

Spa y tratamientos terapéuticos. Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con Norma Internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv

ICS 03.200

NTS 03.101.01:17

Derechos Reservados



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	ii
INTRODUCCIÓN	iii
1 OBJETO.....	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN	1
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
4 TIPOS DE SPA	2
4.1 Spa de destino-resort.....	2
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	3
4.8 Spa holístico.....	3
5 ORGANIZACIÓN	3
5.1 Requisitos generales.....	3
5.2 Del personal	4
5.3 Subcontratación	5
5.4 Atención de quejas y sugerencias.....	5
5.5 Áreas generales	6
6 ÁREAS BÁSICAS	7
6.1 Servicios básicos por área	7
6.2 Instalaciones básicas por área.....	10
6.3 Servicios adicionales.....	11
6.4 Productos.....	12
ANEXO FORMATO DE EJEMPLO DE HOJA DE REGISTRO	13
BIBLIOGRAFIA	14

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Esta Norma Técnica Salvadoreña ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

El Comité Técnico de Normalización Turismo. Spa. N° 101, fue el responsable del desarrollo de esta Norma Técnica Salvadoreña titulada NTS 03.101.01:17 “Spa y tratamientos terapéuticos. Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES

Cámara Salvadoreña de Turismo, (CASATUR)

Corporación Salvadoreña de Turismo, (CORSATUR)

Consultor Profesional

Universidad Dr. José Matías Delgado, (UJMD)

Organismo Salvadoreño de Normalización, (OSN)

INTRODUCCIÓN

Esta iniciativa es resultado de la necesidad de establecer parámetros y prácticas de calidad de los establecimientos de Spa y tratamientos terapéuticos a solicitud de la Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR), este proceso inició con la convocatoria a diferentes sectores relacionados al tema, tales como: Gobierno, Académico, Privado, Profesional y Consumidor. Finalmente el CTN quedo constituido con los representantes de las entidades siguientes: Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), Universidad José Matías Delgado (UJMD), Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR) y Consultor Profesional, resultando un trabajo en conjunto y consenso de las partes interesadas de la actividad, quienes aportaron su amplia experiencia en el logro de este documento, participando activamente en las reuniones de trabajo.

La norma de referencia que se utilizo es la Norma Mexicana “NMX-TT-009-IMNC-2004 Spas. Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones”, la cual se adecuó a la realidad nacional, particularmente en la definición y alcance de los servicios correspondientes al tema el cual se amplió para incluir tratamientos terapéuticos que se brindan dentro de los establecimientos de spa.

Esta Norma Técnica Salvadoreña, tiene por objetivo establecer los requisitos básicos de calidad en instalaciones y servicios que debe cubrir un establecimiento que ofrezca servicios de salud por agua (SPA) y tratamientos terapéuticos.

Finalmente, la estructura de la norma contiene los siguientes capítulos y apartados: Objeto, Campo de aplicación, Términos y Definiciones, Tipos de Spa, Organización, Áreas Básicas, Servicios básicos por área, Instalaciones básicas por área, Servicios adicionales, Productos, Anexo de formato de Ejemplo de Hoja de registro y Bibliografía.

1 OBJETO

Esta Norma Técnica Salvadoreña tiene la finalidad de establecer los requisitos básicos de calidad en instalaciones y servicios que debe cubrir un establecimiento que ofrezca servicios de salud por agua (SPA) y tratamientos terapéuticos.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Técnica Salvadoreña es aplicable a todo tipo de establecimientos que proporcionen servicios de salud por agua (SPA) y tratamientos terapéuticos a nivel nacional.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de esta Norma Técnica Salvadoreña, son aplicables los siguientes los términos y definiciones:

3.1

spa

establecimiento sanitario que ofrece la prestación de tratamientos de bienestar o sistemas de relajación utilizando como elemento principal el agua dentro de un espacio o un ambiente relajante, de salud y de bienestar. Proviene del acrónimo en latín de la frase “salus per aquam”, o sea, “salud por agua” (SPA)

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, y otros elementos, técnicas, servicios convencionales, como son: faciales, corporales, acondicionamiento físico, alimentación y actividades mente-cuerpo

3.3

masoterapia

técnica basada en un conjunto de movimientos sistemáticos manuales o mecánicos practicados sobre los tejidos blandos y otras estructuras físicas del cuerpo humano

3.4

terapeuta

persona capacitada con conocimientos especializados del cuerpo y la conducta del ser humano y técnicas profesionales en facial y corporal

3.5

tratamientos terapéuticos

conjunto de prácticas, actividades mente-cuerpo y técnicas orientadas hacia el beneficio físico, mental y espiritual del individuo, tales como: Piedras calientes, faciales, aromaterapia, sauna, temazcal, talasoterapia, masoterapia etc.

