

**Spas - Requisitos básicos de calidad en el  
servicio e instalaciones**

**Spas – Basic requirements of quality in service and  
installations**



**Instituto Mexicano  
de Normalización y  
Certificación A. C.**



---

**NMXTT-009-IMNC-2004**

---

Derechos Reservados © IMNC 2004

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún procedimiento, electrónico o mecánico, fotocopias y microfilms.

Derechos reservados © IMNC ®

Manuel María Contreras 133, 6º piso, Col. Cuauhtémoc

Estados Unidos Mexicanos, México, Distrito Federal, código postal 06500

Estados Unidos Mexicanos

Teléfono: + 52 55 55 66 47 50

Fax: + 52 55 57 05 36 86

Correo electrónico: [normalizacion@imnc.org.mx](mailto:normalizacion@imnc.org.mx)

Página en internet: <http://www.imnc.org.mx>

Impreso en los Estados Unidos Mexicanos



## Spas - Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones

### NMX-TT-009-IMNC-2004

#### Prefacio

En la elaboración de la presente norma participaron las siguientes organizaciones:

Asociación Mexicana de Spas (MEXSPA)  
Asesoría Técnica en Spas (ATSPA)  
Cosmimundo, S.A. de C.V.  
D' Lucanni  
Hostería Las Quintas  
Hotel La Casa de los Árboles  
Instituto de Cosmiatría Biotecnológica  
Instituto Mexicano de Estética y Cosmiatría  
Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C. (IMNC)  
Kii'ol – Operadora de Spas  
KÚ – Cosmetics L.T.D.  
Royal Spa  
Secretaría de Turismo (SECTUR)  
Spa Sunset Lagoon  
Spa Villa Bejar  
Star System Cosmetics  
Universidad Técnica de Belleza y Estética  
Welden Int.



## Contenido

Prólogo.....	v
Introducción .....	vi
1 Objeto.....	1
2 Campo de aplicación.....	1
3 Términos y definiciones.....	1
4 Tipos de spa .....	1
4.1 Spa de destino – resort .....	1
4.2 Spa de hotel o de amenidad.....	2
4.3 Spa de un día.....	2
4.4 Spa de club.....	2
4.5 Spa médico.....	2
4.6 Spa termal .....	2
4.7 Spa con termalismo marino.....	2
4.8 Spa holístico .....	2
5 Organización .....	2
5.1 Requisitos generales.....	2
5.2 Personal del spa .....	3
5.3 Subcontratación .....	4
5.4 Atención de quejas.....	4
5.5 Áreas generales.....	4
6 Áreas básicas de un spa .....	5
6.1 Servicios básicos por área spa .....	5
6.2 Instalaciones básicas por área spa .....	7
6.3 Servicios adicionales .....	8
6.4 Productos.....	9
7 Bibliografía.....	9
8 Concordancia con normas internacionales.....	10



## Prólogo

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) es una asociación civil, que cuenta con el Registro No. 002/A como Organismo Nacional de Normalización (ONN), para elaborar, actualizar, expedir y cancelar Normas Mexicanas, con fundamento en los Artículos 39 fracción IV, 65 y 66 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 23 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, en el campo de Turismo como se indica en el oficio número 1295 de fecha 16 de febrero de 1995.

La Dirección General de Coordinación y Enlace (Secretaría de Turismo) ha otorgado la aprobación No. 002 al Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. para elaborar y expedir Normas Mexicanas con fundamento en el Artículo 34 de la Ley Federal de Turismo y de los Artículos 3, 38, 65 y 66 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en el campo del Turismo, como se indica en el oficio número DGCE/613/94 de fecha 28 de noviembre de 1994.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de esta norma mexicana puedan estar sujetos a derechos de patente. El IMNC no asume responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente, ni otorga licencias de uso sobre dichos derechos de patente.

La norma mexicana NMX-TT-009-IMNC-2003 ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización Nacional de Turismo, IMNC/COTENNOTUR/SC 7 *Spas*.

