

Implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9002 en el Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona ¹

Núria Balagué Mola

Subdirectora del Servei de Biblioteques de la UAB

nuria.balague@uab.es

<http://www.bib.uab.es>

Introducción

El Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona ha implementado un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9002:1994. El sistema es plenamente operativo y se ha obtenido su certificación el mes de marzo del presente año.

El Servei de Biblioteques está constituido por las nueve bibliotecas situadas en el campus de Bellaterra, la del campus de Sabadell, y las localizadas en las unidades docentes de los hospitales en los que nuestra universidad imparte docencia.

Una manera de darse cuenta del grado de complejidad que significa poner en marcha un proyecto de certificación del sistema de calidad del Servei es conocer algunos de sus datos cuantitativos: 730.000 monografías, 39.000 colecciones de publicaciones periódicas, una biblioteca digital consolidada, más de 25.000 m² de locales de bibliotecas, 4.000 plazas de lectura. Hay que tener en cuenta también, que en el Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona trabajan 150 personas y que recibe más de cuatro millones y medio de visitas de usuarios al año.

Orígenes y objetivos del proyecto

Aunque por parte del Servei de Biblioteques existía ya, desde hacía tiempo, un interés especial en la implementación de un sistema de calidad, la puesta en marcha del proyecto debe ser enmarcada en la estrategia general de la Universitat Autònoma de Barcelona, la cual incluyó entre los objetivos documentados en el *Contrato-programa*

¹ Comunicación presentada en Junio de 2000 durante las III Jornadas de intercambio de experiencias de mejora de la universidad celebradas en la Universidad de Valladolid. <http://prisma.psc.uva.es/jornadas/> y publicada en *III Jornadas de intercambio de experiencias de mejora de la universidad*. Valladolid: Universidad de Valladolid, 2000. pp. 161-168.

1998-2001 con la Generalitat de Catalunya, el logro de la certificación de la norma 9002 para el Servei de Biblioteques.

Al incluir esta línea de actuación en el *Contrato-programa*, se valoró, por un lado, la filosofía de la calidad, bien arraigada en la cultura organizativa del Servei de Biblioteques y, por otro lado, el hecho de que contaba con una tradición de participación en grupos de mejora y en proyectos europeos, que han dotado a su personal de una experiencia metodológica importante para encarrilar con éxito nuevos proyectos.

En resumen, con la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad se pretendía disponer de un instrumento de gestión interna para:

- Agilizar el funcionamiento de todas las actividades que se llevan a cabo en las bibliotecas.
- Optimizar el uso de sus recursos
- Velar por la calidad de procesos y servicios
- Garantizar la mejora constante del servicio que ofrecemos a nuestros usuarios.

Y también, cómo no,

- Disponer de un reconocimiento externo de la calidad con la que esta gestión se lleva a cabo.

Claro está que una operación de esta magnitud exige la ayuda de expertos y, por ese motivo, se estableció contacto con una empresa de consultoría, a la que se facilitó la información necesaria para que conociera el funcionamiento del Servei y los recursos disponibles – tanto humanos como materiales. El objetivo era que elaboraran una propuesta de los servicios que, como consultores, podían ofrecernos en el proceso de desarrollo, implementación y certificación del sistema de calidad.

A finales del año 1997 dispusimos de esta primera propuesta escrita, en la cual ya se establecía que, de acuerdo con las características de los servicios que se ofrecían en las bibliotecas, lo más aconsejable era seguir los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9002: 1994. En julio de 1998, se dio luz verde al proyecto, se formalizó el contrato con la empresa consultora y se establecieron las fases de la implementación que los consultores evaluaron, en una primera estimación, en unos 10 meses.

Dicho esto, pasaremos a describir los pasos realizados desde que se tomó la decisión de desarrollar e implementar el sistema. Presuponemos que el lector conoce el contenido de los requerimientos de las normas ISO 9000.

