La certificación "Ospitalità Italiana"

UNA CERTIFICACIÓN QUE DISTINGUE A LAS ESTRUCTURAS DE CALIDAD.

Descubre si tu "gelateria" puede formar parte de los auténticos restaurantes italianos en México

Completa tu solicitud de adhesión y contáctanos

claudia.terova@camaraitaliana.com.mx
+52-55 8560 8861

beatrice.d@camaraitaliana.com.mx
+39-347 035 7008

MANUAL TÉCNICO

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

La certificación

Descripción

Unioncamere, conforme a la experiencia adquirida bajo el estigma de “Ospitalità Italiana Gelaterie Italiane nel mondo”, llevado a cabo con el soporte operativo del Instituto Nacional de Investigación Turística (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche - IS.NA.R.T), en sociedad con las Cámaras de Comercio, ha promovido el proyecto “Ospitalità Italiana Gelaterie Italiane nel mondo” dirigido a los restaurantes italianos en el extranjero que garantizan el respeto de los estándares cualitativos típicos de la hospitalidad italiana.

Objetivos

Fomentar y promover las tradiciones de los productos agro-alimentarios italianos y valorizar la cultura enogastronómica italiana.

Valorizar la imagen de los restaurantes italianos al extranjero que garantizan el respeto de los estándares de la hospitalidad italiana.

Crear una red internacional que consiente en la realización de eventos promocionales de la excelencia productiva italiana.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

¿Por qué representa una **ventaja** para las "gelaterie" italianas obtener esta **certificación**?

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

- La obtención de la certificación Ospitalità Italiana ofrece a las heladerías italianas en el mundo una **ventaja competitiva**, la cual garantiza el nivel de **calidad y autenticidad** de su oferta gastronómica;

- Presencia en la sección de **restaurantes y "gelaterie"** de la página web, ***Sabor a Italia MX***;

- Presencia en la base de datos de **restaurantes y "gelaterie"** que participan el el proyecto ***True Italian Taste***;

- Las placas se entregarán en **noviembre**, el periodo de validez será **2022-2023;**

- Las auténticas heladerías italianas serán reconocidas con la **entrega de la placa** durante una **conferencia de prensa**.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

La Cámara de Comercio Italiana en México efectuará la verificación de los requisitos in situ, para controlar el cumplimiento de los requisitos. Las candidaturas serán evaluadas por el comité de evaluación. Órgano de control técnico compuesto de expertos y de las principales instituciones y organizaciones involucradas que **evaluarán y dictaminarán la obtención de la certificación.**

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Modalidad y costo de adhesión

El COSTO DE INSCRIPCIÓN equivale a $1,500.00 (MNX), más IVA, y será posterior a la comprobación por parte del personal encargado de la CCIM de los requisitos esenciales e indispensables (6 para las "gelaterie"), que se describirán a continuación, para la participación y la obtención de la certificación.

- Una vez comprobada la presencia de los requisitos esenciales e indispensables para la participación, la Cámara enviará a las instalaciones interesadas los detalles para realizar el pago junto con el formulario de inscripción a rellenar y enviar contrafirmado;
- El formulario de inscripción, que será compartido con los negocios idóneos, deberá ser completado en italiano;
- El costo no incluye el transporte del personal de la Cámara encargado del proyecto a la "gelateria" que se va a evaluar. Comida, alojamiento, vuelo y otros viáticos inherentes al desplazamiento del personal de la Cámara encargado de las visitas a las instalaciones, será a cargo de los restaurantes y de las heladerías participantes.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Visitas a las instalaciones idóneas: modalidad no. 1

- Visita PRESENCIAL a instalaciones situadas en el área metropolitana

Por ejemplo: CDMX, Puebla, Querétaro

COSTOS A CARGO DE LA "GELATERIA": Transporte (Gasolina, Uber, Taxi, Autobús, etc.) previsto para DOS personas de la CCIM encargadas del proyecto.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Visitas a las instalaciones idóneas: modalidad no. 2

- Visita PRESENCIAL a instalaciones situadas en la República Mexicana

Por ejemplo: Baja California, Monterrey, Guadalajara

COSTOS A CARGO DE LA "GELATERIA": Gastos de viaje (transporte aéreo, transporte terrestre, gastos de gasolina, viáticos - si necesarios, etc.); previstos para UNA persona de la CCIM encargada del proyecto.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Visitas a las instalaciones idóneas: modalidad no. 3

- Visitas VIRTUALES a algunas instalaciones de la República Mexicana

El Responsable de la heladería deberá demostrar que está en posesión de los documentos solicitados por el personal encargado de la CCIM y por el Comité de evaluación, que se compartirán con los participantes antes de la evaluación virtual y que serán esenciales para la obtención de la certificación*

COSTOS A CARGO DE LA "GELATERIA": ninguno.