Esta primera edición de esta norma mexicana fue emitida por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., y su declaratoria de vigencia ha sido publicada por la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía, en el Diario Oficial de la Federación el jueves 4 de marzo de 2004.

Primera Edición.

México, D. F., enero 2004



## **Introducción**

Esta norma mexicana tiene la finalidad de proveer a los establecimientos que proporcionan servicios de salud por agua (SPA) de una herramienta que les facilite el cumplimiento de los criterios internacionales de calidad en sus servicios e instalaciones, con el objeto de ser más competitivos. Asimismo, se pretende mantener una tradición milenaria, cuyo objetivo es proporcionar bienestar físico, mental y espiritual al cliente.

Este documento pretende servir como base para homologar la calidad en instalaciones y servicios dentro de los establecimientos denominados spa, asegurando el auténtico desarrollo del concepto y que las organizaciones que proporcionen servicios de salud por agua (SPA), puedan identificar sus limitaciones y fortalezas, y a partir de ello establezcan acciones para asegurar que sus servicios e instalaciones satisfagan las expectativas de sus clientes.



## **Introducción**

Esta norma mexicana tiene la finalidad de proveer a los establecimientos que proporcionan servicios de salud por agua (SPA) de una herramienta que les facilite el cumplimiento de los criterios internacionales de calidad en sus servicios e instalaciones, con el objeto de ser más competitivos. Asimismo, se pretende mantener una tradición milenaria, cuyo objetivo es proporcionar bienestar físico, mental y espiritual al cliente.

Este documento pretende servir como base para homologar la calidad en instalaciones y servicios dentro de los establecimientos denominados spa, asegurando el auténtico desarrollo del concepto y que las organizaciones que proporcionen servicios de salud por agua (SPA), puedan identificar sus limitaciones y fortalezas, y a partir de ello establezcan acciones para asegurar que sus servicios e instalaciones satisfagan las expectativas de sus clientes.



## Spas - Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones

### 1 Objeto

Este documento tiene la finalidad de establecer los requisitos básicos de calidad en instalaciones y servicios que debe cubrir un establecimiento que ofrece servicios de salud por agua (SPA).

### 2 Campo de aplicación

Esta norma mexicana es aplicable a todo tipo de establecimientos que proporcionen servicios de salud por agua (SPA).

### 3 Términos y definiciones

Para el propósito de esta norma mexicana, son aplicables los términos y definiciones dados a continuación.

#### 3.1

##### **spa**

nombre genérico que se originó hace siglos en Bélgica en un lugar de manantiales, fue así que spa ha sido definido como "salud por agua".

#### 3.2

##### **establecimiento spa**

lugar cuyo principal objetivo es buscar el bienestar físico, mental y espiritual del individuo por medio del agua a diferentes presiones y temperaturas, múltiples servicios y productos, como son: faciales, corporales, acondicionamiento físico, alimentación y actividades mente – cuerpo.

#### 3.3

##### **masaje**

conjunto de movimientos sistemáticos manuales o mecánicos practicados sobre los tejidos blandos del cuerpo humano.

#### 3.4

##### **terapeuta**

persona competente para brindar servicios de spa, con conocimientos esenciales del cuerpo humano y técnicas profesionales en facial y corporal.

## 4 Tipos de spa

### 4.1 Spa de destino – resort

Establecimiento spa cuyo objetivo es el de proveer de manera integral un programa para mejorar la calidad de vida del cliente, incluyendo servicios como: hospedaje, alimentación sana, corporales, faciales, hidroterapia, conexión mente-cuerpo y acondicionamiento físico.





---

## NMX-TT-009-IMNC-2004

---

### 4.2 Spa de hotel o de amenidad

Establecimiento spa que forma parte de las instalaciones de un hotel, se considera un servicio adicional para satisfacer las expectativas del huésped que quiere disfrutar de sus vacaciones.

### 4.3 Spa de un día

Establecimiento spa donde se otorgan servicios spa de un solo día, enfocados a mejorar la calidad de vida; no ofrece hospedaje.

