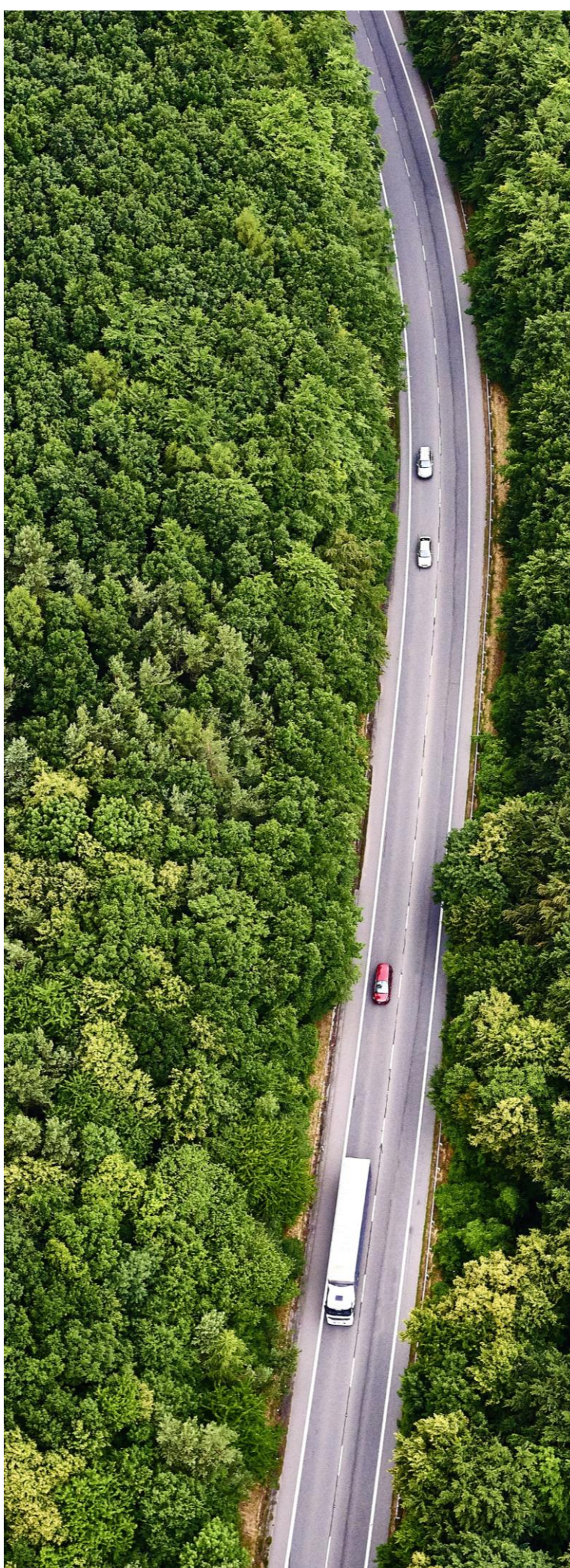


CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA



Girolimpio
la ruta verde para Chile





CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA

Fecha evaluación: XX/XX/XXXX
Período evaluación: AÑO 201X

Empresa: _____

Responsable: _____

Como punto de partida, una vez que la organización de transporte ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Eficiencia Energética o mejorar uno ya existente; debe analizar en qué medida su funcionamiento cotidiano se ajusta a los requisitos y buenas prácticas en este ámbito, para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la organización y un modelo optimizado de gestión para el ahorro de combustible.

Es un paso importante en el desarrollo e implantación de un Plan de Eficiencia Energética en Empresas de Transporte. Mediante la realización de la evaluación, la organización llega a comprender el conjunto actual de actividades y herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados. También le permite conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los estándares superiores de eficiencia.

Además, la realización de la evaluación y la elaboración de un posterior informe permiten conocer el punto de partida de la implantación del Plan de Ahorro de Combustible o seguimiento de su evolución y servir como referencia del esfuerzo y dedicación que serán necesarios. Por ello, es importante que la puntuación de las respuestas refleje de forma realista la situación de la organización en relación con los principios de la gestión eficiente de la energía en las empresas de transporte.

