, sin más barreras financieras, legales o técnicas que aquellas que supongan acceder a Internet. El único límite a la reproducción y distribución de los artículos publicados y la única función del copyright en este marco, no puede ser otra que garantizar a los autores el control sobre la integridad de su trabajo y el derecho a ser reconocido y citado” (Budapest Open Access Initiative, 2002)

Dado que ya mucho se ha dicho y reflexionado mucho sobre el Acceso Abierto y sobre la necesidad de que la Comunidad Científica lo haga suyo y lo fortalezca, no es mucho lo que vamos a agregar, sino tan solo, plantear algunos puntos en los que se lo puede relacionar con la Responsabilidad Social, la cual nos vincula muy particularmente con cuestiones de accesibilidad a los recursos digitales.

Políticas públicas de acceso a recursos digitales

Se observa una estrecha relación entre políticas públicas, políticas institucionales y la necesidad de visibilizar la producción científica por parte de investigadores y agencias de investigación. Estas políticas públicas regulan el acceso abierto, normando sus condiciones y prescribiendo sus modalidades, restricciones e instrumentos técnicos a la vez que lo consagran en el marco del Derecho universal a la Información. A su vez, el acceso abierto también surge de lo dispuesto por políticas institucionales propias, incluso con anterioridad a lo dispuesto por las políticas nacionales o provinciales. Puede ocurrir que la existencia de una legislación nacional sobre acceso abierto facilite la implementación de repositorios de acceso abierto, obligados por la ley (como en el caso de instituciones científicas argentinas). La implementación de estas políticas obliga a diseñar y establecer prácticas transparentes para las distintas etapas del proceso de diseño, población e ingesta de repositorios. Todo lo cual se encuadraría, si seguimos a Norma ISO 26000, con la transparencia en las comunicaciones con los distintos actores que intervienen en el proceso.

- 1) Se involucra colaborativamente a editores y autores en este proceso de construcción de los recursos digitales mediante procedimientos como el autoarchivo o el empleo de esquemas de metadatos consensuados, que faciliten la recuperación.
- 2) Como parte de la responsabilidad del Estado, se trata de abrir la “caja negra” de la investigación científica mediante dispositivos de acceso abierto a nivel de:
 - a. publicaciones arbitradas (o no) accesibles en repositorios temáticos o institucionales.

- b. datos primarios de investigación, modelados en determinadas estructuras de metadatos y accesibles bajo determinadas condiciones de accesibilidad que preserven la integridad y confidencialidad de los datos personales.
- c. construcción colaborativa de vocabularios controlados.
- d. Gobierno abierto (por ejemplo en la implementación de sistemas de consulta de información pública, interactividad entre ciudadanos y estado a través de interfaces digitales)

El marco político del Acceso Abierto excede lo meramente técnico y es parte de una tendencia regional, y también implica una manera de entender la soberanía sobre los recursos de conocimiento y sobre las infraestructuras en las cuales se almacenan y exponen documentales textuales y datos. Por otra parte, se facilita un mejor control del resultado de las investigaciones financiadas por el Estado por cuanto es posible darlos a conocer al ser obligatorio su archivo en repositorios institucionales de acceso abierto.

El Acceso Abierto depende de una extensa red colaborativa compuesta por actores tan diversos como científicos sociales (que lo toman como objeto de estudio), investigadores como productores de datos y también como autores científicos, editores y líderes de equipos editoriales de revistas científicas, personal técnico que asegurará la infraestructura física y la conectividad, bibliotecarios que sistematizarán esta información extrayendo fuentes secundarias de estos datos primarios, archivistas que conservarán la documentación de gestión administrativa o de carácter histórico generada en todos estos procesos y, finalmente, las autoridades políticas que, con su respaldo y los instrumentos legales, posibilitan la persistencia de las acciones inicialmente voluntarias, cohesionándolas dentro de un plan de gobierno y estímulo a la producción nacional.

Las Normas ISO-IRAM 26000:2010

Analizando todo este proceso desde un ángulo de Normas ISO-26000 vemos que puede identificarse una cadena de valor en torno al ciclo de la publicación científica de acceso abierto. Si bien se ofrecen gratuitamente, la generación de recursos digitales tiene un cierto costo para instituciones y/o gobiernos, por lo que el análisis de esta cadena de valor se justifica plenamente. Nos permitirá identificar procesos, buenas prácticas y actores intervinientes y visibilizarlos de modo de que esos procesos puedan ser transparentes y conocidos conforme recomienda la norma ISO 26000. El conocimiento de esta cadena de valor también permite hacer un seguimiento de las inversiones y gastos de aquellas organizaciones estatales que mantienen repositorios digitales de acceso abierto, facilitando el posterior control ciudadano mediante la rendición periódica de cuentas.