Actuación:

Fases de la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad

Año	Mes	Actividad
1998	septiembre	Presentación del proyecto
	octubre	Diagnóstico previo
	noviembre	Planificación y organización de las actividades
	diciembre	Determinación de los procesos generales y de los grupos de trabajo
1999	enero - septiembre	Preparación del sistema de aseguramiento de la calidad
	octubre	Formación interna del personal de las bibliotecas
	octubre --	Generalización de la actividad operativa
	noviembre	Preauditoría de certificación
2000	enero	Auditoria de certificación
	marzo	Obtención de la certificación

1. Presentación del proyecto

En primer lugar era necesario informar y sensibilizar a las personas que habrían de estar vinculadas al proyecto y hacerles ver la importancia de su participación. Así, en septiembre de 1998, se convocó una jornada de presentación en la que participaron jefes de biblioteca, coordinadores y administradores de centro. En esta sesión les fueron presentados, de forma sintética, el contenido de la norma ISO 9002, los contenidos generales de su implementación en el ámbito concreto del Servei de Biblioteques y el papel que, en esa implementación, los asistentes tenían reservado.

Esta presentación era absolutamente ineludible, ya que los consultores tenían que elaborar un segundo diagnóstico más profundo y debían de visitar las bibliotecas en plena actividad para poder ver *in situ* las características de los locales, la interacción del personal con los usuarios y estar en condiciones de entrevistarse, sin prisas, con los diferentes miembros del personal.

Estos debían de aportarles las diferentes informaciones y puntos de vista que son necesarios para establecer un diagnóstico global. Era especialmente importante, pues,

que el personal entendiese que no se trataba de pasar ningún examen, sino de contestar unas preguntas destinadas a detectar las coincidencias y las carencias del funcionamiento de las bibliotecas con respecto a los requerimientos y exigencias dictados por la norma ISO 9002.

2. Diagnóstico previo

En octubre de 1998, tuvieron lugar las visitas de diagnóstico que, pese a que no se realizaron a la totalidad de las bibliotecas, sí que constituyeron una muestra significativa. Durante dos días muy intensos, un equipo de tres consultores visitó la Biblioteca de Humanidades, la Biblioteca de Medicina, la Biblioteca de Veterinaria, la Hemeroteca General y, por supuesto, los Servicios Centrales.

Los consultores se interesaron mucho por temas como la gestión de las adquisiciones, el análisis documental o el servicio de préstamo, aunque, a parte de escuchar, traían preparadas una buena batería de preguntas relativas a actividades “no bibliotecarias”, pero imprescindibles para prestar un buen servicio: evaluación y control de suministradores, control de sistemas de seguridad, limpieza y mantenimiento de los locales, equipamientos, etc.

La finalidad del diagnóstico era la identificación de los aspectos críticos y de las desviaciones en el funcionamiento del Servei de Biblioteques, respecto a cada uno de los requerimientos de la Norma. El informe puso de manifiesto los puntos débiles sobre los que haría falta trabajar para adaptarlos a la ISO 9002 – básicamente se trataba de temas relacionados con algunas actividades que se realizaban de manera correcta, pero de las que apenas existía documentación escrita que estableciera los límites, los pasos homogéneos a seguir y el sistema de control y seguimiento de las mismas.

Por otra parte, el diagnóstico también evidenció nuestros puntos fuertes como, por ejemplo, la existencia de una clara vocación de servicio al usuario, la rapidez y la fiabilidad de los servicios efectuados y la formación permanente del personal de las bibliotecas.

3. Planificación y organización de las actividades

El diagnóstico sirvió para preparar el despliegue de las actividades que debían de ponerse en funcionamiento. El protagonismo, que en la primera fase había corrido a cargo de los consultores, tenía que ir pasando al personal del Servei de manera progresiva.

La subdirección del Servei de Biblioteques, a parte de otras responsabilidades propias del cargo, asumió la de la implantación del sistema de calidad, aunque hay que subrayar que la clave del éxito de la implementación del sistema ha sido el Comité de Calidad, formado por cinco responsables de bibliotecas y por el responsable de calidad.

Todos sabemos que, a veces, crear un comité no es exactamente sinónimo de eficacia y resolución rápida de los temas o problemas que han sido la causa de su creación. Este no es, sin embargo, el caso que nos ocupa, puesto que el Comité de Calidad es el motor del proyecto y el que vela por la coherencia y la operabilidad del sistema.

