



7º Newsletter Quincenal

15 de Octubre del 2009

Parque Nacional Talampaya nos cuenta su experiencia

El pasado viernes 18 de septiembre, en el Microcine de la Secretaria de Turismo de la Nación, contamos con la presencia de Fabián Pique, quién participó en el desarrollo de los Concesionarios de Parques Nacionales (APN) de los Parques Nahuel Huapi, Bosque de Arrayanes y Talampaya. Asimismo, fue convocado para la participación en la formulación de la norma IRAM SECTUR de Áreas Naturales Protegidas. El objeto de su visita fue interiorizarnos en el camino que transitó para alcanzar la certificación ISO 9001 y 14001 en el Parque Nacional Talampaya, situado en la Rioja. Es el caso de alguien convencido en que cualquiera que se lo proponga puede alcanzar la calidad, y en que realmente vale la pena trabajar en ello.

La experiencia estuvo relacionada al trabajo de la empresa llamada Rolling Travel, con sede en Córdoba. La agencia es el Concesionario Oficial de los servicios turísticos brindados en el Cañón de Talampaya, que es Parque Nacional desde 1997 y Patrimonio Mundial de la UNESCO desde el año 2000.

Esto encuentra su explicación en el potencial que vio la agencia de viajes en un destino que, con amplia gama de bellos recursos, aún así no eran gestionados del todo correctamente. La concesión de Rolling Travel comenzó en 2004, siendo presentado por la empresa un plan de desarrollo turístico que contemplaba todo lo solicitado por la Administración de Parques Nacionales.

En principio, se realizó en Talampaya un exhaustivo análisis de campo referido, no sólo al estado de las prestaciones turísticas precedentes, sino también de los recursos humanos con que se contaba para llevar adelante las tareas de atender el restaurante, el camping y las excursiones en el sitio. Con esta información en mano, se emprendió un trabajo de actualización sobre la totalidad del personal, que llevó más de un año. La empresa llevó a cabo diversas acciones que representaron grandes mejoras en la prestación de servicios dentro del parque. Paralelamente se iban estableciendo vínculos sólidos con la comunidad, tanto para con las autoridades del Parque Nacional como también para con los pueblos lindantes de Pagancillo y Villa Unión, la Universidad Nacional de La Rioja y el cercano Valle de la Luna.

Una vez que se vieron mejor posicionados, tomaron la determinación de trabajar en pos de certificar ISO 9001 e IRAM 14001. En el 2007, el consultor Fabián Piqué, asociado con la firma Beckford, Bermann & Asociados, se abocó a la tarea de capacitar a la plantilla. Fabián Piqué busca resaltar que "tal desafío fue posible en un sitio alejado y a tan poco tiempo de gestión empresaria, sólo por el grado de compromiso mostrado desde la Dirección y por todo el personal local".

Cabe destacar que actualmente hay más de 30 empleados en la Concesión, todos de origen riojano, lo que significa que se crearon nuevos puestos de trabajo para la comunidad. Además, fueron de radical relevancia los planes de capacitación encabezados por la Empresa, la Secretaría de Turismo de la Nación y Áreas Protegidas

Naturales (APN). Con todo esto, la certificación se obtuvo en Septiembre del siguiente año.

El factor innovador hace a la calidad también, y Rolling Travel tuvo esto muy en cuenta. Por eso, la empresa realizó el cálculo de la emisión de gases efecto invernadero (GEI) producidos para el período 2007, y con este dato pudieron comenzar tareas de mitigación y captura de CO2 (dióxido de carbono) a fin de aportar mejoras a la atmósfera dentro del esfuerzo que todos debemos realizar para paliar el Cambio Climático. Esto no es un dato menor, siendo que los sistemas integrales de calidad tienen al cuidado del medio ambiente como uno de sus pilares.

Fabián Piqué mencionó la sistematización de los trabajos, que permite un mejor control y monitoreo, y la optimización de recursos como los resultados que se obtuvieron una vez concluido el proceso de certificación.

Esperamos que esta experiencia sirva para incitar a más prestadores a sumarse poco a poco a la calidad.

Para cualquier duda o sugerencia, por favor comuníquese con nosotros al correo electrónico normasiramsectur@turismo.gov.ar.

Para ver la nota completa o entregas anteriores del boletín, así como por cualquier otra consulta, por favor comuníquese con nosotros al correo electrónico normasiramsectur@turismo.gov.ar. También puede investigar sobre ello por su cuenta en la página <http://2016.turismo.gov.ar>.