

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA CALIDAD EN EL
SERVICIO.
ENRESA AÑO 2023**

Código: 000-IF-GC-1956

Páginas: 12

ÍNDICE

1.- OBJETO Y ALCANCE

2.- SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE ENRESA

3.- SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

4.- CONTROLES INTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE GESTION DE CALIDAD Y AMBIENTAL DE LAS ACTIVIDADES DE ENRESA

4.1.- Auditorías

4.2.- Inspecciones

4.3.- SIM (Sistema Integral de Mejoras)

4.4.- Evaluación de Suministradores

1.- OBJETO Y ALCANCE

El presente informe tiene como objeto presentar los datos objetivos sobre la calidad en el servicio prestado por Enresa durante el año 2023, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a información pública y buen gobierno, ofreciendo de forma estructurada y fácilmente entendible, la información relacionada con la Calidad del servicio prestado por Enresa

2.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ENRESA

La empresa nacional de residuos radiactivos cuenta con un eficaz Sistema de Gestión de Calidad que asegura el cumplimiento de todos los requisitos tanto legislativos, como normativos y cuya principal función es garantizar la seguridad de todas sus actividades y procesos.

Este Sistema de Gestión de Calidad se evalúa periódicamente, tanto por la propia organización a través de la realización de una serie de auditorías internas que abarcan la totalidad de actividades y proyectos sujetos a Garantía de Calidad, como por las entidades externas a Enresa, tal y como se detalla más adelante.

El sistema de calidad de Enresa cumple con los requisitos de la norma UNE 73401 “Garantía de calidad en instalaciones nucleares”, así como con el resto de normas de la serie y las Guías e instrucciones de Seguridad establecidas por el CSN.

Del mismo modo, el Sistema de Calidad cumple con los requisitos establecidos en la norma de calidad para el sector industrial UNE-EN ISO 9001:2015. Este cumplimiento se evidencia en el mantenimiento del Certificado ER-0037/1992 emitido inicialmente por AENOR en el año 1992 y renovándose trienalmente desde entonces hasta la actualidad. El resultado obtenido durante la última auditoría de recertificación realizada en julio 2023 por AENOR Internacional SAU fue plenamente satisfactorio al no identificarse ninguna No Conformidad, emitiendo el correspondiente certificado con validez hasta 2026 y evidenciando la fortaleza e implicación de la organización en el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad.

De manera adicional a las auditorías realizadas por AENOR, el Sistema de Calidad de Enresa se evalúa periódicamente por otras dos entidades externas, por un lado, las auditorías que trienalmente realiza una organización externa con amplia experiencia en el sector de Calidad Nuclear. Por otro lado, y al igual que el resto de las actividades de Enresa, el Sistema de calidad es evaluado y controlado por parte del Consejo de Seguridad Nuclear (CSN) verificando el

correcto cumplimiento de los requisitos establecidos tanto en la norma UNE 73401, como en las Guías del CSN que la desarrollan.

Desde el punto de vista documental, el Sistema de Calidad está recogido y descrito en el **Manual de Calidad** (000-MQ-EN-0001). Este Manual de Calidad ha sido redactado siguiendo con la estructura de la norma UNE 73401 y se materializa en una serie de “Programas de Garantía de Calidad” en los que se concreta de un modo práctico, la aplicación que se hace del propio Sistema de Gestión de Calidad a cada proyecto o actividad.

Los requisitos contenidos en los **Programas de Garantía de Calidad** se desarrollan a su vez en procedimientos, instrucciones técnicas y otros documentos que, o bien son elaborados de manera específica para ese proyecto o actividad, o bien son elaborados de manera corporativa y son de obligado cumplimiento para todos los proyectos o actividades (Evaluación de Suministradores, Gestión de No Conformidades, etc.).

Anualmente el **Comité de Calidad**, formado por la alta Dirección y el propio Jefe de Dpto. de Gestión de Calidad y Ambiental, se reúne para verificar la implantación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. En estos seguimientos se revisan, entre otros aspectos: No Conformidades, Auditorias, inspecciones, revisión de las partes interesadas, cambios en el contexto de la organización, objetivos de Enresa, etc. Durante la última reunión del Comité de Calidad, realizada el pasado 7 de julio de 2023, se analizó la información correspondiente al año 2022, y cuyos resultados y acuerdos se detallan en el acta de reunión 000-AC-GC-2023-0003.

Para poder realizar estas revisiones anuales por parte de la Presidencia y alta Dirección, el Dpto. de Gestión de Calidad y Ambiental elabora un informe anual en el que recoge todos los resultados e indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de los últimos 12 meses. El informe se distribuye a la Dirección para que sirva como información de entrada para el Comité de Calidad.