Proponemos analizar algunos elementos para lograrlo:

1. Establecer reglas claras y explícitas de procedimientos para todos los actores intervinientes.
2. Plantear árboles de decisión y asignación de responsabilidades claramente conocidos por todas las partes.
3. Que aquellos actores que se encuentren en relación laboral o contractual con la organización tengan condiciones dignas de trabajo y derecho al desarrollo de una carrera profesional, en condiciones equitativas sin distinción de género, raza o credo y con la posibilidad de contar con espacios institucionalizados de negociación abierta.
4. Prever comunicaciones claras y regulares con los usuarios de los servicios en línea y sus recursos digitales de acceso abierto, con el objeto de darles a conocer lo que pueden esperar (o no) de éstos.
5. Las condiciones para la financiación o subsidio de publicaciones de acceso abierto deben asegurar condiciones equitativas para los postulantes y una amplia difusión dentro de la comunidad científica.
6. Las interfaces de exposición deben asegurar su accesibilidad y legibilidad para usuarios con discapacidad o necesidades especiales, respetando recomendaciones y normas internacionales de accesibilidad.

La vinculación con los Derechos Humanos en las iniciativas de Acceso Abierto, tal y como recomienda ISO-26000 debería contemplar:

1. Que el acceso abierto contribuya a hacer cada vez más equitativos los criterios de evaluación científica, evitando que se limiten únicamente a evaluar positivamente las publicaciones del *mainstream* anglosajón o únicamente las indexadas por ISI.
2. Prever modalidades de accesos alternativos para personas con discapacidad visual y otras discapacidades y prever posibilidades de la mayor personalización y adaptabilidad posible a situaciones particulares. Existen numerosas herramientas disponibles a este fin.
3. Asegurar la confidencialidad de los datos personales conforme lo establece la Ley de Hábeas Data.
4. Que las políticas de las iniciativas de acceso abierto aseguren una amplia libertad académica con la única restricción de cumplir los criterios del método científico de su propio campo disciplinar y se eviten situaciones de discriminación. Estas políticas deben tener la mayor difusión posible entre los interesados.
5. Esta equitatividad está garantizada en la medida que se desarrollan métricas alternativas generadas desde la propia región latinoamericana, en las que se incluya la producción científica colocada en repositorios institucionales y/o temática
6. Las políticas de control de calidad editorial deberían construirse por consenso, considerar las prácticas de la comunicación científica propias de la disciplina y tener la

mayor difusión posible a fin de que todos los que así lo deseen puedan adecuarse a los estándares así establecidos. Se recomienda que se incluyan estándares de accesibilidad para usuarios con discapacidad o necesidades especiales.

Respecto al medio ambiente, las iniciativas de Acceso Abierto se enmarcan perfectamente en políticas de desarrollo ambientalmente sostenible por cuanto:

1. Promueven el uso de recursos electrónicos, facilitando la tendencia a la “despapelización” y la reducción del consumo de papel (para lo cual es recomendable prever formatos ergonómicos para lectura en pantalla y para lectura en dispositivos móviles). Esta tendencia es fomentada incluso desde el ámbito normativo, tal como sucede en Europa (Bosch, 2008).
2. No obstante, el mantenimiento de servidores de gran capacidad para repositorios digitales puede implicar un aumento del consumo energéticos, a la vez que plantea desafíos en este sentido porque:
3. Conllevan políticas de conservación que aseguren la persistencia en el tiempo de materiales afectados por el tiempo y pueden requerir espacios físicos de almacenamiento adicionales.
4. El mantenimiento de repositorios digitales puede implicar el empleo de recursos energéticos.
5. La obsolescencia de dispositivos de mantenimiento y renovación de éstos debe ser tenido en cuenta, previendo políticas y dispositivos de reutilización o reciclado de componentes y equipos utilizados.

En cuanto a la gobernanza de la organización, ya hemos mencionado la necesidad de involucrar a las partes interesadas, asegurar su participación y ofrecer espacios de negociación internos a quienes trabajan en los distintos tramos del proceso.

La ISO-26000 habla de consumidores, pero aquí sería más procedente hablar de creadores, autores, editores asimilables a la vía de entrada al sistema de Acceso Abierto y usuarios o lectores asimilables a la vía de salida del sistema.