*Esta modalidad podría implicar la posibilidad de la no concesión de la certificación por parte del Comité de Evaluación, en ausencia de verificación presencial de los requisitos esenciales para la participación

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Fases de la certificación

Step 1

Las "gelaterie" podrán solicitar información del proyecto a la Cámara de Comercio Italiana en México. Hasta el 16 de julio de 2021.

Step 2

La Cámara contactará a las "gelaterie" y tendrán un primer acercamiento y evaluación de los requisitos necesarios para su participación en el proyecto.

Step 3

Las "gelaterie" deberán de enviar a la CCIM el módulo de adhesión al proyecto, junto con el comprobante de pago de la cuota de participación. Posteriormente se programará una segunda llamada.

Step 4

La CCIM programará junto con un responsable de la "gelateria", la fecha para organizar la visita de inspección. Las citas se programarán acorde a la disponibilidad del personal de la Cámara encargado del proyecto.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Step 5

La CCIM realizará las visitas, hasta el 31 de julio de 2021, a las "gelaterie" candidatas. Durante la visita se compila la información para el formato de evaluación, junto con testimonios fotográficos, archivos y declaraciones.

Step 6

El comité de evaluación, una vez comprobado el cumplimiento de los requisitos, concede el título “Ospitalità Italiana, Gelaterie Italiane nel Mondo”.

Step 7

Se informa a las "gelaterie" candidatas de los resultados de la evaluación realizada por el Comité. En el comunicado se explica de manera personalizada las áreas de mejora a aquellos restaurantes que no obtengan la certificación.

Step 8

Esta es la fase de puesta en marcha de la iniciativa, con ocasión de la premiación de las heladerías certificadas, se hace entrega de la certificación correspondiente. La CCIM organizará una conferencia de prensa/evento de presentación con la participación de periodistas locales y nacionales.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Se establecen **seis requisitos esenciales definidos (KO)** que, si no se cumplen, darán lugar a la no obtención de la certificación.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Disciplinario técnico

Se establecen seis requisitos esenciales definidos (KO) que, si no se cumplen, darán lugar a la no obtención de la certificación.

El reglamento, de carácter general es válido a nivel internacional, se compone de las siguientes 10 reglas:

1. Acceso
2. Hospitalidad
3. Comunicación
4. Equipamiento
5. Producto
6. Servicio
7. Transparencia
8. Accesorios
9. Enfoque ecológico
10. Validación del Made in Italy

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

1. Acceso

a. La Gelateria es fácilmente identificable a través de una buena señalización y presenta un letrero que permite su fácil reconocimiento como gelateria italiana;
b. La palabra "gelateria" o "gelato" aparece en el letrero de punto de venta, en la pantalla o en el interior de la tienda. No se permite la presencia de otras denominaciones o traducciones y/o modificaciones tales como: *Ice*, *Ice Cream*, *creamery*, etc (Requisito Esencial - KO);
c. La Gelateria tiene un frente exterior agradable y cuidado;
d. La gelateria tiene disponibilidad de sillas, bancos, mesas y sombrillas al exterior;
e. El acceso a la gelateria está facilitado para las personas con discapacidad.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

2. Hospitalidad

a. La gelateria tiene una imagen cuidada, el equipo se encuentra limpio y en buen estado;
b. La gelateria cuenta con elementos que evocan a Italia (bandera, fotos, etc.);
c. La gelateria cuenta con un espacio delimitado para niños;
d. La gelateria ofrece la posibilidad de comprar bebidas.

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

3. Comunicación

a. La gelateria cuenta con un sitio web con información sobre su ubicación, productos, origen italiano del gelato y otros elementos socioculturales italianos;
b. La gelateria cuenta con personal que conoce el idioma italiano;
c. La gelateria organiza eventos y experiencias informativos sobre el helado y los productos italianos o sobre otros temas relacionados con Italia;
d. La gelateria proporciona información sobre el origen geográfico de las materias primas y/o el proceso de producción adoptado;
e. La gelateria propone, de manera no invasiva la música italiana;
f. La gelateria presenta vídeos y/o soporte visual que transmite imágenes del producto y de Italia.

4. Equipamiento

a. El gelato está exhibido en escaparates horizontales o recipientes de origen *Made in Italy* (Requisito Esencial - KO);
b. Los escaparates horizontales y los recipientes están limpios y en buen estado;
c. El nivel de gelato en los recipientes no supera el flujo de aire frío generado al interior de los escaparates horizontales;
d. La gelateria utiliza el procedimiento de caldeo, pasteurizador, tina de conservación/ maduración, abatidor, armario frigorífico. Los equipos pueden ser combinados entre sí (pasteurizador – mantecador – tina de conservación). Si la gelateria utiliza el proceso en frío es suficiente con que estén presentes mantecador, abatidor, armario de conservación (Requisito Esencial - KO);
e. La gelateria utiliza mantecador y pasteurizador *Made in Italy* (Requisito Esencial - KO);
f. En la gelateria no se encuentran presentes máquinas soft-ice para producir helado (Requisito Esencial - KO);
g. La gelateria utiliza el abatidor, la tina de maduración y el refrigerador *Made in Italy*.