Actualmente, con el sistema plenamente operativo, el Comité realiza las siguientes funciones:

- Propone líneas de actuación para conseguir los objetivos de calidad
- Evalúa los indicadores de calidad
- Vela para que se lleve a cabo un plan de medidas correctoras de los problemas detectados
- Realiza el seguimiento de las acciones correctoras y preventivas que se propongan
- Propone los planes de formación en temas de calidad
- Vela para que la documentación del sistema de calidad esté actualizada
- Vela para que se realicen auditorías internas
- Realiza el seguimiento y el control de los proveedores

En la fase de diseño y de implementación su papel fue aún más importante. Es el equipo humano que, además de las funciones citadas:

- Coordinó los grupos de trabajo que redactaron la documentación
- Revisó todos los documentos del sistema de calidad
- Estudió la viabilidad de indicadores y controles
- Diseñó las bases de datos necesarias para la consolidación del sistema
- Estableció los mecanismos de comunicación interna para el mantenimiento del sistema
- Realizó la formación necesaria a fin que todo el personal del Servei conociera el sistema de calidad

Durante la fase de desarrollo del sistema, el Comité contó con la colaboración de una persona de la Oficina de Planificación y de Organización de la Universidad que, ajena al mundo de las bibliotecas, desempeñó un papel importante con la aportación de puntos de vista alternativos.

4. Determinación de los procesos generales y de los grupos de trabajo

Paralelamente a la creación del Comité de Calidad, se llevó a cabo una sesión de formación en herramientas de calidad, que fue seguida de una serie de reuniones en las que, ya con vistas a la redacción de la documentación del sistema, se determinaron los procesos que habría que describir y las personas que integrarían el núcleo de cada grupo de trabajo.

Cada grupo estudió con detenimiento uno de los siguientes temas genéricos: adquisiciones, procesos técnicos, prestación de servicios, carta de servicios, gestión de fondos y aplicaciones informáticas. Además, para poder revisar y contrastar la documentación a medida que iba siendo elaborada, cada grupo se dotó de consultores internos que hacían correcciones o sugerencias de mejora a los primeros borradores. En total, más de cuarenta personas del Servei participaron en la redacción y revisión la documentación del sistema de calidad.

5. Preparación del sistema de aseguramiento de la calidad

La elaboración de la documentación y de las bases de datos del sistema de aseguramiento de la calidad configura el núcleo del proyecto de implementación.

La primera tarea consistió en diagramar los procesos que se realizan en el seno de las bibliotecas y preparar los procedimientos y las instrucciones de trabajo para realizarlos.

La documentación del sistema de calidad tiene tres niveles:

- El nivel superior es el *Manual de Calidad*, que es el documento básico del sistema. El manual presenta la manera como el Servei de Biblioteques ha enfocado la consecución de todos y cada uno de los requerimientos de la norma UNE EN 9002: 1994. Así pues, de este documento se derivan el resto de los documentos.
- El segundo nivel esta formado por los *Procedimientos Generales*, que describen la manera como se realizan las actividades del Servei de Biblioteques (adquisiciones, proceso técnico, préstamo,...)
- El tercer nivel está formado por las *Instrucciones de Trabajo*. Son documentos complementarios de un procedimiento general que describen aquellos aspectos señalados en los procedimientos generales que necesitan disponer de una descripción a un nivel de detalle elevado.

Los procedimientos y las instrucciones pretenden dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se hace en el Servei de Biblioteques?

- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Cómo se deja constancia de que se ha hecho?

Traducir todo nuestro *know how* al “lenguaje ISO” no fue fácil. Los consultores nos ayudaban, pero sus consejos no siempre nos aportaban la luz necesaria. Si miramos atrás, nos parece que lo que nos hacía falta a todos, a unos y a otros, era poder disponer de tiempo suficiente: a los miembros de los grupos de trabajo para interiorizar la Norma y a los consultores para comprender el sentido de las operaciones bibliotecarias. Por este motivo, después de evidenciar la cantidad y complejidad de las actividades que se realizan en las bibliotecas, se consideró necesario revisar la previsión temporal inicial para situarla entre doce y catorce meses.

