



SECRETARÍA DE ECONOMÍA

DIRECCION GENERAL DE NORMAS

NORMA MEXICANA

NMX-R-085-SCFI-2016

**SERVICIOS- SALONES DE BELLEZA- REQUISITOS
Y ESPECIFICACIONES**

**SERVICES- BEAUTY PARLORS- REQUIREMENTS AND
SPECIFICATIONS**

Prefacio

Las nuevas tendencias en la moda, y en la industria de la belleza, el surgimiento de nuevas disciplinas, la tecnología aplicada y la existencia de un público más informado generan la necesidad de otorgar servicios con mayor calidad que cumplan con las expectativas de los consumidores garantizando su salud y satisfacción.

Los salones de belleza proliferan en nuestro país y se requiere la profesionalización del servicio.

La elaboración de la presente Norma Mexicana es competencia del Comité Técnico Nacional de Normalización de Industrias Diversas de la Secretaría de Economía. Con objeto de crear la presente Norma Mexicana, se constituyó un Grupo de Trabajo con la participación voluntaria de los siguientes actores:

- **Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico**
 - o Estética Conchita S.A de C.V.
 - o IKEN & PRESTIGGE Martha Ramírez
 - o Micropigmentado/Toppik
 - o Santorelli Hair Tech
 - o Silvia Galván Image Studio
- **Consejo Mexicano de la Industria del Embellecimiento Físico**
 - o Estudio Jhossep Lupita Juárez
 - o Glamour Estéticas Spa
 - o HL Sol y Luna Spa
 - o Imagespa by Gloria Torres
 - o Jhey Vitala
 - o JR Salón
 - o Kiues Salón
 - o KOKORO
 - o L’Oreal México Servicios S.A. de C.V.
 - o Mar Aqua Spa
 - o Originails
 - o Probell
 - o Pupy Estilistas
 - o Salón Stilo
 - o Studio Hais
- **Secretaría de Economía**
 - o Dirección General de Normas



Índice del contenido

1. Objetivo y campo de aplicación	1
2. Referencias Normativas	2
3. Términos y definiciones	2
4. Clasificación de los salones de belleza	6
5. Requisitos de operación	6
6. Infraestructura	9
7. Limpieza y mantenimiento	13
8. Evaluación de la conformidad	16
9. Concordancia con normas internacionales	19
Apéndice A (Normativo).....	20
Apéndice B (Normativo).....	29
10. Bibliografía	32
11. Vigencia	33



NORMA MEXICANA

NMX-R-085-SCFI-2016

SERVICIOS- SALONES DE BELLEZA- REQUISITOS Y ESPECIFICACIONES

SERVICES- BEAUTY PARLORS- REQUIREMENTS AND SPECIFICATIONS

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 Objetivo

La presente Norma Mexicana tiene como finalidad establecer los requisitos y especificaciones de calidad para clasificar los establecimientos denominados salones de belleza.

1.2 Campo de aplicación

Esta Norma Mexicana es aplicable a todos los salones de belleza ubicados en territorio nacional que ofrecen los siguientes servicios:

- a)** Servicios de corte de cabello, barbería, peinado, teñido, rizado de cabello y/o alaciado, colocación de extensiones o postizos, tratamientos capilares;
- b)** Servicios adicionales como arreglo manos y/o pies, uñas postizas, decoración de uñas, depilación, aplicación de maquillaje profesional de forma unitaria o integral como el llamado -cambio de imagen-, micropigmentación y,
- c)** Otros servicios complementarios definidos en esta Norma Mexicana con finalidades de mejora estética y embellecimiento físico para dama, caballero y niños.



2. Referencias Normativas

Los siguientes documentos normativos vigentes o los que los sustituyan son indispensables para la aplicación de esta Norma Mexicana. En tanto no exista Norma Oficial Mexicana o Norma Mexicana correspondiente se podrá hacer referencia a Normas Internacionales, en los términos que establecen la LFMN y su reglamento en lo conducente.

- 2.1** NMX-EC-17065-IMNC-2014 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios, publicada su declaratoria de vigencia en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2014.
- 2.2** NOM-087-ECOL-SSA1-2002 Protección ambiental - Salud ambiental – Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de febrero de 2003.
- 2.3** NOM-141-SSA1/SCFI-2002 Etiquetado para productos cosméticos preenvasados. Etiquetado sanitario y comercial, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de septiembre de 2012.

3. Términos y definiciones

Para los propósitos de esta Norma Mexicana, se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1

área de trabajo

espacio físico del establecimiento destinado a cierta actividad o servicio especializado del campo del embellecimiento físico.

3.2

alaciado

proceso mediante el cual se modifica la estructura capilar del cabello, cambiando su estado inicial a lacio. Este proceso puede ser permanente, semipermanente o temporal.

3.3

barbería

área dedicada al cuidado y estilo del caballero en cortes de cabello, así como afeitados y estilos en barbas.

3.4

blancos

toallas, batas, sábanas o cubre cama, cobertores y en general los artículos de tela que se emplean para la protección del cliente y el mobiliario.

3.5

cambio de imagen

conjunto de servicios de embellecimiento aplicados de manera profesional en una o más sesiones orientados para lograr una modificación satisfactoria en la apariencia del cliente, con un análisis previo.