Como resultado de la revisión realizada por el Comité de Calidad, la Dirección propone una serie de áreas de mejora que han de incidir en el Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) y en el propio servicio que presta Enresa, al tiempo que propone los recursos necesarios para su implantación.

Una de las principales características del SGC de ENRESA es la clasificación de todas sus actividades y procesos en cuatro (4) niveles, aplicando una **graduación en la aplicación de los requisitos de calidad** según su relación con la seguridad, que se resumen del siguiente modo:

Nivel I: Estructuras, actividades, sistemas, equipos o componentes relacionados con la seguridad nuclear cuyo funcionamiento es significativo para evitar o mitigar accidentes que puedan originar un riesgo para la salud de los trabajadores o el público en general.

Nivel II: Estructuras, actividades, sistemas, equipos o componentes cuyo fallo puede llegar a suponer un riesgo de contaminación o radiación.

Nivel III: Estructuras, actividades, sistemas, equipos o componentes que no suponen un riesgo de radiación o contaminación, pero son necesarios para asegurar la calidad de gestión del proyecto.

Nivel IV: Estructuras, actividades, sistemas, equipos o componentes que no están relacionados con la seguridad y tampoco son necesarios para asegurar la calidad de la gestión.

Los requisitos de Calidad que ha de cumplir cada estructura, actividad, sistema, equipo o componente varían en función de su Nivel de Calidad.

3.- SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

3.1.- Consejo de Seguridad Nuclear

Enresa tiene como cliente primordial a la Sociedad española a la que reporta a través del Parlamento en la comparecencia periódica que la empresa hace ante la Comisión de Energía. La propia Sociedad, a través del **CSN** y del **Ministerio de tutela**, establece la normativa, es decir los requisitos que debe cumplir la gestión de los residuos radiactivos, así mismo ambos organismos estatales ejercen una labor de control en la gestión que lleva a cabo Enresa, siendo en definitiva lo que hemos denominado la **voz del cliente**.

En marzo de 2014, el Real Decreto 1349/2003 quedó derogado con la entrada en vigor del Real Decreto 102/2014 del 21 de febrero, para la gestión responsable y segura del combustible nuclear gastado y los residuos radiactivos. Este Real Decreto establece en el Artículo 10 que le corresponde al Ministerio tutela, (actualmente el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico), a través de la Secretaría de Estado de Energía, el seguimiento y control de las actuaciones y planes de Enresa, tanto técnicos como económicos. Para lo cual, Enresa envía al Ministerio durante el primer semestre del año, el

estudio económico-financiero de los costes actualizados y en cada trimestre, los informes de seguimiento presupuestario.

Asimismo, elabora y remite también al Ministerio de tutela, el Informe anual en que se refleja el seguimiento y control del PGRR, tanto a nivel técnico, como económico, detallando los resultados de la auditoría contable realizada en el año anterior. En estos informes anuales se hace mención entre otros, al estado de los Planes en vigor de Calidad, I+D, Comunicación, etc. Todo ello, continuando con el requisito de transparencia, el informe tiene carácter público y está disponible al público en general a través de la página web de Enresa.

La interacción de Enresa con el CSN se basa en las actividades de licenciamiento y evaluación que el organismo regulador realiza a las actividades de Enresa. La evaluación de la relación con el CSN se realiza mediante la información que se recoge en el Sistema Integral de Mejora (SIM) y mediante los informes emitidos desde las diferentes instalaciones de Enresa relativos a las actividades de licenciamiento y a los compromisos adquiridos con el CSN.

En el SIM se recogen tanto los **compromisos** adquiridos con el CSN, como las **incidencias** detectadas por dicho organismo durante sus actividades de inspección y seguimiento. Tanto los compromisos como las incidencias pueden ser consecuencia de actas de inspección, actas de reunión, cartas, condicionados, instrucciones técnicas o complementarias.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los compromisos e Incidencias del CSN, tienen su origen en las inspecciones que realiza el organismo regulador, se ha establecido como método de evaluación de la satisfacción, el ratio existente entre el nº de compromisos e incidencias que identifica cada año el CSN y el nº de inspecciones que realiza el organismo regulador a las instalaciones y actividades de Enresa.

A continuación, se presenta el número medio de No Conformidades y Compromisos adquiridos por cada Inspección realizada por el CSN en los últimos 5 años

	2019	2020	2021	2022	2023
Nº No Conformidades / Nº inspecciones	20/40= 0,5	9/25= 0,36	21/33= 0,64	26/30=0,87	11/35=0,31
Nº Compromisos / Nº inspecciones	21/40= 0,53	43/25= 1,72	87/33= 2,64	104/30=3,47	76/35=2,17

En las siguientes gráficas se observa la evolución de estos indicadores.