Evidentemente, antes de iniciar el diseño del sistema, ya disponíamos de mucha información escrita sobre un buen número de procesos. Con todo, excepción hecha de los temas relativos al proceso técnico, no siempre habíamos llegado al nivel de detalle que ahora hemos alcanzado con la preparación de algunas de las instrucciones de trabajo.

El sistema de calidad también hace referencia a *Documentos Complementarios*, que son documentos que se citan en nuestros procedimientos y instrucciones, pero que no forman parte de la documentación del sistema. Son ejemplos de ello la referencia a un BOE o DOGC en que se legislan temas que nos afectan, las normas catalográficas que seguimos, los contratos que hemos establecido con nuestros suministradores, o el mismo Reglamento del Servei de Biblioteques.

Un problema importante lo representó el hecho de no disponer por escrito de los compromisos de servicio que asumían otras áreas y servicios de la Universidad con el Servei de Biblioteques. Así, fue necesario elaborar contratos internos – y pactarlos – con el Área de Arquitectura y Urbanismo, con el Área de Logística y Medio Ambiente, con la Vicegerencia de Ámbitos Territoriales y con el Servicio de Informática, ya que, como suministradores internos del Servei de Biblioteques, hacía falta documentar (punto 4.6. de la Norma) en qué temas nos daban soporte y cuáles eran, en cada caso, sus compromisos de atención y plazos de realización.

A medida que íbamos disponiendo de un *corpus* de documentación cada vez más grande, se vio que era necesario realizar una revisión detallada de las interconexiones entre documentos, para garantizar que nos estábamos dotando de un sistema fiable y ágil, sin fisuras, duplicaciones o contradicciones internas. La revisión de los más de cincuenta documentos que forman el sistema de calidad y la sistematización de los

documentos complementarios fue una de las labores que el Comité de Calidad realizó durante los meses de abril, mayo y junio de 1999.

El requerimiento 4.5. de la Norma, que hace referencia al control de la documentación, preocupó al Comité desde el primer momento. Probablemente, el miedo a que la documentación te acabe devorando no es nuevo, lo deben haber sufrido la mayoría de las personas que hayan estado implicadas en el liderazgo de un proyecto de certificación. Una intranet ha alejado este temor: todos los documentos del sistema están disponibles en la versión más actualizada en la intranet del Servei de Biblioteques, de manera que todo el personal de las bibliotecas puede acceder a ella. Además, el sistema prevé la comunicación electrónica personalizada de la disponibilidad de las nuevas versiones.

Pero la implementación de la ISO 9002 no tiene únicamente por objetivo dotar al personal de un manual de procedimientos. Evidentemente, lo que se pretende es ofrecer los mejores servicios con los recursos de los que disponemos. Y para ello es necesario que el usuario sepa en qué podemos ayudarlo y lo que está fuera de nuestro alcance. Con este fin ha sido elaborada una Carta de Servicios, en la que se identifican con una breve descripción los servicios que ofrecemos y las condiciones y limitaciones específicas cada uno. En definitiva, tal y como exige la Norma en su requerimiento 4.3, nuestra relación contractual con el usuario.

Para poder ser rigurosos a la hora de cumplir nuestro contrato, hemos de disponer de indicadores que evalúen y midan las actividades en las que se implican elementos que son significativos para el mantenimiento de la estabilidad del sistema. Por eso, ha sido necesario determinar los puntos más importantes de cada proceso o actividad, en los que se debía disponer de unas referencias, por debajo de las cuales empieza la no-calidad. De hecho, los indicadores de calidad actúan como una especie de sistema de seguridad del sistema de calidad. Por este motivo es especialmente importante que la selección de número y tipo de indicadores sea la adecuada, que los estándares que se establezcan respondan a la mejor relación recursos disponibles / prestaciones ofrecidas y que se determine cuál será la frecuencia y quién el responsable del control. Así pues, hemos establecido indicadores de calidad para la mayoría de los servicios que ofrecemos: tramitación de adquisiciones, procesamiento técnico de los documentos, consulta en sala, préstamo, préstamo interbibliotecario, etc.

El seguimiento de los estándares establecidos en el sistema de calidad nos permite ver dónde hay que introducir cambios para ir mejorándolo. Y es que dotarse de un sistema de seguridad no sirve para nada si no nos alerta a tiempo del peligro. Por esta razón, el control de las no-conformidades (punto 4.13 de la Norma) y los circuitos que

había que seguir para resolverlas, fue uno de los requerimientos a los que dedicamos una atención especial y en el que empleamos más tiempo.