Impactos positivos y negativos del acceso abierto

Sin pretender ser novedosos, interesa repasar los impactos positivos y negativos del acceso abierto y del acceso a recursos digitales, así como las amenazas que pueden surgir:

Impactos positivos

1. La sociedad se beneficia de un mayor conocimiento de la producción intelectual local, provincial, regional y nacional.
2. Mayor visibilidad para los autores de su propia producción.
3. Mayor participación e integración entre comunidad académica, equipos editoriales y equipos informáticos con autoridades políticas institucionales, universitarias, locales o nacionales de la cartera de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva.
4. Conocimiento público de los frutos de la investigación en CyT y por lo tanto mayor conciencia de la relación entre productividad científica y PBI.

Impactos negativos

Aún no son bien conocidos pero podemos prever algunos:

1. Colisión de intereses con compromisos previamente contraídos por los autores con editores comerciales que pueden afectarles legalmente.
2. Proliferación de documentos cuya calidad resulte difícil de evaluar, con lo que pueda mezclarse información “basura” de aquella que tiene calidad asegurada.

Posibles amenazas:

1. Acciones de competidores del sector privado que deseen recortar el espacio del acceso abierto y “reprivatizarlo” bajo argumentaciones de “calidad científica”
2. Dependencia de los vaivenes de las políticas institucionales, nacionales y contexto político regional para la sustentabilidad económica y de la infraestructura que requieren las iniciativas de Acceso Abierto. Ante esta última amenaza es necesario conseguir un fuerte compromiso social de resguardo de la soberanía “cognitiva” que también hace a la soberanía científico-tecnológica y al derecho que tiene la ciudadanía de acceder a la producción nacional científica y técnica.

Indicadores de responsabilidad social y acceso abierto

A fin de facilitar la implementación de ISO-IRAM 26000:2010 resulta aconsejable seguir la metodología de Balance Social, la que abre un abanico de posibilidades para construir indicadores que permitan conocer el grado en que se aplican normas de responsabilidad social en una organización dado. Puesto que también se puede analizar un sector de dicha organización, podemos considerar la viabilidad de crear (dentro de las métricas alternativas)

indicadores específicos de responsabilidad social en el acceso digital y acceso abierto para mensurar algunos aspectos tales como:

Aspectos operacionales orientados a los usuarios

1. El grado en que las indicaciones, autodefiniciones, sistema de mandatos, normativas del sistema son accesibles, emplean un lenguaje comprensible y están visiblemente expuestas para que los usuarios las comprendan y puedan interactuar sin inconvenientes con el sistema
2. El grado en que se establecen dispositivos de reclamos, sugerencias e introducción de correcciones dentro del sistema por parte de los usuarios (ante calidad de registros, percances en conectividad, ayuda para la interpretación de las normas)
3. El grado de exposición del conjunto de metadatos que se emplean y si se usan aplicaciones informáticas de fuente abierta en los que la comunidad pueda participar para desarrollar versiones de mejoras.

Aspectos relativos a los usuarios:

1. Previsiones relativas a habeas data y grado en que los usuarios están informados sobre sus propios derechos a publicar, cómo proceder si se le retiran publicaciones, las posibilidades que tiene de recurrir en tales casos y si se le informan adecuadamente los motivos.
2. Previsiones para asegurar la integridad de su producción original (acciones de preservación previstas, políticas de revisión, modificaciones léxicas, etc.). Todo esto puede ser cuantificable.
3. Grado en que el autor (en caso de autoarchivo) conoce sus derechos autorales, las implicancias de las licencias de uso en el repositorio y sobre la reproducción de su obra y cómo afectan los períodos de embargo a sus propios derechos de difundir la propia obra.
4. Existencia de dispositivos para la interacción entre usuarios y la administración de los servicios en línea.

Aspectos de equidad en el acceso a recursos de información:

1. Grado de accesibilidad de las interfaces web para personas con discapacidad visual
2. Grado de accesibilidad de los recursos digitales disponibles en línea
3. Grado de navegabilidad de los sitios web
4. Existencia de soportes electrónicos accesibles off-line y aplicaciones para mejorar accesibilidad a personas con discapacidad
5. Calidad de la conectividad según regiones geográficas y localidades

Aspectos ambientales y de preservación de recursos digitales

1. Previsión de guarda de documentos en formatos de preservación
2. Previsión de mecanismos de acceso a materiales originales en soportes impresos (cuando los se los accede en versión digital con fines de preservación).
3. Proporción de equipos reutilizados/reciclados
4. Enumeración de acciones de reutilización/reciclado
5. Medición de consumo energético
6. Medición de ahorro energético

Aspectos laborales

Aquí se relevarán indicadores relativos al personal que trabaja en la construcción de los archivos, repositorios y bibliotecas digitales, ya sea en procesos de digitalización de documentos como en su descripción y exposición. La Norma ISO-26000 hace especial hincapié en este punto, y se lo señala aquí pues de manera empírica se ha visto con frecuencia que estos sectores de trabajo pueden estar afectados por condiciones de precariedad laboral. Algunas posibles dimensiones de análisis a considerar en este tema:

1. Medición de la equidad de género (relación entre género y nivel de ingresos, por ejemplo)
2. Grado de sindicalización del personal
3. Existencia de espacios de diálogo social (entre sindicatos, personal no sindicalizado y empleadores)
4. Posibilidades de carrera profesional y perfeccionamiento.