### 4.4 Spa de club

Establecimiento spa que se desarrolla dentro de las instalaciones de un gimnasio o un club deportivo. Cuenta con áreas de acondicionamiento físico y algunas áreas especiales donde se ofrecen los servicios de spa.

### 4.5 Spa médico

Establecimiento spa dirigido por médicos, donde el objetivo es promover la recuperación física – mental y prolongar la vida activa del ser humano.

### 4.6 Spa termal

Establecimiento spa que cuenta con una fuente natural de agua mineral o termal, la cual se ofrece a través de tinas, baños de burbujas, baños con masaje, duchas e inhalaciones, además de contar con los servicios spa convencionales.

### 4.7 Spa con termalismo marino

Establecimiento spa que cuenta con instalaciones donde la utilización integral del medio marino natural es la base. La parte fundamental de los servicios es el agua de mar, las arenas, limos marinos y algas, además de ofrecer servicios spa convencionales.

### 4.8 Spa holístico

Establecimiento spa donde se ofrecen diferentes alternativas que contribuyen al equilibrio entre cuerpo, mente y espíritu. Los servicios que se brindan están relacionados con el manejo de energía, conciencia del ser y desarrollo humano, además de los servicios spa convencionales.

## 5 Organización

### 5.1 Requisitos generales

El establecimiento spa debe:

- a) contar con documentos que demuestren que es una entidad legal;
- b) contar con una estructura documentada;
- c) contar con procedimientos que establezcan la operación del spa y que permitan verificar su operación;



- d) 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;
- e) asegurar que el personal cumpla con lo establecido en las políticas y procedimientos de la organización.
- f) contar con un reglamento interno que se exhiba en el área de recepción y en las áreas comunes del establecimiento, para su conocimiento por parte del personal del spa y los clientes, donde se estipulen los siguientes puntos básicos:
  - prohibido fumar;
  - prohibido el uso de celulares;
  - prohibida la entrada a niños menores de 13 años;
  - prohibido 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;
  - prohibido introducir alimentos.
- g) contar con un código de buenas prácticas en el trabajo, el cual debe de ser firmado y respetado por todo el personal del establecimiento spa y debe contemplar por lo menos los siguientes puntos básicos:
  - 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, (sistema de cómputo, sistemas de control, o cualquier sistema que se implemente o desarrolle dentro del establecimiento);
  - 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.

## **5.2 Personal del spa**

El establecimiento spa debe:

- a) contar con personal cualificado en las actividades que desempeñe;
- b) tener disponibles para el personal, instrucciones documentadas claramente, en las que se describan sus deberes y responsabilidades; estas instrucciones deben mantenerse actualizadas;
- c) definir el mínimo de criterios pertinentes para la cualificación del personal;
- d) asegurar que, y documentar cómo, todo el personal satisface los requisitos de cualificación establecidos;



---

**NMX-TT-009-IMNC-2004**

---

- e) realizar de manera periódica la evaluación y capacitación en todas sus áreas, de tal manera que asegure la competencia del personal para proporcionar sus servicios;
- f) 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 corporalista;

**5.3 Subcontratación**

Cuando el establecimiento spa decida subcontratar trabajo relacionado con la prestación de sus servicios a una organización o persona externa, debe establecer un acuerdo debidamente documentado.

El establecimiento spa debe:

- a) tomar la responsabilidad total de dicho trabajo subcontratado y mantener su responsabilidad para proporcionar sus servicios;
- b) asegurar que la organización o persona subcontratada cumple con los requisitos de cualificación establecidos;
- c) la organización o personal subcontratado deberá sujetarse a los procedimientos, instrucciones, reglamento interior y código de buenas prácticas en el trabajo del spa.

**5.4 Atención de quejas**

El establecimiento spa debe asegurarse de que cualquier queja o sugerencia sobre los servicios proporcionados sea atendida y resuelta. Deben mantenerse registros de su atención y seguimiento.