A pesar de que VTLS – el programa de automatización usado por las bibliotecas de la Universitat Autònoma de Barcelona – facilita muchos de los registros que exige la Norma, también es cierto que muchos otros datos de la actividad diaria de una biblioteca no quedan registrados en él (control de los registros de calidad, punto 4.16 de la Norma) . La solución la encontramos en la creación de unas bases de datos de no-conformidades, a las cuales se accede desde la intranet del Servei. De esta manera, por medio de formularios electrónicos, todo el personal puede registrar las disconformidades que detecte y los responsables disponen, en tiempo real, de datos para tomar las decisiones pertinentes.

Así pues, nuestro miedo inicial a quedar sepultados bajo un alud de papeles, se ha convertido, paradójicamente, en el motor de muchas de las innovaciones que se implementaron a la hora de preparar el sistema de calidad. Éstas, además, facilitan la trazabilidad (punto 4.8. de la Norma).

6. Formación interna del personal de las bibliotecas

A finales de junio de 1999, el Comité de Calidad hizo una primera sesión de formación para presentar a los responsables de las bibliotecas, el trabajo hecho hasta entonces. Pero fue en octubre de 1999, coincidiendo con la generalización de la actividad operativa, cuando se realizó la formación de las 150 personas que configuran la plantilla del Servei.

La acción formativa contemplaba un módulo común, impartido en varias ediciones, sobre conceptos básicos de calidad, requisitos de la Norma ISO 9002 y generalidades del sistema concreto que se había desarrollado específicamente para el Servei de Biblioteques: era necesario garantizar que todas y cada una de las personas que trabajan en las bibliotecas disponen de unos fundamentos básicos homogéneos.

Un segundo módulo, con tres variantes, estaba dedicado a aspectos concretos del sistema y la asistencia al mismo se determinó en función de las tareas específicas realizadas por cada persona. Todos los módulos fueron impartidos por miembros del Comité de Calidad, que estuvieron especialmente atentos a ilustrar las explicaciones con ejemplos rigurosamente extraídos de la realidad del día a día de nuestras bibliotecas.

7. Generalización de la actividad operativa

Si – en la etapa de diagnóstico – el protagonismo fue de los consultores, y en la del diseño del sistema este protagonismo pasó al Comité de Calidad y a los equipos de redacción de la documentación, en esta etapa final todos y cada uno de los miembros del Servei toman el papel principal, ya que el sistema ha de ser operado por todos y ha de facilitar el trabajo de todos, y la responsabilidad en el aseguramiento de la calidad corresponde a toda la organización del Servei de Biblioteques.

En julio de 1999, algunas bibliotecas ya empezaron a trabajar en el “formato ISO”, pero fue en octubre cuando se generalizó la implantación. Esto no quiere decir, no obstante, que cambiara radicalmente el sistema de trabajo, sino que nos enfrentábamos al reto de consolidar una nueva dinámica en algunas actividades y controles que hasta entonces se hacían de una forma diferente o no se registraban.

8. Preauditoría de certificación

Una vez el sistema contó con cierto rodaje llegó el momento de realizar la preauditoría de certificación, el examen general que nos permitiría ver hasta que punto el sistema funcionaba a pleno rendimiento, se consolidaba y avanzaba de manera estable.

El resultado de esta auditoria, realizada por nuestros consultores en noviembre de 1999, mostró algunas no conformidades que rápidamente fueron subsanadas con sendas acciones correctoras que, una vez implantadas, nos ponían en la situación óptima para afrontar con éxito la visita de la entidad certificadora.