Relaciones con la comunidad

Un punto aparte merece lo que la Norma ISO-26000 refiere como Relación con la Comunidad, que, en el caso que nos ocupa puede muy bien tratarse de iniciativas orientadas a la difusión de tecnologías adaptativas, de las que puede beneficiarse no únicamente agentes de la comunidad científica sino la comunidad entera así como las acciones de difusión de la filosofía de acceso abierto y participación como parte interesada en debates e implementación de políticas públicas sobre acceso a la información en sus múltiples aspectos.

Conclusiones

Este es apenas un pantallazo sobre una temática mucho más amplia y cuyos aspectos ya enumerados pueden profundizarse mucho más cada uno. Nuestro objetivo era señalar las posibles relaciones entre el acceso, la conectividad y la accesibilidad con las Normas ISO-26000 y la responsabilidad social en general. Los indicadores propuestos nos permiten observar en el plano concreto cómo se dan los impactos positivos y negativos de las acciones de nuestras organizaciones y del Estado con respecto al acceso a la información, en sus diferentes dimensiones. Creemos que esto permitirá refinar las acciones futuras, reorientar aquello que se debe mejorar y detectar aspectos aún no considerados.

Bibliografía

1. Argentina. *Ley Nº 25.326 de Protección de los Datos Personales*, promulgada parcialmente en Octubre del 2000. Disponible en línea:
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/norma.htm>
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/norma.htm> [Consulta: 15 setiembre 2015]
2. Argentina. *Ley Nº 27.078 de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones*. 16 diciembre 2014. Disponible en línea:
<http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/239771/norma.htm> [Consulta: 11 setiembre 2015]
3. Argentina. *Ley Nº 26899: Creación de Repositorios Digitales Institucionales de Acceso Abierto, Propios o Compartidos*. 13 noviembre 2013. Disponible en línea:
<http://repositorios.mincyt.gob.ar/recursos.php>
4. BOSCH, Mela (2008). La construcción colaborativa de conocimiento: expresiones organizativas, participantes, entornos y tecnologías. EN: *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*. n.3, segundo semestre 2008. pp. 413-428 ISSN electrónico 1989-0494. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en línea:
<http://evistas.ucm.es> › Inicio › No 3 (2008) › Bosch [Consulta: 9 setiembre 2015]
5. UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (2005). *Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información (CMSI); Documentos finales. Ginebra 2003-Túnez 2005*. Ginebra: UIT, dic. 2005. Disponible en línea:
<http://www.itu.int/wsis/outcome/booklet-es.pdf> [Consulta: 15 setiembre 2015]

6. CARSEN, T.M (2013) La biblioteca y sus prácticas socialmente responsables..
Presentado en: 46ª Reunión Nacional de Bibliotecarios “Un espacio para la Inclusión”
(Buenos Aires: 22-24 abril. 2014). Disponible en línea:
http://www.abgra.org.ar/documentos/46RNB_2014_Carsen.pdf
7. IRAM-ISO (2010). Norma ISO-26000:2010. Buenos Aires: IRAM,
8. MUNERA TORRES, M.T (2011). Responsabilidad social del profesional de la ciencia de la información. EN: Revista EDICIC, v.1, n.1, pp.135-147, ene/mar 2011. Disponible en línea:

[- 2011](#)
9. OBSERVATORIO DE LA ACCESIBILIDAD. Accesibilidad: Definición. Disponible en línea:
<http://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/accesibilidad/definicion/>
[Consulta: 15 septiembre 2015]
10. SOSA SOLANO, A.S; COSTA CEABRA, C.C.R; SIMEAO, E.L.M.S (2015). El acceso a la información como eje principal de la responsabilidad social del profesional de la información. EN. Biblios, n.59. ISSN (on line) 1562-4730 DOI:
10.5195/biblios_2015.211. Disponible en línea: <http://biblios.pitt.edu> › In

[- 2015](#)
11. TORRES VARGAS, G.A (2010). *El acceso universal a la información, del modelo librario al digital*. México, DF: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. (Colección Tecnologías de la Información). Disponible en línea:
http://132.248.242.3/~publica/archivos/.../acceso_universal_informacion.pdf
[Consulta: 11 septiembre 2015]