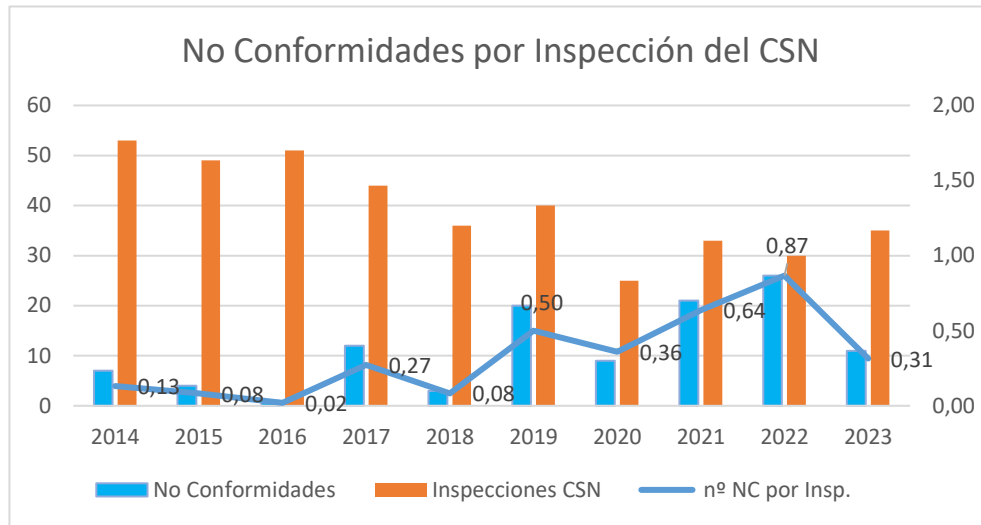


Fig. 1: Relación entre el nº de No conformidades identificadas por el CSN y las inspecciones que realiza

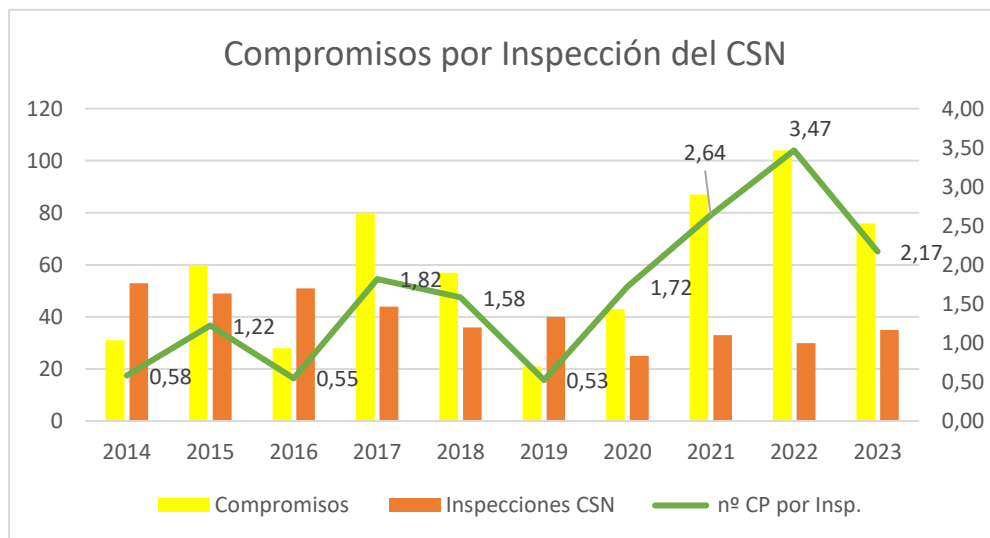


Fig.2: Relación entre el nº de Compromisos identificados por el CSN y el nº de inspecciones que realiza

3.2.- Instalaciones Nucleares e Instalaciones Radiactivas

Además del seguimiento y la percepción de la satisfacción que tiene Enresa del CSN, a lo largo del 2023 se ha realizado un proyecto para identificar el grado de satisfacción que tienen las Instalaciones Nucleares y las Instalaciones Radiactivas respecto de los servicios que les presta Enresa.

Respecto a las Instalaciones Nucleares, el proyecto de medición de satisfacción se realizó mediante entrevistas personales con diferentes responsables de las Centrales Nucleares de Ascó, Almaraz, Cofrentes, Trillo y Vandellós II, así como de ENUSA. Durante las entrevistas

se abordó el grado de satisfacción de los distintos responsables en los servicios concretos que presta Enresa: Entrega de contenedores para albergar combustible gastado, Apoyo técnico en el diseño y construcción de los almacenes temporales, Caracterización de RBMA y RBBA, Gestión de expediciones de RBMA y RBBA y el Asesoramiento recibido en la elaboración de la estrategia y plan preliminar de desmantelamiento.