Con el fin de obtener resultados fiables y datos comparables en este proceso, es útil constituir un pequeño grupo de dirección con los responsables de las diferentes áreas o departamentos de la organización, que las respuestas a las preguntas del cuestionario de diagnóstico sean consensuadas dentro de este grupo y, por último, que todo esto se haga bajo la supervisión o participación del Responsable del Plan de Eficiencia Energética de la compañía, para ayudar a optimizar el tiempo dedicado al diagnóstico y para servir como referencia o arbitro en algunas valoraciones de los aspectos de funcionamiento de la organización.

La *Ilustración 1* reproduce el índice de los ámbitos que un Plan de Eficiencia Energética en Empresas de Transporte involucra.

Ilustración 1: Índice de ámbitos de un plan de Eficiencia Energética en empresas de Transporte de carga

1.GESTIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

- 1.1 Sistema de Gestión de EE en el Transporte
- 1.2 Requisitos de la Documentación
- 1.3 Plan de EE
- 1.4 Control de Registros de Consumo de Combustible

2.RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 2.1 Compromiso de la Dirección
- 2.2 Enfoque al Cliente
- 2.3 Planificación y Objetivos de EE
- 2.4 Responsable de EE
- 2.5 Comunicación Interna
- 2.6 Revisión por la Dirección

3.GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 3.1 Provisión de recursos
- 3.2 Recursos Humanos
- 3.3 Infraestructura

4. BUENAS PRÁCTICAS

- 4.1 Configuración de Flota
- 4.2 Gestión de Flota
- 4.3 Optimización Logística
- 4.4 Conducción Eficiente

5.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 5.1 Seguimiento y medición
- 5.2 Análisis de datos
- 5.3 Mejora

Fuente: Elaboración propia

Las preguntas deben ser puntuadas, en función de la situación de la organización, del siguiente modo:

- **2** si el cumplimiento del requisito es razonablemente completo,
- **1** si el cumplimiento es parcial,
- **0** si el cumplimiento es totalmente nulo y
- **N** si la pregunta no es aplicable a la organización.

La suma de las puntuaciones de cada subapartado o debe trasladarse a una hoja resumen de resultados, como el ejemplo que se adjunta, para poder construir un histograma y comparar las puntuaciones obtenidas con las máximas posibles (situación ideal de cumplimiento de los requisitos de la norma). Esto permitirá cuantificar el diagnóstico de la situación de la organización respecto a los requisitos de la norma.

Dado que algunas de las preguntas pueden resultar de no aplicación a una organización en particular (en cuyo caso deberán ser marcados con una N). La puntuación del subapartado deberá obtenerse en porcentaje, dividiendo la puntuación por el número total de preguntas aplicables a la organización, es decir:

$$\text{Puntuación subapartado (\%)} = 100 \times \text{suma puntos subapartados} / (2 \times \text{número preguntas aplicables})$$

Aunque en muchos casos guarde una estrecha relación, una puntuación global baja no presupone mala gestión, sino que ésta no resulta acorde con los estándares y buenas prácticas generalmente aceptadas y más bien refleja el punto de partida en que se encuentra la empresa. Es preciso evitar una errónea impresión a la deducción automática de que la gestión de la organización deja mucho que desear.

El cuestionario establece la comparación entre el funcionamiento de una organización ideal para desarrollar el servicio de transporte bajo los mejores estándares de eficiencia para su realidad. Por tanto, la diferencia entre la puntuación máxima y el resultado obtenido debe ser interpretada como el potencial beneficio que la implantación o profundización de un Plan de Eficiencia Energética puede aportar a la organización.

