

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA CALIDAD EN EL SERVICIO 2019



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
CUARTA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA
Y EL RETO DEMOGRÁFICO



Información Estadística sobre la Calidad en el Servicio 2019

Dirección de Auditoría

Madrid a 2 de abril de 2020

Índice

OBJETO Y ALCANCE.....	4
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ENRESA	4
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	6
CONTROLES INTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD A LAS ACTIVIDADES DE ENRESA	9
I. Auditorías	9
II. Inspecciones.....	10
III. SIM (Sistema Integral de Mejoras).....	11
IV. Evaluación de Suministradores.....	13

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 2019, 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.

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 las normas de la serie y las Guías 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. Este cumplimiento se evidencia en la posesión del Certificado ER-0037/1992 emitido por AENOR en el año 1992 y mantenido hasta la actualidad. El resultado obtenido durante la auditoría de seguimiento realizada en el mes de octubre de 2019 por AENOR Internacional SAU durante la cual no se identificó ninguna No Conformidad avala 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 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, se reúne para hacer un seguimiento de la implantación 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.

Para poder realizar esta revisión, el Dpto. de Gestión de Calidad elabora un informe anual que recoge todos los resultados e indicadores del Sistema de Gestión de Calidad en los últimos 12 meses, que 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 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.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Tal y como se define en el Manual de Calidad, 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. Estas incidencias pueden ser del tipo de no conformidad, no conformidad potencial o propuesta de mejora. 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, se ha establecido como método de evaluación de la satisfacción, el ratio existente entre el número de compromisos e incidencias que identifica cada año el CSN y el número de inspecciones que realiza el organismo regulador a las instalaciones y actividades de Enresa.

A continuación, se presenta el número medio de No Conformidades, Acciones de Mejora y Compromisos adquiridos por cada Inspección realizada por el CSN en los últimos 6 años.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
N.º No Conformidades / N.º inspecciones	7/53= 0,13	4/49= 0,08	1/51= 0,02	12/44= 0,27	3/36= 0,08	20/40= 0,5
N.º Compromisos / N.º inspecciones	29/53=0,55	60/49= 1,22	28/51= 0,54	80/44= 1,81	57/36= 1,58	21/40= 0,53
N.º Áreas de mejora / N.º de inspecciones	13/53=0,24	22/49= 0,44	25/51= 0,49	12/44= 0,27	26/36= 0,72	12/40= 0,3

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

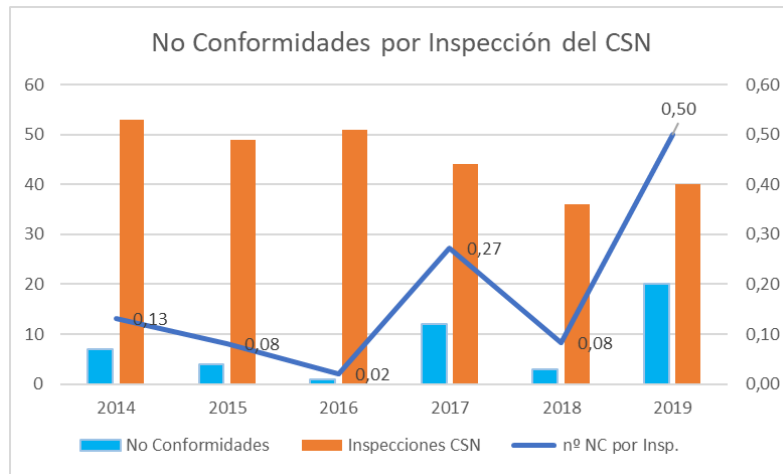


Fig. 1: Relación entre el número de No conformidades identificadas por el CSN y las inspecciones que realiza