Las valoraciones globales de cada uno de los clientes han sido;

- CCNN Ascó -Vandellós II (ANAV):8,5
- CCNN Almaraz-Trillo (CNAT): 8,4
- CN Cofrentes: 9
- ENUSA: 9,3

Respecto al grado de satisfacción de las Instalaciones Radiactivas, el proyecto para identificar el grado de satisfacción se basó en el envío de encuestas y su posterior análisis estadístico. El contenido de la encuesta se basó en diferentes cuestiones agrupadas en siete aspectos generales relacionados con el servicio prestado por Enresa en la retirada de RBMA.

En la siguiente gráfica se presentan las puntuación globales obtenidas en cada uno de los aspectos generales.

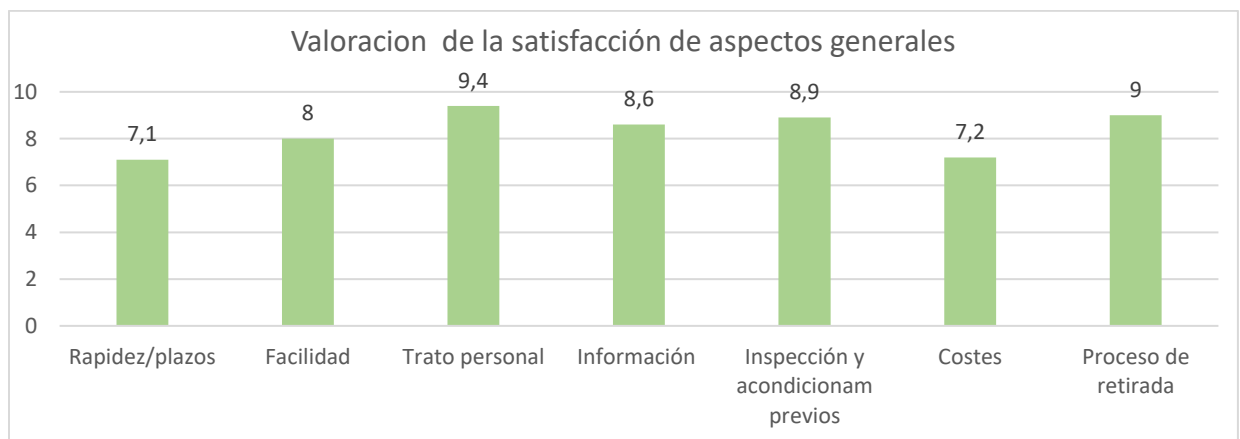


Fig. 3: Grado de satisfacción de las IIRR en 2023

La valoración global de la satisfacción de las IIRR sobre el servicio global que les presta Enresa es de 8,3 (sobre 10), lo que se considera muy satisfactorio.

4.-CONTROLES INTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL A LAS ACTIVIDADES DE ENRESA

4.1.- Auditorías

Uno de los métodos de evaluación fundamental para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos es la Auditoría. Enresa elabora anualmente un plan de auditorías del que se realiza un seguimiento continuo.

La planificación de auditorías a realizar durante 2023 se recogió en el “Plan Anual de auditorías de Calidad, Medio ambiente y PRL 2023” emitido bajo código 000-PL-EN-0026 y aprobado por el presidente de Enresa el 12/01/2023.

En el ámbito de Calidad, las auditorías se agruparon de la siguiente forma:

- **Auditorías internas:** realizadas desde el Dpto. de Gestión de calidad y Ambiental a los diferentes proyectos y actividades de Enresa.
- **Auditorías externas:** Realizadas por el Dpto. de Calidad y Ambiental a diversos suministradores de Enresa.

A continuación, se muestra el grado de cumplimiento de las auditorías planificadas para 2023 y la evolución de los últimos 10 años, en función del tipo de auditoría (interna o externa).