Ilustración 2: Cuadro resumen resultados de Autoevaluación

Cuadro Resumen de los Resultados de la Evaluación SISTEMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA en Transporte		
1.1	%	
1.2	%	
1.3	%	
1.4	%	
1. TOTAL GESTIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA	%	
2.1	%	
2.2	%	
2.3	%	
2.4	%	
2.5	%	
2.6	%	
2. TOTAL RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	%	
3.1	%	
3.2	%	
3.3	%	
3. TOTAL GESTION DE LOS RECURSOS	%	
4.1	%	
4.2	%	
4.3	%	
4.4	%	
4. TOTAL BUENAS PRÁCTICAS	%	
5.1	%	
5.2	%	
5.3	%	
5. TOTAL MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	%	

Fuente: Elaboración propia

1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA

1.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRANSPORTE

La organización de transporte debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión y mejorar continuamente su eficacia. En relación con los procesos que influyen en el consumo de combustible, la organización debe:

- a) Identificar los procesos centrales de transporte (ej. Operación en Ruta, Mantenimiento, etc.) y concretar cómo se interrelacionan dichos procesos.
- b) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- c) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- d) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- e) Implementar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

→	Respecto a los procesos que se dan en su organización:	
1.	¿Se ha identificado los procesos claves de la operación de transporte y determinado su secuencia e interacción?	
2.	¿Se ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que los procesos se ejecutan correctamente?	
3.	¿Se dispone de los recursos suficientes tanto materiales, como humanos y de información para la ejecución adecuada de los procesos?	
4.	¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?	
5.	¿Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente?	

1.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética en el Transporte debe incluir:

- a) Las declaraciones documentadas de una Política de Calidad, Misión, Visión u otra en que se destaque la Eficiencia Energética como objetivo.
- b) Un Plan de Eficiencia Energética.
- c) Los procedimientos documentados que influyen en las operaciones de transporte,
- d) Los documentos que la organización necesite para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- e) Los registros.

→	Respecto a la documentación:	
6.	¿Está definida, documentada y aprobada por la Dirección una Política de Calidad, Misión, Visión u otra de la Organización que se refiera a la Eficiencia Energética?	
7.	¿Se han definido objetivos para el ahorro de combustible?	
8.	Los objetivos anteriores, ¿son acordes con la política de la calidad o definición de misión, visión u otra?	
9.	¿Se ha dado a conocer a todo el personal dicha política y objetivos?	
10.	¿Está establecido el proceso de revisión de los objetivos y de la política de la organización?	
11.	¿Existe un Plan de Eficiencia Energética (formal)?	
12.	¿Existen procedimientos documentados que cubran las actividades centrales de las operaciones de transporte?	

1.3 PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

La organización debe establecer y mantener un Plan de Eficiencia Energética y debe asegurarse:

- a) Que incluya los principales proyectos y sus actividades de mejora de la eficiencia a ser implementados.
- b) Que identifique los responsables por la ejecución de dichos proyectos.
- c) Que contemple un cronograma para la ejecución de las actividades de cada proyecto.
- d) La cuantificación de los costos de los proyectos.
- e) Que es adecuada al propósito de la organización.
- f) Que incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de las operaciones de transporte.
- g) Que proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- h) Que es comunicada y entendida dentro de la organización.
- i) Que es revisada para su continua adecuación.

→	Respecto al Plan de Eficiencia Energética:	
13.	¿Existe un Plan de Eficiencia Energética, recogido en algún documento y aprobado por la Dirección?	
14.	¿Se ha distribuido y explicado al personal el Plan de Eficiencia Energética?	
15.	De su lectura ¿pueden extraerse o derivarse fácilmente objetivos de Eficiencia de la Compañía?	
16.	¿Se ha previsto su revisión y análisis de avances?	
17.	¿El Plan de Eficiencia Energética describe el alcance del Plan y objetivos específicos?	
18.	¿Se ajusta a las directrices principales de la compañía y a sus definiciones estratégicas?	
19.	¿Describe los proyectos que serán ejecutados y sus actividades?	

20.	¿Hace referencia a los responsables por la ejecución de dichos proyectos?	
21.	¿Cree que el Plan es suficientemente comprensible para todo el personal de la organización y da una idea clara de sus objetivos?	
22.	¿Se incluye la lectura del Plan de Eficiencia Energética en el proceso de formación de los funcionarios, profesionales y ejecutivos?	