3.6

talasoterapia

tratamiento terapéutico y/o preventivo usando agua de mar y sustancias extraídas directamente del medio ambiente del mar, en un sitio marino, bajo supervisión médica, la promoción del bienestar y la salud

Nota 1: Una combinación de elementos marinos, agua de mar, algas, lodos marinos, arenas y cualquier otra sustancia extraída directamente desde el entorno de mar se puede utilizar.

[FUENTE: Norma ISO 17680:2015, definición 2.11]

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.

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

4.4 Spa de club

Establecimiento spa cuyas actividades se desarrollan 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 y vaporizaciones, y/o servicios 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 debe:

- a) contar con documentos que demuestren que es una entidad legal;
- b) contar con una estructura organizacional documentada;
- c) contar con procedimientos operativos y los debidos registros que permitan verificar la operación del establecimiento;
- d) contar con personal que tenga la capacitación, conocimiento y experiencia necesarios, para realizar sus funciones tomando en cuenta el tipo y volumen del trabajo asignado;
- e) asegurar por medio de registros internos que el personal cumpla con lo establecido en las políticas y procedimientos de la organización;
- f) contar con un reglamento de uso que se exhiba en el área de recepción y en las áreas comunes del establecimiento, para su conocimiento por parte del personal y los clientes, donde se estipulen los siguientes puntos básicos:
 - prohibido fumar;
 - prohibida la entrada a niños menores de 12 años; (cuando aplique)
 - prohibido ingerir bebidas alcohólicas;
 - declarar cualquier situación relevante relacionada con su estado de salud en el momento del registro (Ver anexo);
 - prohibido introducir alimentos; y

- otras regulaciones que apliquen a la actividad y políticas del establecimiento.
- g) contar con un reglamento interno que incluya un código de buenas prácticas en el trabajo, el cual debe de ser firmado y respetado por todo el personal del establecimiento 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;
 - uso correcto de cualquier tipo de equipo utilizado en el servicio;
 - 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; y
 - aplicar un programa de mejora continua basado en herramientas tales como encuesta de satisfacción de clientes y recomendaciones emanadas del personal.
- h) manual, equipo y materiales de seguridad industrial y primeros auxilios;
- i) dar la debida capacitación e inducción en el tema de seguridad industrial y contar con los debidos registros.

Nota 2: Literal i) debe cumplirse según “Ley General de prevención de riesgos en los lugares de trabajo”.

5.2 Del personal

El establecimiento 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, asegurar y documentar el mínimo de criterios pertinentes para la cualificación del personal;
- d) 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; y
- e) mantener un registro con la información relevante y actualizada sobre la cualificación, capacitación y experiencia de cada miembro del personal involucrado en el servicio proporcionado por el establecimiento.

5.3 Subcontratación

Cuando el establecimiento decida subcontratar trabajo relacionado con la prestación de sus servicios a una organización o persona externa, debe establecer un acuerdo debidamente documentado asegurándose que la subcontratación cumpla los requisitos establecidos en esta norma.

El establecimiento debe:

- a) tomar la responsabilidad total de dicho trabajo subcontratado y asegurar que se brinde el servicio ofrecido;
- b) asegurar que la organización o persona subcontratada cumple con los requisitos de cualificación establecidos; y
- c) la organización o personal subcontratado deberá sujetarse a los procedimientos, instrucciones, reglamento interno y código de buenas prácticas del establecimiento.

5.4 Atención de quejas y sugerencias

El establecimiento debe:

- a) mantener en un lugar visible un buzón de quejas y sugerencias, debidamente rotulado;
- b) asegurar que cualquier queja o sugerencia sobre los servicios proporcionados sea atendida y resuelta con prontitud;
- c) comunicar a todo el personal las quejas y sugerencias; y
- d) mantener registros de atención y seguimiento de las quejas y sugerencias.