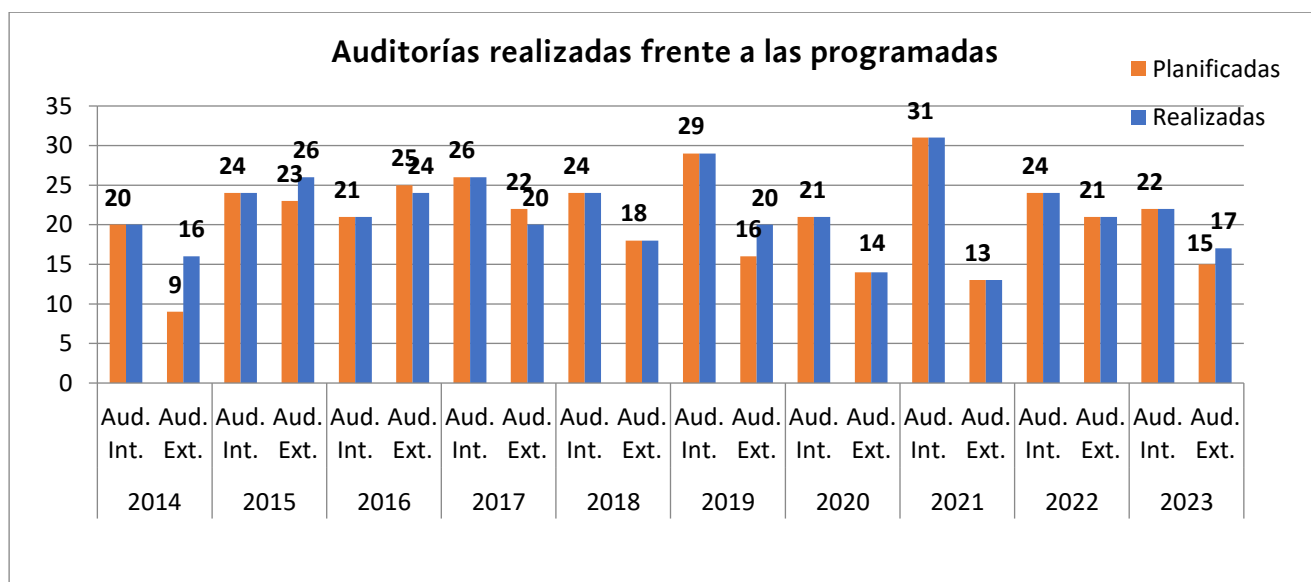


Figura 4: Relación entre las auditorías planificadas y las realizadas cada año, tanto internas como externas

(*) Nota: A la planificación de auditorías internas, se han eliminado aquellas que se anularon por causas ajenas al Dpto. Gestión de Calidad y Ambiental (actividades internas no acometidas, bajas de suministrador, etc.)

4.2.- Inspecciones

El Departamento de Gestión de Calidad y Ambiental también realiza en todas las instalaciones de Enresa diversas inspecciones de Garantía de Calidad a las actividades llevadas a cabo, tanto por Enresa, como por suministradores. Estas inspecciones tienen como objeto evaluar “in situ” el cumplimiento de las exigencias normativas.

En la siguiente gráfica se incluyen las inspecciones realizadas en las diferentes instalaciones y proyectos de Enresa durante los últimos diez años.

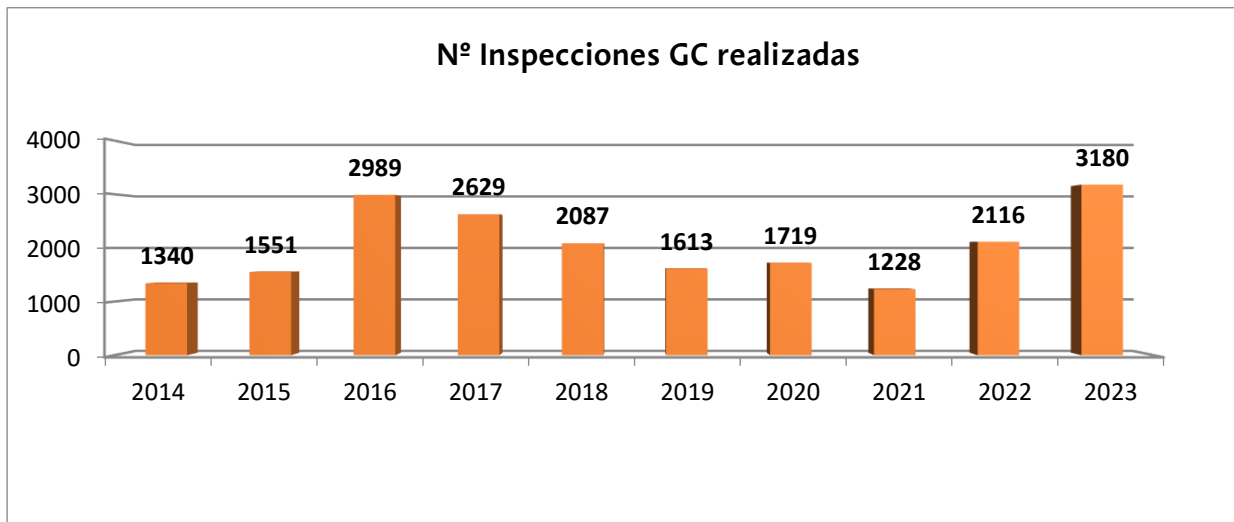


Figura 5: Número de inspecciones GC realizadas anualmente

El siguiente gráfico detalla los proyectos o instalaciones objeto de las inspecciones de Garantía de Calidad realizadas durante 2023.