1.4 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Los registros se consideran un tipo especial de documento o archivo digital y deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad de las actividades realizadas o resultados obtenidos con los requisitos de una operación eficiente. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- a) La identificación,
- b) El almacenamiento,
- c) La protección,
- d) La recuperación,
- e) El tiempo de retención, y
- f) La disposición de los registros

→	Respecto al Control de los Registros de Consumo de Combustible (Litros, Kilómetros, Tons/Bultos, etc.):	
23.	¿Se han identificado cuáles son los registros de Consumo de Combustible de la organización?	
24.	¿El nivel de desagregación de esos registros permite su análisis por vehículo y/o ruta y/o operación y/o conductor?	
25.	¿Se ha definido un criterio de oportunidad para estos registros (con que desfase de tiempo y frecuencia se levantan)?	

26.	¿Se dispone de un procedimiento documentado para el control de dichos registros?	
27.	¿Se identifican, almacenan y protegen estos registros?	
28.	¿Se realizan copias de seguridad de los datos informáticos?	
29.	¿Se valida la fiabilidad de los registros de Consumo de Combustible?	

2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

2.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como el ahorro de combustible y la eficiencia en las operaciones,
- b) Estableciendo un Plan de Eficiencia Energética para la empresa,
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de ahorro de combustible,
- d) Llevando a cabo las revisiones por la Dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos

→	Respecto al compromiso de la Dirección:	
30.	¿Se ha informado a los empleados y colaboradores de su papel dentro de un Sistema de Eficiencia Energética?	
31.	¿La Dirección realiza revisiones y análisis del nivel de cumplimiento de los Planes de Eficiencia Energética?	
32.	¿La Dirección asigna presupuesto a proyectos de mejora en los estándares de ahorro de combustible?	
33.	¿Se le ha informado a cada empleado /colaborador de los efectos de la implantación de un Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética sobre su trabajo?	

2.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente han sido entendidos y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, a la vez que los servicios otorgados se realizan en base a criterios de optimización operacional:

➔	Respecto al enfoque al Cliente:	
34.	¿Se ha hecho un análisis de los clientes de la organización y se han agrupado en diferentes categorías de acuerdo a sus necesidades?	
35.	¿Se realizan reuniones periódicas con clientes y analizan posibles mejoras operativas?	
36.	¿Se informa a los clientes respecto de las emisiones asociadas a sus despachos? ¿Hay reportes de desempeño ambiental disponible para clientes?	

2.3 PLANIFICACIÓN - OBJETIVOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

La Dirección debe asegurarse de que:

- a) Los objetivos de Eficiencia Energética, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, y
- b) Los objetivos de Eficiencia Energética son medibles y coherentes con la Política de la Calidad, Misión, Visión u otra de la compañía de transporte

➔	Respecto a los objetivos de Eficiencia Energética:	
37.	¿Están definidos los objetivos de Eficiencia Energética?	
38.	¿Están cuantificados dichos objetivos y, por tanto, son medibles?	
39.	¿Son representativos de las características del servicio de transporte?	
40.	Las metas fijadas para dichos objetivos ¿son razonables,...“a priori” alcanzables?	

41.	¿Se han comunicado a los empleados y colaboradores dichos objetivos?	
42.	¿Se les ha explicado cómo alcanzar dichos objetivos?	
43.	¿Se realiza una revisión periódica de dichos objetivos?	

2.4 RESPONSABLE DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

La Dirección debe designar a un profesional responsable de la Eficiencia Energética, quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética,
- b) Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y las exigencias de eficiencia en todas las operaciones y en todos los niveles de la organización.

➔	Respecto al Responsable de Eficiencia Energética:	
44.	¿Existe la figura del Responsable de Eficiencia Energética?	
45.	¿Posee la autoridad suficiente dentro de la Organización?	
46.	¿Se ha informado al personal de la existencia de dicha función y de su responsabilidad?	
47.	¿Abarca tanto la gestión interna del Sistema de Gestión de Eficiencia Energética como las relaciones externas en materia de optimización y reducción de consumo de combustible?	