5.5 Áreas generales

5.5.1 Área de recepción

El establecimiento debe contar con instalaciones con la debida accesibilidad¹, mobiliario y equipo necesario para ofrecer los siguientes servicios:

- a) información, registro, citas y reservaciones;
- b) recepción de clientes y sala de espera;
- c) caja de seguridad; y
- d) venta de producto (área de exhibición opcional).

5.5.2 Área de casilleros y vestidores

El establecimiento debe tener un área donde se cuente con casilleros individuales y seguros y un área para vestidores.

5.5.3 Áreas de higiene y aseo personal

El establecimiento debe tener un área de higiene y aseo personal equipada con: lavamanos, tocadores, regaderas, sanitarios, recipiente de basura, depósito de blancos limpios y sucios, así como con productos básicos de cortesía como jabón, champú y similares.

5.5.4 Área para personal operativo

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

- a) vestidores con casilleros individuales y seguros;
- b) lavamanos y espejo;
- c) sanitarios;
- d) regaderas;
- e) espacio de descanso;
- f) bodega; y
- g) ropería.

¹ Ver Norma NTS 11.69.01:14 Accesibilidad al medio físico. Urbanismo y Arquitectura. Requisitos.

6 ÁREAS BÁSICAS

El establecimiento puede tener por lo menos las siguientes áreas de trabajo según su oferta de servicios:

- a) área seca;
- b) área húmeda;
- c) área de relajación;
- d) área de acondicionamiento físico;
- e) área de alimentación y/o jugos;
- f) área de belleza; y
- g) área de evaluación médica.

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

- a) diagnóstico y consulta estética;
- b) consejos de nutrición y dietética; y
- c) consejos sobre ejercicios.

6.1 Servicios básicos por área

6.1.1 Área seca

El establecimiento puede ofrecer el servicio facial de limpieza de cutis, además de algunos de los siguientes servicios específicos:

- a) limpieza profunda;
- b) tonificante;
- c) nutritivo;
- d) hidratante; y
- e) reafirmante.

El establecimiento puede ofrecer algunos de los siguientes servicios corporales específicos:

- a) relajación;
- b) drenaje linfático;
- c) energético; y
- d) sauna seco.

6.1.2 Área húmeda

El establecimiento puede ofrecer algunos de los siguientes servicios corporales:

- a) exfoliaciones;
- b) envoltentes;
- c) lodos;
- d) arcillas;
- e) fangos;
- f) algas;
- g) herbales;
- h) parafinas; e
- i) hidroterapia

6.1.3 Área de acondicionamiento físico

El establecimiento puede ofrecer algunos de los siguientes servicios:

- a) estiramiento;
- b) pesas libres;
- c) aeróbicos;
- d) elasticidad;
- e) cardiovascular;

- f) actividades en agua;
- g) yoga; y
- h) pilates.

6.1.4 Área de alimentación y/o jugos

El establecimiento puede ofrecer agua envasada y por lo menos algunos de los siguientes alimentos o bebidas:

- a) jugos naturales;
- b) infusiones;
- c) ensaladas;
- d) frutas; y
- e) alimentos orgánicos.

6.1.5 Área de belleza

El establecimiento puede ofrecer algunos de los siguientes servicios:

- a) manicura;
- b) pedicura;
- c) depilación;
- d) parafina manos y pies;
- e) cuidado de cabello;
- f) maquillaje; y
- g) otros relacionados

6.1.6 Área de evaluación médica

El establecimiento debe asegurarse de las condiciones de salud en las que ingresa el cliente, por lo que puede ofrecer el servicio de valoración o en su defecto, se debe llenar una hoja registro con la información básica la cual debe ser firmada por el cliente (Ver Anexo).

6.2 Instalaciones básicas por área

6.2.1 Área seca

En esta área se pueden ofrecer servicios en cabinas de faciales y cabinas para tratamientos corporales, con las siguientes instalaciones básicas:

- a) lavamanos;
- b) iluminación y ventilación adecuada;
- c) instalación eléctrica;
- d) mobiliario y equipo adecuado para la prestación del servicio (camilla, banco, mesa auxiliar, etc.);
y
- e) medida mínima de cabina de facial o corporal de 1,75 m x 2,50 m.

6.2.2 Área húmeda

Esta área debe cumplir con las siguientes instalaciones básicas:

- a) iluminación y ventilación adecuada
- b) piso antideslizante;
- c) sistema de drenaje adecuado;
- d) mobiliario y equipo adecuado; y
- e) barras de seguridad;

También, en esta área se pueden ofrecer las siguientes instalaciones:

- a) sauna de vapor;
- b) jacuzzi;
- c) tina de hidromasaje múltiple o individual;
- d) circuito de regaderas;
- e) suministro de agua a diferentes temperaturas.