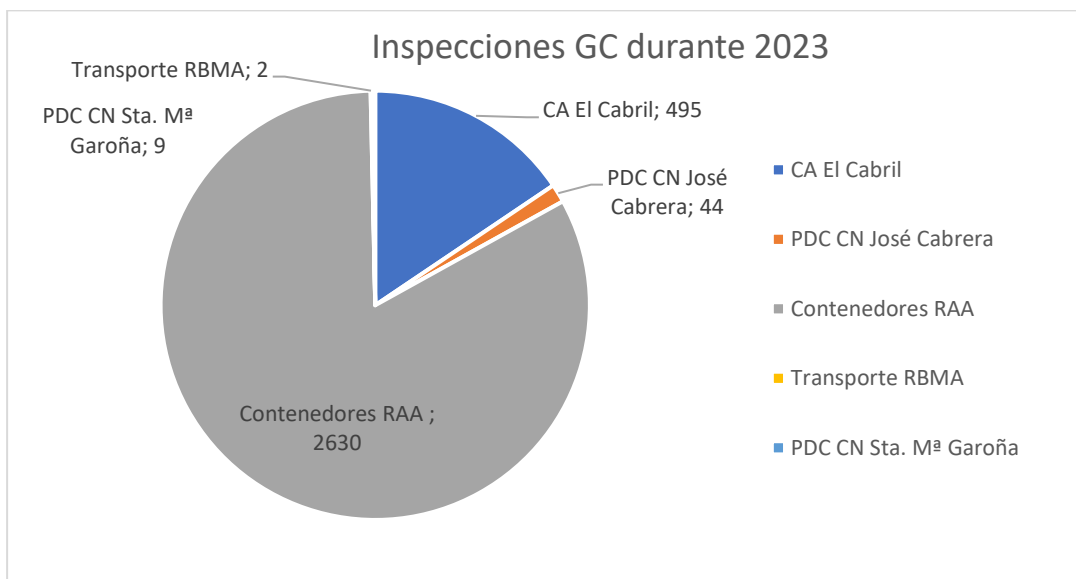


Figura 6: Inspecciones de Garantía de Calidad realizadas durante 2023

4.3.- SIM (Sistema Integral de Mejoras)

Enresa cuenta con un sistema corporativo para gestionar las distintas incidencias y mejoras que identifique tanto por el personal de la organización durante la realización de sus actividades rutinarias, como por las distintas herramientas de evaluación (auditorias, inspecciones, supervisiones, etc). Todas las acciones están dirigidas a mejorar la seguridad nuclear desde la integración de las funciones de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, seguridad física y protección radiológica.

La herramienta recoge tanto las no conformidades y acciones correctivas/preventivas que se generan durante el funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones de las que es titular Enresa, como las acciones de mejora que se proponen a todos los niveles.

A continuación, se presentan los datos recogidos tanto en la apertura de No conformidades, Acciones Correctivas/preventivas y Acciones de mejora en los últimos años, como los relativos al cierre de estas acciones, evidenciando con ello no solo la identificación eficaz de incidencias, sino también su gestión y resolución.