**5.5 Áreas generales****5.5.1 Recepción**

El establecimiento spa debe contar con instalaciones, mobiliario y equipo necesario para ofrecer los siguientes servicios:

- información, registro, citas y reservaciones;
- recepción de clientes;
- caja de seguridad;
- venta de producto (área de exhibición opcional).

**5.5.2 Casilleros**

El establecimiento spa debe tener un área donde se cuente con casilleros 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.

**5.5.3 Para personal operativo**

El establecimiento spa debe contar con al menos las siguientes facilidades para su personal operativo:

- vestidores con casilleros individuales y seguros;



- lavamanos y espejo;
- sanitarios;
- regaderas;
- espacio de descanso;
- para acondicionamiento de producto; y
- bodega y ropería.

## **6 Áreas básicas de un spa**

El establecimiento spa debe tener por lo menos las siguientes áreas de trabajo distintas y separadas del área de recepción, casilleros, personal operativo y administrativa:

- área seca;
- área húmeda;
- área de relajación;
- área de acondicionamiento físico, (no aplica a spa de día);
- área de alimentación y/o jugos;
- área de belleza; y
- área de evaluación médica.

El establecimiento spa adicionalmente puede contar con una cabina multiusos con las instalaciones necesarias para proporcionar los servicios de:

- diagnóstico y consulta estética;
- consejos de nutrición y dietética; y
- consejos sobre ejercicios.

### **6.1 Servicios básicos por área spa**

#### **6.1.1 Área seca**

**6.1.1.1** El establecimiento spa debe ofrecer el servicio facial de limpieza de cutis, además de algunos de los siguientes servicios específicos:

- limpieza profunda;
- tonificante;
- nutritivo;



---

**NMX-TT-009-IMNC-2004**

---

- hidratante;
- reafirmante.

**6.1.1.2** El establecimiento spa debe ofrecer algunos de los siguientes servicios corporales específicos:

- relajación;
- drenaje linfático;
- energético;
- reflexología;
- deportivo.

**6.1.2 Área húmeda**

**6.1.2.1** El establecimiento spa debe ofrecer algunos de los siguientes servicios corporales:

- exfoliaciones;
- envoltentes;
- lodos;
- arcillas;
- fangos;
- algas;
- herbales;
- parafinas.

**6.1.2.2** El establecimiento spa debe ofrecer al menos un servicio de hidroterapia.

**6.1.3 Área de relajación**

El establecimiento spa debe contar con un espacio donde el cliente pueda descansar, leer y esperar su siguiente servicio.

**6.1.4 Área de acondicionamiento físico**

El establecimiento spa debe ofrecer algunos de los siguientes servicios:

- estiramiento;
- pesas libres;
- aeróbicos;
- elasticidad;



- cardiovascular;
- actividades en agua.

#### **6.1.5 Área de alimentación y/o jugos**

El establecimiento spa debe ofrecer agua purificada y por lo menos algunos de los siguientes alimentos o bebidas:

- jugos naturales;
- infusiones;
- ensaladas;
- frutas.

#### **6.1.6 Área de belleza**

El establecimiento spa debe ofrecer algunos de los siguientes servicios:

- manicura;
- pedicura;
- depilación;
- parafina manos y pies;
- cuidado de cabello;
- maquillaje.

#### **6.1.7 Área de evaluación médica**

El establecimiento spa debe 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.

### **6.2 Instalaciones básicas por área spa**

#### **6.2.1 Área seca**

En esta área se deben ofrecer servicios de spa en cabinas de faciales y cabinas de corporales, con las siguientes instalaciones básicas:

- 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 3,00 m x 3,00 m



---

**NMX-TT-009-IMNC-2004**

---

**6.2.2 Área húmeda**

En esta área se deben ofrecer servicios de spa por medio de:

- 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;

**6.2.3 Área de relajación**

Espacio donde el cliente espera su próximo servicio y debe contar con mobiliario adecuado. Esta área debe estar dentro de las instalaciones del spa.

