

**CHECK-LIST APLICADO COMO INSTRUMENTO PARA MEDIR LOS
SERVICIOS BASICOS DE UN SPA**

Nombre del spa: _____

Nombre del encargado: _____

Puesto: _____ Fecha: _____

1. Especificaciones Generales (DEBE)	
Cuenta con documentos que demuestran que es una entidad legal	
El personal cumple con lo establecido en las políticas y procedimientos de la organización	
Contar con una estructura documentada	
Contar con procedimientos que establezcan la operación del spa y que permitan verificar su operación	
Contar con un número suficiente de personal que tenga la educación, capacitación, conocimiento y experiencia necesarios, para realizar sus funciones tomando en cuenta el tipo y volumen del trabajo asignado	
Reglamento interno exhibido en el área de recepción y en áreas comunes (prohibido fumar, prohibido el uso de celulares, la entrada a niños menores de 13 años, ingerir bebidas alcohólicas, declarar cualquier situación relevante relacionada con su estado de salud en el momento de la evaluación médica o el llenado del cuestionario clínico, introducir alimentos)	
Código de buenas prácticas en el trabajo, firmado por el personal (arreglo personal, apariencia y uniforme impecable, respetar instalaciones del lugar, en cuanto al buen uso de las mismas, cumplir con el horario establecido de trabajo y de descanso, confidencialidad en el manejo de cualquier información relacionada con el cliente, confidencialidad en el uso del sistema operativo e información interna, actitud responsable y de respeto hacia clientes y compañeros de trabajo, amabilidad; calidez y respeto tanto en la actitud como en el desempeño de sus actividades; capacitación y actualización constante respecto a técnicas y productos de vanguardia)	
Asegurarse que el personal cumpla con lo establecido en las políticas y procedimientos de la organización	
2. Personal (DEBE)	
Personal cualificado en las actividades que desempeñe	
Contar con instrucciones documentadas en las que se describan sus deberes y responsabilidades	
Definir el mínimo de criterios pertinentes para la cualificación del personal	
Documentar cómo, todo el personal satisface los requisitos de cualificación establecidos	
Contar de manera periódica con evaluación y capacitación en todas las áreas	
Mantener información relevante y actualizada sobre la cualificación, capacitación y experiencia de cada miembro del personal involucrado en el servicio proporcionado por el establecimiento spa, tomando en cuenta que el personal contratado para el área de facial y corporal deberá ser una persona con un mínimo de estudios técnicos en la carrera de esteticista, facialista y corpolarista.	

Atención a quejas	
3. Áreas generales (DEBE)	
I. Recepción	
Información, registro, citas y reservaciones	
Recepción de clientes	
Caja de seguridad	
Venta de producto (área de exhibición opcional)	
Vestidores con casilleros individuales y seguros	
Casilleros para clientes (individuales y seguros, lavabos, tocadores, regaderas, sanitarios, botes de basura, depósito de blancos limpios y sucios, así como con productos básicos de cortesía como jabón, champú y similares)	
Casilleros para personal operativo	
4. Áreas básicas (DEBE)	
Área seca (ofrecer el servicio facial de limpieza de cutis, además de *limpieza profunda, tonificante, nutritivo, hidratante, re afirmante. Debe: servicios corporales tales como relajación, drenaje linfático, energético, reflexología, deportivo)	
Instalaciones: lavamanos, iluminación y ventilación adecuada, instalación eléctrica, mobiliario y equipo adecuado para la prestación del servicio (camilla, banco, mesa auxiliar, etc) y medida mínima de cabina de facial o corporal de 3 m x 3 m	
Área húmeda (servicios corporales tales como exfoliaciones, envolventes, lodos, arcillas, fangos, algas, herbales, parafinas y por lo menos un servicio de hidroterapia)	
Instalaciones: sauna, vapor, tina de hidromasaje múltiple o individual, circuito de regaderas, iluminación y ventilación adecuada, piso antiderrapante, sistema de drenaje adecuado, mobiliario y equipo adecuado y suministro de agua a diferentes temperaturas	
Área de relajación (contar con un espacio donde el cliente pueda descansar, leer y esperar su siguiente servicio) debe estar dentro de las instalaciones del spa	
Área de acondicionamiento físico (ofrecer alguno de los siguientes servicios: estiramiento, pesas libres, aeróbicos, elasticidad, cardiovascular, actividades en agua)	
Espacio donde se encuentran instalaciones deportivas, gimnasio con equipo adecuado y albercas techadas o al aire libre	
Área de alimentación y/o jugos (ofrecer agua purificada y por lo menos algunos de los siguientes alimentos o bebidas: jugos naturales, infusiones, ensaladas, frutas)	
Área de belleza (ofrecer algunos de los siguientes servicios: manicura, pedicura, depilación, parafina manos y pies, cuidado de cabello, maquillaje)	
Área separada del spa y debe contar con mobiliario y equipo necesarios para ofrecer los servicios	
Área de evaluación médica (asegurarse de las condiciones de salud en las que ingresa el cliente, por lo que puede ofrecer el servicio de valoración al	

cliente o, en su defecto, se debe aplicar un cuestionario que llene y firme el cliente)	
Debe contar con mobiliario y equipo necesario para realizar una valoración general del cliente y de no contar con esta área, se debe proporcionar un cuestionario	
5. Servicios adicionales	
Instalaciones para algunas de las siguientes orientaciones, ya sea individuales o de grupo, respecto a temas como: ejercicio, manejo de estrés, alimentación sana, conciencia corporal, imagen personal y todo lo que ayude a mejorar el estilo de vida	
Programa de clases especiales tales como aeróbicos, aqua-eróbicos, baile, estiramiento, Tai Chi, yoga, meditación y manualidades	
6. Productos	
Los productos empleados y comercializados dentro del establecimiento spa deben ser de líneas de cosmética profesional que cuenten con el registro de salubridad o del departamento de sanidad de su país de origen y cumplir con la calidad necesaria para proporcionar los beneficios para los cuales fueron creados, basándose en la normatividad aplicable	