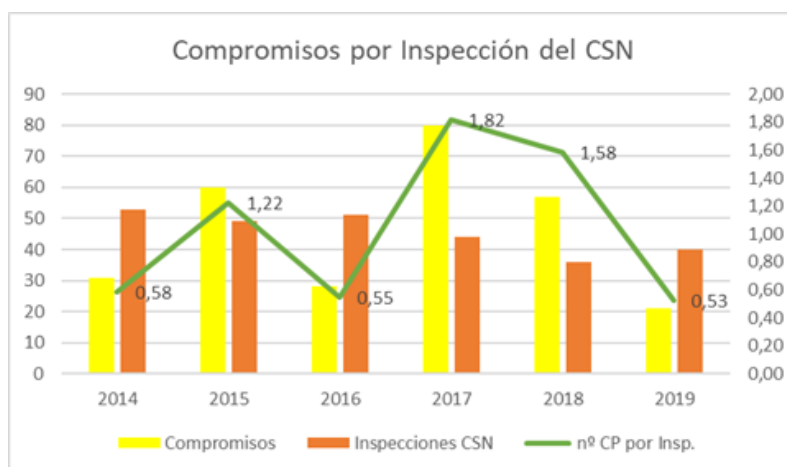


Fig.2: Relación entre el número de Compromisos identificados por el CSN y el número de inspecciones que realiza

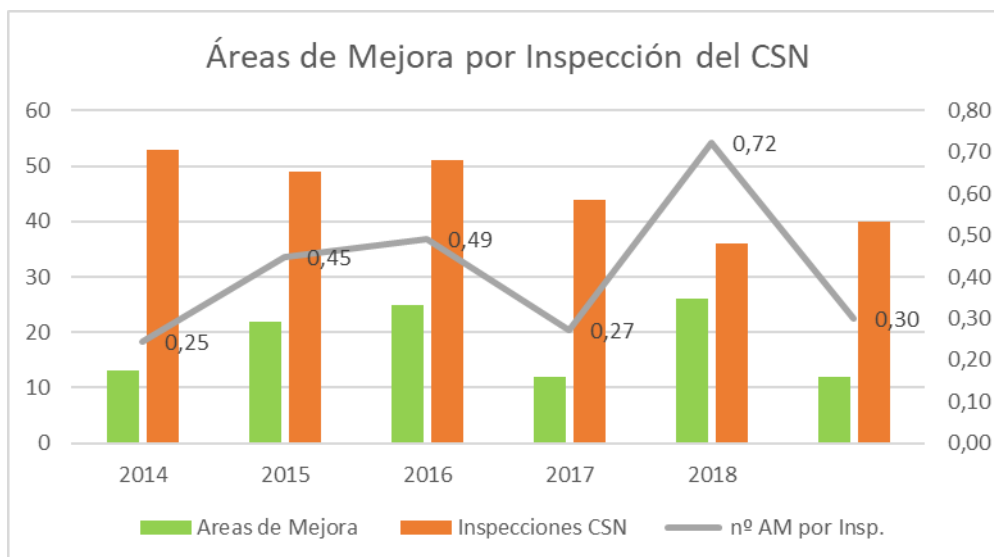


Fig.3: Relación entre el número de Acciones de mejora adoptadas por Enresa y el número de inspecciones del CSN

CONTROLES INTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD A LAS ACTIVIDADES DE ENRESA

I. 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 el seguimiento continuo.

La planificación de auditorías para 2019 se recogió en el “Plan Anual de auditorías de Calidad, Medio ambiente y PRL 2019” emitido bajo código 000-PL-EN-0020 y aprobado por el presidente de Enresa el 30/01/2019.

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

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

A continuación, se muestra el grado de cumplimiento de las auditorías previstas para 2019 así como de los cinco años anteriores, en función del tipo de auditoría (interna o externa).