**6.2.4 Área de acondicionamiento físico**

Espacio donde se encuentran instalaciones deportivas, gimnasio con equipo adecuado y albercas techadas o al aire libre.

**6.2.5 Área de alimentación y/o jugos**

Instalación donde se ofrece y orienta sobre una alimentación equilibrada y saludable, se puede contar con una barra de jugos o un restaurante. No necesariamente todo el menú tiene que ser de tipo spa.

**6.2.6 Área de belleza**

El área de belleza debe estar separada del área de los servicios de spa y debe contar con mobiliario y equipo necesarios para ofrecer los servicios mencionados en el apartado 6.1.6 de esta norma mexicana.

**6.2.7 Área de evaluación médica**

Esta área 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 médico que llene y firme el cliente.

**6.3 Servicios adicionales****6.3.1 Orientaciones**

El establecimiento spa debe ofrecer y contar con las instalaciones adecuadas 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;
- todo lo que ayude a mejorar el estilo de vida.

### 6.3.2 Programa de clases especiales

El establecimiento spa debe ofrecer y contar con las instalaciones adecuadas para algunas de las siguientes clases especiales, ya sea individuales o de grupo:

- aeróbicos;
- aquaeróbicos;
- baile;
- estiramiento;
- Tai Chi;
- yoga;
- meditación;
- manualidades.

### 6.4 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.

## 7 Bibliografía

Para la elaboración de esta norma mexicana se consultaron los siguientes documentos:

- [1] Programa de desarrollo: La industria de los spas en México  
Secretaría de Turismo  
Centro de Estudios Superiores en Turismo  
Diciembre, 1995
- [2] Turismo de salud (spas)  
Secretaría de Turismo  
Centro de Estudios Superiores en Turismo  
Diciembre, 1991





---

**NMX-TT-009-IMNC-2004**

---

[3] NMX-Z-013/1-1977-SCFI Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas mexicanas.

## **8 Concordancia con normas internacionales**

Esta norma mexicana no concuerda con ninguna norma internacional, por no existir norma internacional en el momento de su elaboración.



NORMAS MEXICANAS PUBLICADAS POR EL INSTITUTO MEXICANO DE  
NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, A. C. EN EL CAMPO DE TURISMO  
HASTA ENERO DE 2004

<b>NMX-TT-001-1996-IMNC</b>	Requisitos mínimos de calidad para instituciones educativas que ofrecen estudios relacionados con el turismo.
<b>NMX-TT-002-1997-IMNC</b>	Requisitos mínimos de calidad para instituciones que ofrecen planes y programas de capacitación para, y en el trabajo relacionados con el turismo
<b>NMX-TT-005-1996-IMNC</b>	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de Calidad Turística Comercial de dos Estrellas" o el "Certificado de Calidad Turística Comercial de Una Estrella".
<b>NMX-TT-006-1996-IMNC</b>	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de Calidad Turística de Primera Clase Cuatro Estrellas" o el "Certificado de Calidad Turística de Primera Clase Tres Estrellas".
<b>NMX-TT-007-1997-IMNC</b>	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de Calidad Turística de Lujo Gran Turismo" o el "Certificado de Calidad Turística de Lujo Cinco Estrellas".
<b>NMX-TT-008-1997-IMNC</b>	Requisitos mínimos para certificar los tirajes, cobertura o producción de los medios de comunicación turística.
<b>NMX-TT-009-IMNC-2004</b>	Spas - Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones



Balderas 144-4° Piso  
Col. Centro  
C.P. 06793, México D.F.  
Tel. 57-09-11-46



Instituto Mexicano  
de Normalización y  
Certificación A. C.

Manuel Ma. Contreras 133, 6° Piso  
Col. Cuauhtémoc  
C. P. 06500, México D. F.  
Tels. (01 55) 5566 4750, (01 55) 5546 4546  
Fax: (01 55) 5705 3686  
Lada sin costo: 01 800 201 01 45  
Correo electrónico: [normalizacion@imnc.org.mx](mailto:normalizacion@imnc.org.mx)  
Web: <http://www.imnc.org.mx>