2.5 COMUNICACIÓN INTERNA

La Dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia energética de forma integral.

→	Respecto a la comunicación interna:	
48.	¿Dispone la Organización de medios de comunicación internos (tablón de anuncios, reuniones, etc.)?	
49.	Dichos medios ¿se utilizan para comunicar información relativa a la eficiencia energética?	
50.	¿Son efectivos? Es decir, ¿el personal conoce los niveles de eficiencia proporcionados por la organización (información relativa a rendimientos, satisfacción de clientes, emisiones, etc.)?	

2.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección debe a intervalos planificados, revisar el Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios, incluyendo el Plan de Eficiencia Energética y sus objetivos.

La información de entrada para la revisión por la Dirección debe incluir:

- a) Resultados de auditorías,
- b) Retroalimentación del cliente,
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto / servicio,
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas,
- f) Cambios que podrían afectar al SGC, y
- g) Recomendaciones para mejora.

➔	Respecto a la Revisión por la Dirección:	
51.	¿Está establecida la revisión del Sistema de Gestión de Eficiencia Energética?	
52.	En el caso de que se realicen revisiones del sistema, ¿se tiene en cuenta la información apropiada?	
53.	Como resultado de la revisión, ¿se han extraído conclusiones y tomado acciones de mejoras relativas, por ejemplo, al Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética, los procesos de la organización, recursos, etc.?	
54.	Los resultados de la revisión del sistema, ¿se han plasmado en un documento suficientemente completo, incluidas las acciones de mejora?	
55.	¿Se ha distribuido este documento, como mínimo, entre los responsables de departamentos involucrados?	
56.	¿Se ha fijado una periodicidad para estas revisiones? (anual o semestral o bimensual, etc.).	

3 GESTION DE RECURSOS

3.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar los estándares de rendimiento y eficiencia, sin afectar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

➔	Respecto a la provisión de recursos:	
57.	¿Dispone la Organización, en general, de los medios adecuados (máquinas, instalaciones, documentos, etc.) para realizar y controlar su actividad?	
58.	¿Posee la Organización un Plan de Inversiones o de Adquisición de herramientas, tecnologías, etc. acorde con sus objetivos de eficiencia?	

3.2 RECURSOS HUMANOS

El personal que realice trabajos que afecten a la Eficiencia Energética debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

➔	Respecto a los recursos humanos:	
59.	¿Existe una Política de recursos humanos en la Organización?	
60.	¿Se ha valorado la competencia del personal y dejando constancia de ello por escrito?	
Conductores		
61.	¿Existen descripciones del puesto de trabajo de conductor que contemple la conducción eficiente para detectar las necesidades de formación de conductores?	
62.	¿Se realiza una formación inicial en conducción eficiente, por mínima que sea, cuando se incorpora un conductor nuevo?	

63.	¿Existe un plan de formación global, o bien a escala individual, que satisfaga las necesidades de formación continua del personal en temas de eficiencia energética?	
64.	¿Existe en la organización la figura del Monitor de Conductores que se involucre en la formación y mejora continua de los Conductores con foco en el ahorro de combustible?	
65.	¿Se evalúa la eficacia de la formación recibida por el personal?	
66.	¿Se ha informado al personal de su papel en el logro de los objetivos de eficiencia energética y de la importancia de su trabajo en dicho fin?	
67.	¿Se guardan registros de todas las actividades anteriores relativas a la formación?	

3.3 INFRAESTRUCTURA

La Organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio de transporte. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) Equipo tecnológicos para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) Servicios de apoyo (tales como transporte, herramientas o comunicación).

➔	Respecto a la infraestructura:	
68.	¿Posee la Organización un plan de inversiones en el que se incluyan, entre otros, la renovación de vehículos, la remodelación o ampliación de instalaciones (tanto oficinas como almacenes), la sustitución total o parcial del sistema informático y de sus programas, la sustitución total o parcial del sistema de telefonía etc.?	
69.	¿Se realiza el mantenimiento adecuado de la infraestructura, bien con medios propios o controlados?	