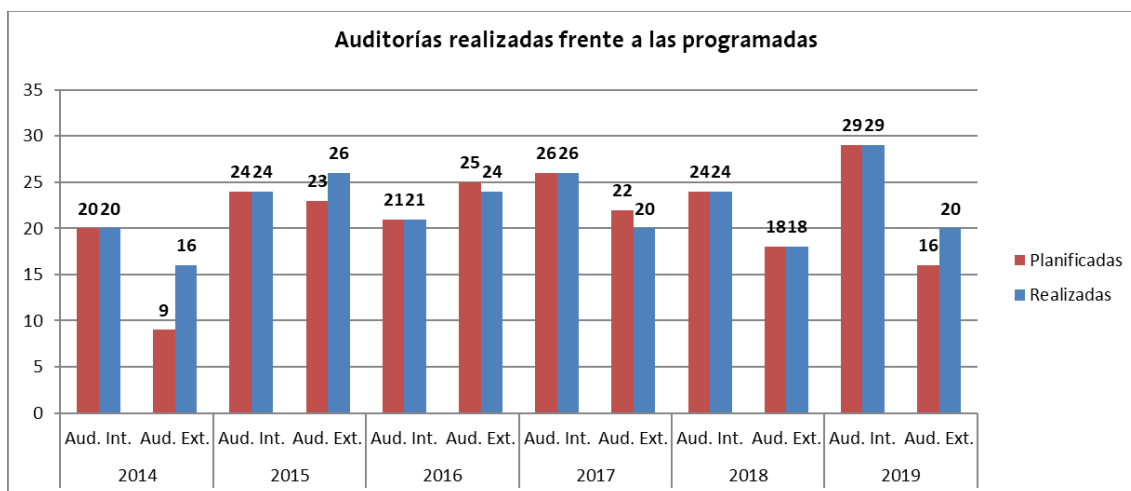


Figura 4: Relación entre las auditorías planificadas y las realizadas cada año, tanto internas como externas

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

II. Inspecciones

El Departamento de Gestión de Calidad 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 seis años.

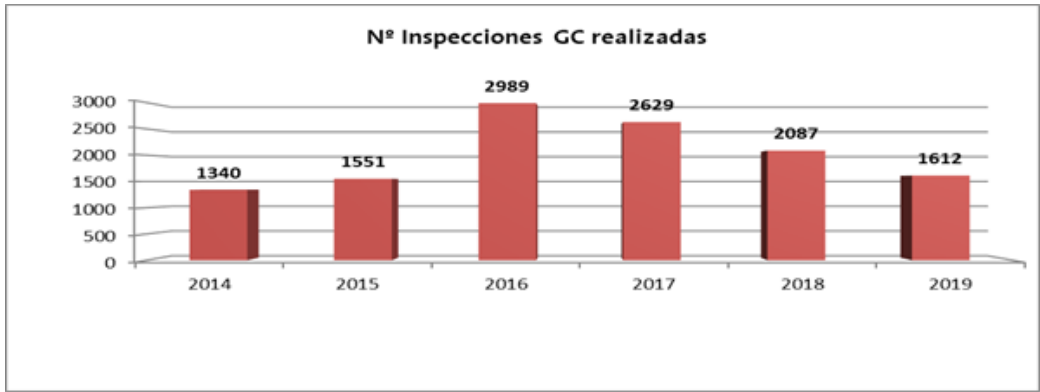


Figura 5: Número de inspecciones GC realizadas anualmente

El siguiente gráfico detalla los proyectos o instalaciones objeto de las inspecciones de Garantía de Calidad realizadas durante 2019.