6.2.3 Área de relajación

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

6.2.4 Área de acondicionamiento físico

Espacio donde se encuentran opcionalmente instalaciones deportivas, gimnasio con equipo adecuado y en buen estado y albercas techadas o al aire libre con su debido plan de mantenimiento y prevención.

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, cumpliendo con los requisitos regulatorios de higiene y manipulación de alimentos.

Nota 3: En el caso de que opere un restaurante este deberá estar autorizado por la entidad correspondiente.

6.2.6 Área de belleza

El área de belleza debe estar separada del área de los servicios y debe contar con mobiliario y equipo necesarios para ofrecer los servicios mencionados en el apartado 6.1.5 de esta norma.

6.2.7 Área de evaluación médica

Esta área debe contar con mobiliario y equipo necesario para realizar una valoración general del cliente.

6.3 Servicios adicionales

6.3.1 Orientaciones

El establecimiento puede ofrecer y contar con las instalaciones adecuadas para algunas de las siguientes orientaciones, ya sea individuales o de grupo a través de las herramientas tales como: charlas, material impreso, video entre otros, respecto a temas como:

- a) ejercicio;
- b) manejo de estrés;
- c) alimentación sana;
- d) conciencia corporal;
- e) imagen personal; y

f) todo lo que ayude a mejorar el estilo de vida.

6.3.2 Programa de clases especiales

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

- a) aeróbicos;
- b) aquaeróbicos;
- c) baile;
- d) estiramiento;
- e) tai chi;
- f) yoga;
- g) meditación; y
- h) manualidades.

6.4 Productos

Los productos empleados y comercializados dentro del establecimiento deben cumplir con los registros y permisos necesarios cuando la legislación lo requiera.

ANEXO

FORMATO DE EJEMPLO DE HOJA DE REGISTRO

[LOGO]

[NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO]

FECHA DE ELABORACIÓN: _____

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Nombre: _____	
Fecha nacimiento: _____	Edad (años): _____
Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Ocupación: _____
Domicilio: _____	
Teléfono: _____	Email: _____
Peso: _____	Estatura: _____

ANTECEDENTES MÉDICOS		
<input type="checkbox"/> Hipertensión: _____	<input type="checkbox"/> Diabetes: _____	<input type="checkbox"/> Asma: _____
<input type="checkbox"/> Cardiopatía: _____	<input type="checkbox"/> Enf. de la piel: _____	<input type="checkbox"/> Enf. Alérgicas: _____
<input type="checkbox"/> Embarazo: _____	<input type="checkbox"/> Estado post operatorio (menor a tres meses): _____	
<input type="checkbox"/> Accidentes : _____		
<input type="checkbox"/> Otras enfermedades actuales: _____		
<input type="checkbox"/> Medicamentos en uso: _____		
<input type="checkbox"/> Es alérgico a algún medicamento: _____		
<input type="checkbox"/> Es alérgico a algún producto cosmético: _____		
<input type="checkbox"/> Otros: _____		

TRATAMIENTO O SERVICIO A REALIZAR: _____
COMENTARIOS: _____
PROXIMA CITA: _____
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border-top: 1px solid black; width: 30%;"></div> <div style="border-top: 1px solid black; width: 30%;"></div> </div>
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> FIRMA SELLO </div>

BIBLIOGRAFIA

- [1] *NM*TT-009-IMNC-2004 Norma Mexicana. Spas. Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones;*

- [2] ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR. *Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo.* [en línea]. San Salvador: MTPS, 2010 [consulta: 22 Agosto 2016]. Disponible en: <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-general-de-prevencion-de-riesgo-en-lugares-de-trabajo>

- [3] *Programa de desarrollo: La Industria de los spas en México; Secretaría de Turismo; Centro de Estudios Superiores en Turismo Diciembre, 1995;*

- [4] *Turismo de salud (spas) Secretaria de Turismo; Centro de Estudios Superiores en Turismo Diciembre, 1991.*



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)
Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte Edif.
INSAFORP, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San
Salvador, El Salvador C.A.

NTS 03.101.01:17

ICS 03.200

© Derechos Reservados – 2017