4 BUENAS PRÁCTICAS

La Organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio con foco en la Eficiencia Energética. Esta planificación debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos de la organización. Los ámbitos a considerar para una gestión de la Eficiencia Energética bajo estándares superiores son:

-  Configuración de flota
-  Gestión de Flota
-  Optimización Logística
-  Conducción Eficiente

4.1 CONFIGURACIÓN DE FLOTA

La Organización debe planificar y desarrollar las capacidades necesarias para la óptima configuración de la flota con foco en los requerimientos operacionales y la Eficiencia Energética. Se entiende por configuración de flota a la selección de los vehículos y equipos auxiliares que serán explotados por la compañía, esto contempla la selección de marca, características y tecnología de motores, semirremolques y todo equipamiento auxiliar y adicional que se utilicen (componentes aerodinámicos, neumáticos, lubricantes y una variada gama de productos y tecnologías que impactan en el desempeño energético de la flota).

➔	Respecto a la configuración de flota:	
70.	¿Se dispone de información actualizada de vehículos y equipamiento que asegure los mejores estándares de eficiencia energética?	
71.	¿La organización dispone del conocimiento para evaluar y comparar el desempeño energético de los diversos equipos y componentes auxiliares que el mercado dispone?	
72.	¿La empresa realiza pruebas fiables en terreno que permitan seleccionar equipos y componentes auxiliares?	

73.	¿La compañía realiza programas pilotos para evaluar la incorporación de vehículos con tecnologías innovadoras y eficientes?	
74.	¿La compañía realiza programas pilotos para evaluar la incorporación de equipos auxiliares y componentes con tecnologías innovadoras y eficientes?	

4.2 GESTIÓN DE FLOTA

La Organización debe asegurar que la gestión de flota permita el cumplimiento del servicio requerido por el cliente bajo los mejores estándares de eficiencia en el consumo de combustible (dada una configuración de flota). Se entiende por gestión de flota a la optimización en la ejecución del servicio (la mejor utilización de vehículos, optimización de su capacidad de carga y reducción de kilómetros recorridos en vacío), se incorpora en la gestión de flota las estrategias de mantenimiento utilizada y la eficiencia en la ejecución de éste.

➔	Respecto a la gestión de flota:	
75.	¿Se dispone de datos que permitan análisis cuantitativo del desempeño de la operación de transporte y la mejora de sus procesos? (Kilómetros, Litros, Tons/Bultos, Ralentí)	
76.	¿La organización gestiona e implementa periódicamente proyectos de mejora o innovación en la ejecución de sus procesos de transporte?	
77.	¿La empresa cuenta con sistemas tecnológicos de apoyo a la gestión de los procesos de transporte? (TMS – Transport Management System, Sistemas de Gestión del Mantenimiento, Sistemas de Gestión de Neumáticos, etc.)	
78.	¿La Gestión del Mantenimiento es estratégica para la empresa y dispone de equipos humanos y tecnológicos de acuerdo a esa definición?	

4.3 OPTIMIZACIÓN LOGÍSTICA

Antes de comprometerse a proporcionar un servicio al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos), la Organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio u debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del servicio,
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La Organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- d) El análisis operacional del servicio a prestar se ha optimizado en cuanto a su diseño y ejecución.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la Organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la Organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados. Asegurándose siempre que se ha optimizado la operación garantizando el cumplimiento del servicio con los menores costos de operación y la mayor eficiencia en el consumo de combustible

➔	Respecto a la optimización logística:	
79.	¿Existe una integración operativa (reuniones periódicas y trabajo conjunto) y tecnológica con los <i>clientes - generadores de carga</i> que apunte a la optimización de la logística implícita en las operaciones de transporte?	
80.	¿Existe una integración operativa (reuniones periódicas y trabajo conjunto) y tecnológica con los <i>puntos de transferencia</i> (puertos, aeropuertos, etc.) que apunte a la optimización de la logística implícita en las operaciones de transporte?	