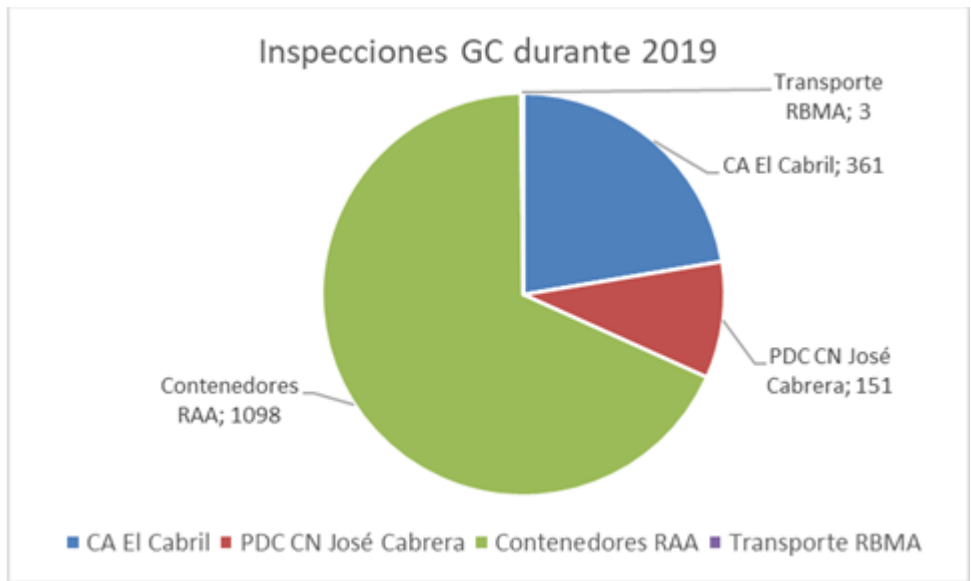


Figura 6: Inspecciones de Garantía de Calidad realizadas durante 2019

III. 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 seis 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.

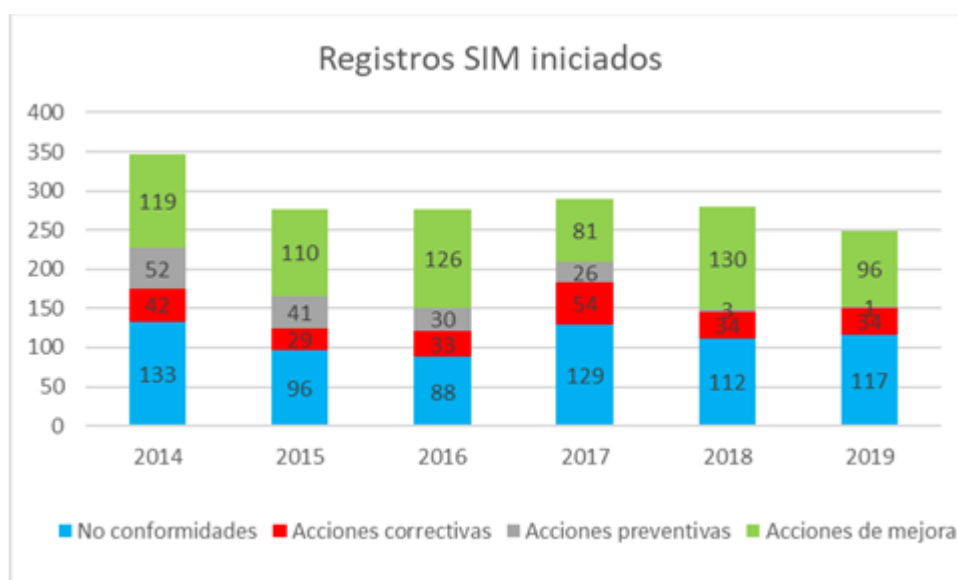


Figura 6: Tipología de registros iniciados en el SIM

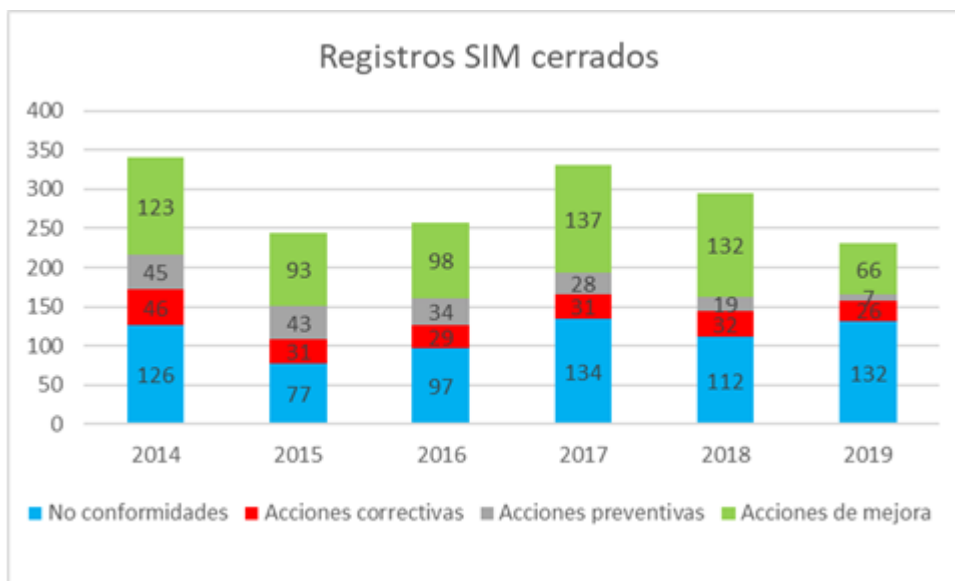


Figura 7: Tipología de registros gestionados y cerrados en el SIM

IV. 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 seis años, categorizadas por el nivel de calidad asignado al 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, considerado 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.