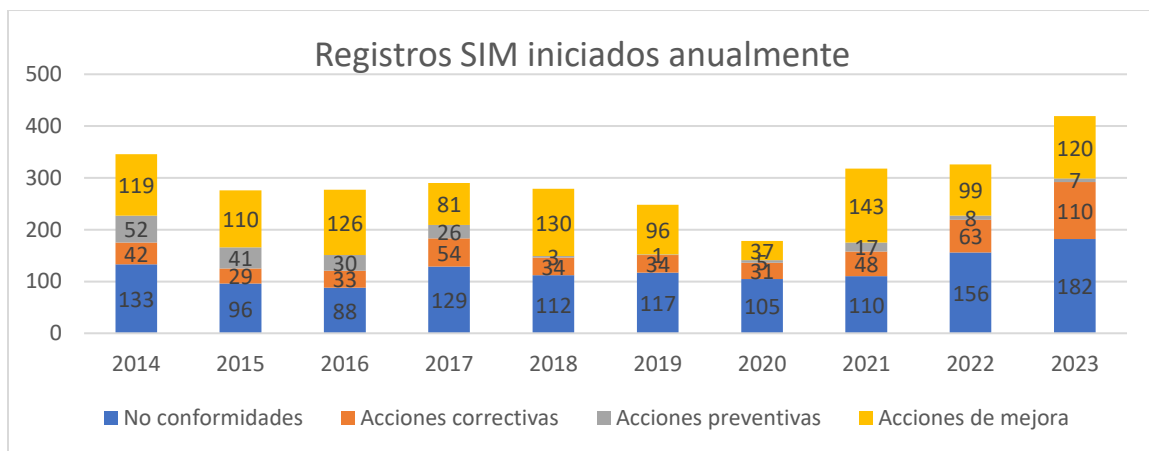


Figura 7: Tipología de registros iniciados en el SIM en los últimos 10 años

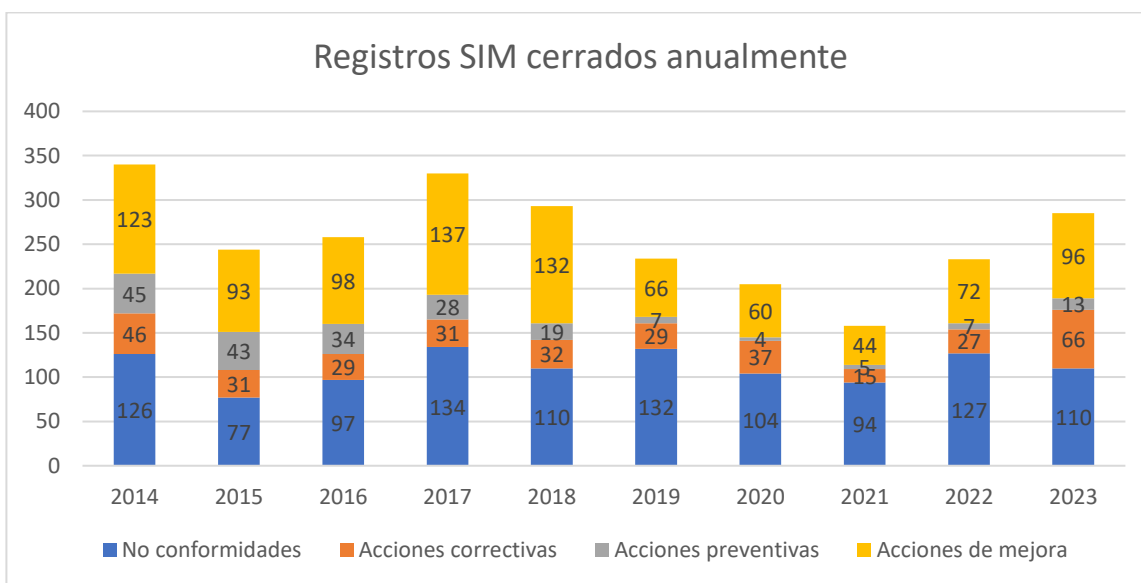


Figura 8: Tipología de registros gestionados y cerrados en el SIM en los últimos 10 años

4.4.- Evaluación de Suministradores

La gestión de Enresa se encuentra vinculada a los diferentes suministradores que colaboran con ésta para llevar a cabo sus actividades, cumpliendo con las responsabilidades encomendadas desde el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Enresa, consciente de la importancia del desempeño de los suministradores, realiza evaluaciones periódicas a todos sus suministradores con el objetivo fundamental de verificar su capacidad para proporcionar bienes y servicios con los niveles adecuados de calidad.

La periodicidad y complejidad con la que se realizan estas evaluaciones dependerá del nivel de Calidad asignado a los suministros o servicios prestados en función de su importancia para la seguridad.

A continuación, se detallan las evaluaciones realizadas durante los últimos 10 años, categorizadas por el nivel de calidad asignado a cada servicio o suministro, siendo el Nivel I el más restrictivo y que implica la aplicación de todos los requisitos de la normativa y legislación en materia de Garantía de Calidad nuclear, el Nivel II considerado como relevante para la seguridad al que se le aplica los requisitos de un programa de garantía de calidad de acuerdo a la norma UNE 73401 y por último el Nivel III, categorizado como no importante para la seguridad pero cuyo correcto suministro o prestación de servicio es

necesario para los dos niveles anteriores y al que se le aplican los requisitos de la normativa industrial de calidad basados en la norma ISO 9001.