5. Producto

a. El responsable de la supervisión de las recetas, esta calificado, ha asistido a cursos específicos para la preparación del helado, tiene una experiencia de muchos años en el sector y se mantiene actualizado;
b. La gelateria prepara los principales sabores de denominación italiana (al menos: chocolate, avellana, pistache, stracciatella);
c. La gelateria señala los sabores con la denominación italiana, además de la traducción al idioma español. Los sabores están bien indicados con las imágenes adecuadas;
d. La gelateria prepara sabores que toman en consideración la intolerancia alimentaria y/o necesidades nutricionales específicas;
e. La gelateria expone de manera visible libro o carta con los ingredientes de cada uno de los sabores que ofrecen, cada uno debe de ir acompañado de (composición de la parte estabilizadora, especificando de que ingrediente se trata) los alérgenos presentes deben de estar destacados;
f. La materia prima utilizada para la elaboración debe ser de procedencia italiana;

5. Producto

g. La gelateria utiliza ingredientes procedentes de materias primas constituidas principalmente por leche de vaca y sus derivados, huevos de gallina, frutas y azúcares. No se utilizarán aromas artificiales o sintéticos, colorantes, grasas hidrogenadas, aceite de palma, aceite de colza, ingredientes OGM, aditivos modificados o sintéticos;
h. La gelateria utiliza bases para gelato (parte estabilizante) y pastas para gelato (parte aromatizante) de origen italiano (Requisito Esencial - KO);
i. La gelateria produce el gelato o utiliza el proceso caliente, que prevé un tratamiento térmico de la mezcla antes de la mantecación y/o utilizando el proceso en frío;
A continuación, se resumen las fases para cada una de las modalidades.

Proceso caliente:

a. Mezcla de ingredientes;
b. Pasteurización y eventual homogeneización;
c. Maduración;
d. La posible mezcla de otros ingredientes;
e. Mantecación;
f. Reducción.

Proceso frío:

a. Mezcla de ingredientes;
b. Mantecación;
c. Reducción.

6. Servicio

a. La gelateria dispone de personal atento a las exigencias del cliente y en número suficiente respecto a la superficie del local, están disponibles acorde a la afluencia de clientes;
b. El personal encargado de venta utiliza guantes, gorro de trabajo;
c. El personal porta un uniforme y lleva una tarjeta personalizada que dice su nombre;
d. La gelateria cuenta con el material para transportar el helado en contenedores personalizados, ya sea con el logo de la empresa y/o un diseño que evoque el *Made in Italy*;
e. La gelateria está provista de un sistema moderno que se encarga del envío a domicilio.

7. Transparencia

a. La cuenta, debe ser clara y desglosar todos los conceptos necesarios;
b. La gelateria acepta pagos con tarjeta de crédito o cuenta con cajero automático dentro de la sucursal;
c. La caja y balanza se encuentran en un lugar accesible y presentan un display visible;
d. La lista de precios es clara y evidente.

8. Accesorios

a. La gelateria al interior y exterior cuenta de botes de basura;
b. Los sanitarios están equipados con una buena iluminación, se encuentran en buen estado, están equipados con rollos de papel, cesto de basura y bolsas de higiene femenina. Los sanitarios están señalizados hombre/mujer/personas con discapacidad, son los suficientemente amplios, están previstos de elementos decorativos y de los principales insumos (dispensadores automáticos, inodoros, perchas, sistema de secado automático de manos, cubre asientos, etc.);
c. La gelateria está provista de Wi-fi gratis para los clientes y el servicio está señalizado.

9. Enfoque ecológico

a. La gelateria lleva a cabo la separación de desechos;
b. La maquinaria utilizada tiene un buen nivel de eficiencia energética;
c. Los sanitarios y lavamanos están automatizados con la finalidad de reducir el uso y ahorrar energía;
d. La gelateria utiliza un sistema para la reducción del uso de agua (economizador de uso de agua para las instalaciones de refrigeración);
e. La gelateria muestra sensibilidad a los temas de sostenibilidad ambiental (reducción del uso de papel, detergentes biodegradables, uso de envases biodegradables o reciclables, etc.).

10. Validación del Made in Italy

a. La gelateria ofrece la posibilidad de adquirir otros productos *Made in Italy*;
b. La gelateria lleva a cabo y/o participa en campañas informativas para atribuir al *Made in Italy* un mayor valor, con particular atención a la imagen que el gelato tradicional italiano posee a nivel mundial;
c. La decoración es *Made in Italy*.

Con la colaboración de

CÁMARA DE COMERCIO
ITALIANA EN MÉXICO

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Para más información:

claudia.terova@camaraitaliana.com.mx
+52-55 8560 8861

beatrice.d@camaraitaliana.com.mx
+39-347 035 7008