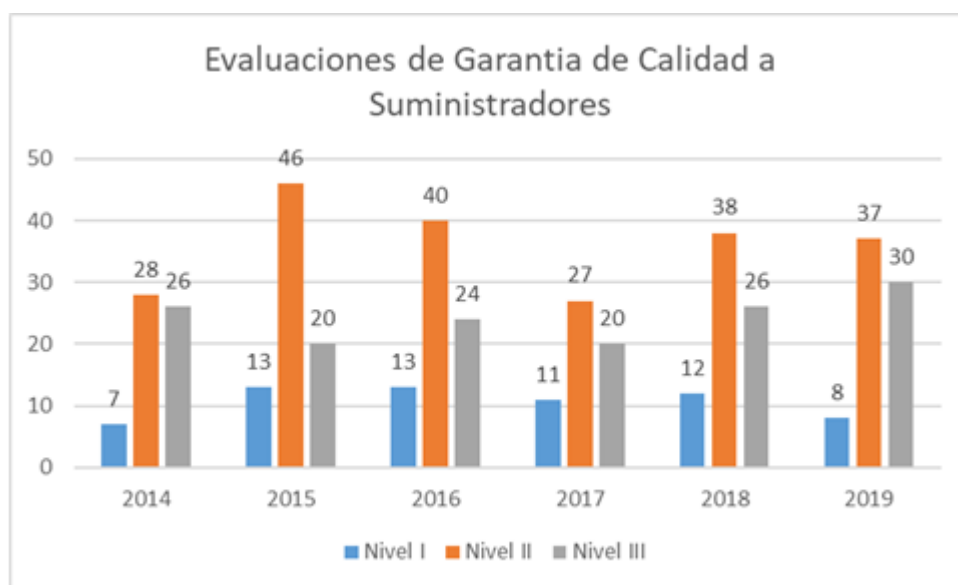


Figura 8: Evaluaciones de Garantía de Calidad a suministradores con resultado satisfactorio

Durante 2019 se han emitido **75 evaluaciones satisfactorias** (8 de Nivel I, 37 de Nivel II y 30 de Nivel III) y se han dado de **baja a 17 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 75 evaluaciones durante 2019 han sido:

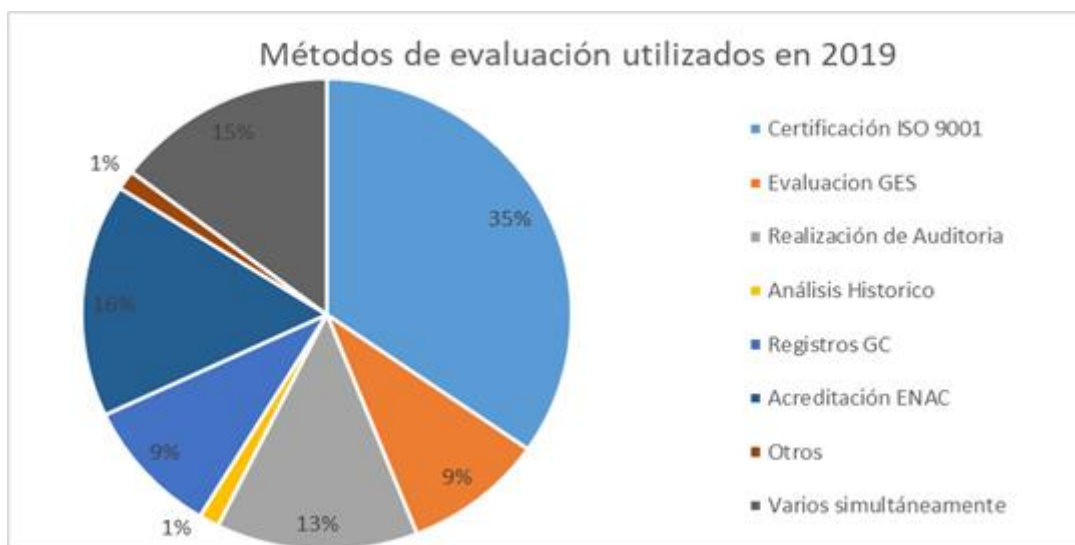


Figura 9: Métodos de evaluación utilizados en 2019