81.	¿Existe una integración operativa (reuniones periódicas y trabajo conjunto) y tecnológica con los <i>clientes finales</i> que apunte a la optimización de la logística implícita en las operaciones de transporte?	
82.	¿La compañía realiza cursos o capacitaciones en logística para sus ejecutivos y funcionarios a fin de entender profundamente las cadenas de abastecimiento de sus clientes y de esa forma contribuir a su optimización?	
83.	¿La compañía realiza proyectos de investigación e innovación que apunten a la optimización de la logística implícita en sus operaciones?	

4.4 CONDUCCIÓN EFICIENTE

La Organización debe construir capacidades de conducción eficiente diferenciadoras en su planilla de conductores.

➔	Respecto a la conducción eficiente:	
84.	¿La empresa cuenta con Monitores de Conductores capacitados y especializados en formación para la conducción eficiente?	
85.	¿La empresa cuenta con un programa de formación continua en conducción eficiente para sus conductores?	
86.	¿Posee la organización sistemas de control fiables y objetivos para monitorear el desempeño en rendimiento de todos y cada uno de sus conductores?	
87.	¿La compañía cuenta con un sistema de incentivos a conductores que contemplen su desempeño energético (rendimiento de combustible)?	

5 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORAS

La Organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad en la ejecución del servicio,
- b) asegurarse del funcionamiento del Sistema de Gestión en Eficiencia Energética
- c) mejorar continuamente la eficacia energética de la compañía.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables (incluyendo las técnicas estadísticas) y el alcance de su utilización.

➔	Respecto a las generalidades de medición, análisis y mejora:	
88.	¿Se encuentran planificadas las actividades de medición, análisis y mejora que se analizan?	
89.	¿Se aplican técnicas que permitan extraer conclusiones rápidas de una serie de datos?	

5.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

A intervalos planificados, la organización debe llevar a cabo reuniones de seguimiento y medición internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética está operando y cumple su función:

➔	Respecto al seguimiento y medición:	
90.	¿Se realizan las auditorías internas o revisiones que abarquen a toda la operación de transporte con foco en evaluar el desempeño de eficiencia energética?	
91.	¿Existe un plan o una programación de estas revisiones?	
92.	¿Está previsto que las auditorías o revisiones las realice personal independiente del área involucrada o personal de organizaciones externas?	

93.	¿Existen registros de los resultados de las revisiones?	
94.	¿Se informa a los responsables de departamento, área o sección, de los resultados de la revisión?	
95.	¿Se emprenden acciones correctivas como respuesta a los problemas encontrados en la auditoria o revisión?	
96.	¿Se hace un seguimiento de las acciones correctivas derivadas de la revisión para verificar su implantación?	

5.2 ANÁLISIS DE DATOS

La Organización debe determinar, recopilar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) los estándares de rendimiento de la flota,
- b) la conformidad con los requisitos del servicio,
- c) las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora,
- d) los proveedores

➔	Respecto al análisis de datos:	
97.	¿Se analizan por la Organización los datos generados en las actividades de medición y seguimiento?	
98.	¿Son suficientes y aportan una visión completa del funcionamiento de la Organización en cuanto a su desempeño energético?	
99.	¿Se han valorado fuentes de información externas para comparar?	

5.3 MEJORA

La Organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética mediante el uso de la Plan de Eficiencia Energética, los objetivos de eficiencia, los resultados de las revisiones, el análisis de datos, las acciones de mejora y la revisión por la Dirección.

➔	Respecto a la mejora continua:	
100.	¿Está prevista y han sido planificadas actividades de mejora continua?	
101.	En dichas actividades de mejora continua, ¿se examina toda la información relevante disponible de los estándares de rendimiento y del cumplimiento del Plan de Eficiencia Energética?	
102.	¿Existe documentación de la sistemática de la mejora continua y de los avances logrados?	