9. Auditoria de certificación

Para realizar la certificación del sistema se contactó con una entidad acreditada per a certificar, concretamente con el Laboratori General d'Assaigs i Investigacions (LGAI) con cuyos auditores, después de una visita previa, se estableció el calendario de la auditoria – enero del 2000. El equipo auditor realizó su labor en algunas bibliotecas del campus de Bellaterra pero también en la del campus de Sabadell y en las bibliotecas de las unidades docentes la Facultad de Medicina en hospitales del área de Barcelona. Porque – recordémoslo – se trataba de certificar la totalidad del Servei de Biblioteques, no únicamente las bibliotecas del campus de Bellaterra. Era necesario garantizar que la lejanía del campus no influía en la manera de interpretar procedimientos y realizar las actividades. Confirmar, en definitiva, que la distancia no

significaba procesos y métodos diferentes o una "relajación" de los formalmente establecidos.

La auditoria de certificación dio lugar a un informe en el que se detallaban algunas no conformidades menores y observaciones.

10. Obtención de la certificación ISO 9002

Las no-conformidades detectadas en el informe generaron las pertinentes acciones correctoras que subsanaron esas no-conformidades en breve tiempo y, una vez demostrada su implantación, llevaron a la entidad certificadora a conceder la certificación ISO 9002 al Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona en marzo del 2000.

La certificación pone de manifiesto que se dispone de la confianza adecuada de que el Servei de Biblioteques de la UAB cumple todos los requisitos establecidos por la Norma y acredita que disponemos de una organización capaz de asegurar el cumplimiento de los requisitos pactados con nuestros usuarios, aquellos que aparecen en la *Carta de Servicios*.

El acto formal de entrega del certificado al Servei de Biblioteques se realizó el 12 de abril del 2000 en la Sala de Actos del rectorado de la Universitat Autònoma de Barcelona, veinte meses después del inicio del proyecto.

Conclusiones

Un sistema de calidad que se rige por la Norma ISO ha de poder demostrar que sus requerimientos son cumplidos en todo momento. No se trata de hacer cosas en menos tiempo, ni de hacerlas de un modo espectacular. Se trata de describir lo que hacemos, hacerlo y poder demostrar en cualquier momento que lo hemos hecho tal y como lo hemos descrito documentalmente.

De hecho, se trata de pensar sobre lo que hacemos – para quién y por qué lo hacemos – y de prever los problemas que se pueden presentar en la actividad diaria. La implantación de la ISO 9002 ha sido, antes que nada, una oportunidad para reflexionar sobre los procesos que se llevan a cabo en el Servei de Biblioteques de la UAB. Nos hemos dotado de un sistema de aseguramiento de la calidad que nos permite planificar, describir, comunicar y controlar los procesos y nos sirve per desarrollar aspectos como:

- la política de calidad
- los objetivos

- las funciones y responsabilidades
- la definición de los servicios
- los recursos necesarios
- los procesos de trabajo
- los mecanismos de supervisión y control
- los mecanismos de prevención y corrección

El sistema de calidad, además, nos ha permitido convertir nuestra intranet en un cuadro de mando que se adapta a las necesidades de información específica de cada una de las personas que forman parte del Servei de Biblioteques. En definitiva, hemos logrado nuestro objetivo inicial de dotarnos de una herramienta nueva que garantice la mejora continua del servicio que ofrecemos a nuestros usuarios.

A medida que la actividad avance irán surgiendo problemas que habrá que resolver y tendremos que estar alerta para adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros usuarios y de la misma Norma – recordemos que es inminente la aparición de la ISO 9000:2000 – pero no queremos acabar sin destacar algunas de las cosas que hemos aprendido en la fase de desarrollo del sistema:

- La importancia del *tempus* en la introducción: hay que dar tiempo a las personas para que asimilen la filosofía y la terminología ISO. Un calendario excesivamente denso puede comprometer la buena disposición y la motivación inicial y, en consecuencia, el éxito de la implementación.
- Los indicadores: Solamente los necesarios, ni muchos ni pocos, que estén situados en puntos clave de los procesos, y que los estándares sean realistas.
- La documentación de los procesos y la sistematización de los registros de calidad no constituyen ningún tipo de lastre, al contrario, son una herramienta de gestión que agiliza la toma de decisiones.
- La interpretación de la Norma es, a veces, difícil, pero siempre hay un camino, pese a que en ocasiones cuesta mucho encontrarlo.
- Si lo encontramos es gracias a un trabajo de equipo: el sistema de calidad solo es un engranaje perfecto si el equipo es un engranaje perfecto.

Bellaterra, mayo del 2000