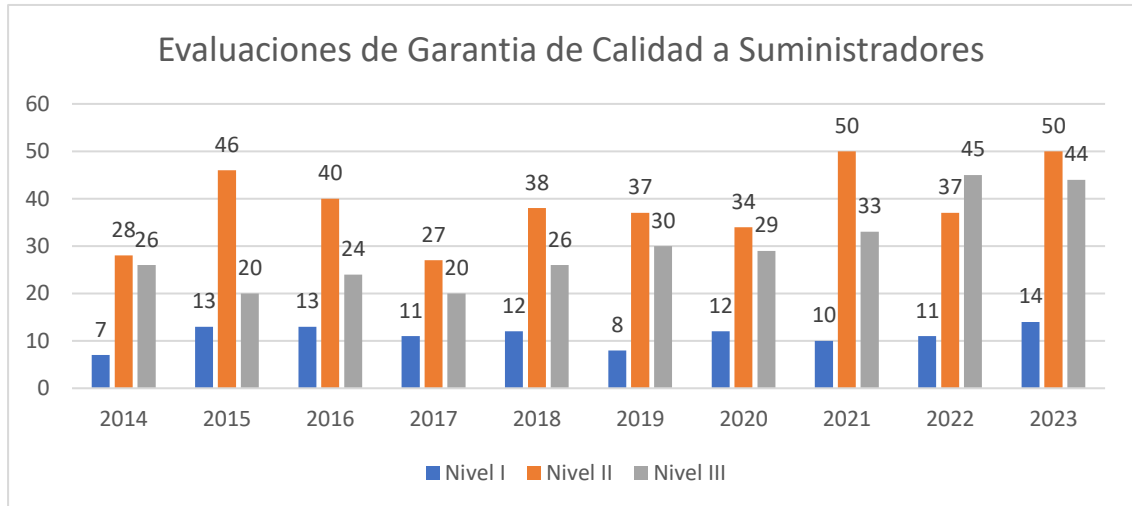


Figura 9: Evaluaciones de Garantía de Calidad a suministradores con resultado satisfactorio realizadas en los últimos 10 años

El número de suministradores incluidos en la lista de suministradores evaluados a finales de 2023 en Enresa era de 215 y durante 2023 se han realizado **108 evaluaciones satisfactorias** (14 de Nivel I, 50 de Nivel II y 44 de Nivel III) y se han dado de **baja a 11 suministradores** como consecuencia tanto de la finalización de su relación contractual con Enresa, como por resultados insatisfactorios durante su evaluación.

Los métodos empleados para realizar estas 108 evaluaciones durante 2023 han sido:

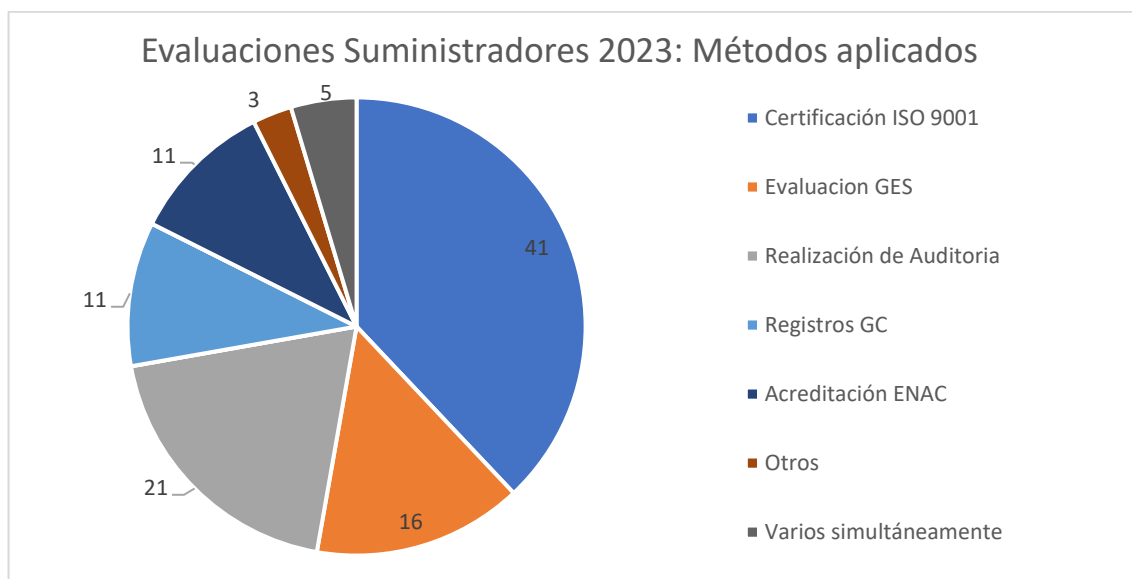


Figura 10: Métodos de evaluación utilizados en 2023

De manera adicional a estas evaluaciones, Enresa, como miembro del Grupo de Evaluación de Suministradores de las CCNN españolas, ha realizado durante 2023 otros 13 suministradores compartidos con el resto de CCNN en aplicación de los procedimientos específicos establecidos por este grupo de trabajo de Foro Nuclear.

Dpto. Gestión de Calidad y Ambiental
Dirección Auditoria
Enresa

Madrid a 4 de junio de 2024