3.6

coloración del cabello

es la modificación de la fibra capilar mediante un proceso químico de color permanente, semipermanente, demipermanente o temporal.

3.7

colocación de extensiones o postizos de cabello

técnicas variables para modificar la longitud y el volumen del cabello temporalmente, mediante la aplicación de elementos artificiales.

3.8

corte de cabello

modificar la longitud, volumen y densidad del cabello utilizando los grados de elevación con herramientas como peines, tijeras o navajas.

NOTA 1: El corte de cabello se ejecuta según la necesidad del cliente y la técnica, basándose en el conocimiento de la anatomía del cráneo, la estructura y propiedades del cabello, así como la personalidad del cliente y las tendencias actuales.

3.9

decoración de uñas

técnica profesional de adhesión de materiales sintéticos sobre las uñas con finalidades estéticas o de adorno de manera temporal.

3.10

depilación

técnica de remoción temporal de vello en áreas específicas del cuerpo, utilizando productos, materiales y equipos específicamente diseñados para fines estéticos.

3.11

manicura

es la actividad encaminada al cuidado de las manos y en particular de las uñas consistente en la eliminación de cutículas, eliminación de células muertas,

limado, recorte y aplicación de sustancias especiales para el arreglo, protección y cuidado de las uñas.

3.12

maquillaje profesional

es la actividad especializada de colocar materiales cosméticos en áreas de cara y/o cuello con la finalidad de corregir imperfecciones y/o resaltar rasgos con una finalidad estética.

3.13

micropigmentación

es la técnica dermatológica consistente en implantar higiénicamente pigmentos en la capa dérmica de la piel con finalidades estéticas.

3.14

peinado de cabello

proceso para recoger, moldear, adornar y arreglar el cabello, fijando las formas y texturas diferentes con los materiales diseñados para dicha acción.

3.15

pedicura

es la actividad encaminada al cuidado de los pies y en particular de las uñas de los pies consistente en la eliminación de cutículas, eliminación de células muertas, limado, recorte y aplicación de sustancias especiales para el arreglo, protección y cuidado de las uñas.

3.16

procedimientos de embellecimiento físico

aquellos que se utilicen para modificar las características del cuerpo humano, mediante:

- i. La práctica de técnicas físicas;
- ii. La acción de aparatos o equipos, y
- iii. La aplicación de productos y métodos.

3.17

embellecimiento físico

servicios y procedimientos que se ofrecen o utilizan para preservar, modificar o mejorar la apariencia personal.

3.18

productos

sustancias auxiliares utilizadas con frecuencia dentro de un salón de belleza para la realización de un servicio.

3.19**productos de uso profesional o de manejo especial**

productos o sustancias auxiliares utilizados dentro de un salón de belleza para la realización de un servicio, que requieren de personal capacitado para su manejo y correcto uso.

3.20**herramientas profesionales.**

son aquellos artículos especialmente diseñados para la aplicación de sustancias, arreglo del cabello o en general como apoyo para el profesional de belleza activados manual o eléctricamente.

3.21**rizado de cabello**

proceso de modificación de la estructura capilar elaborado por medio de la aplicación de sustancias químicas y/o acción mecánica en sus diferentes formas, que ofrece diversidad de volúmenes y estilos.

3.22**salón de belleza**

el establecimiento donde se ofrecen diversos servicios estéticos (ver 1.2).

3.23**consumidor**

la persona física o moral que adquiere o disfruta servicios de embellecimiento físico.

3.24**contrato de adhesión**

es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación del servicio de embellecimiento físico.

3.25**presupuesto**

es el documento previo a la contratación o prestación del servicio en el que se detallan las características y precios de los elementos que deben intervenir en la prestación de los servicios de embellecimiento físico.

3.26**proveedor**



es la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, presta o realiza los servicios de embellecimiento físico.

4. Clasificación de los salones de belleza

Para efectos de esta Norma Mexicana, los salones de belleza se clasifican de la siguiente forma dependiendo del puntaje en el servicio de calidad y la infraestructura con la que cuenten de conformidad con la Tabla 1:

Tabla 1.- Clasificación de salones de belleza.

Clasificación	Requisitos de cumplimiento
Clase Oro	Para obtener el certificado clase Oro, el salón de belleza debe cumplir el 86%-100% de los requisitos establecidos en esta Norma.
Clase Plata	Para obtener el certificado clase Plata, el salón de belleza debe cumplir el 71%-85% de los requisitos establecidos en esta Norma.
Clase Bronce	Para obtener el certificado clase Bronce, el salón de belleza debe cumplir el 70% de los requisitos establecidos en esta Norma.

5. Requisitos de operación

5.1 Requisitos legales- Obligatorios

El salón de belleza debe contar con los siguientes elementos que comprueben la legalidad del establecimiento:

- a) Personas morales: documentos que acrediten su constitución y operación legal.
- b) Persona física: el propietario del salón de belleza debe acreditar que cuenta con la capacidad legal para fungir como tal y operar el establecimiento.
- c) Permisos federales, estatales y/ o municipales vigentes para su funcionamiento, según la ubicación del establecimiento y las actividades que desarrolle.
- d) Demostrar el cumplimiento de las disposiciones normativas en materia laboral y civil correspondiente a su personal.



- e) Cuando el salón de belleza requiera subcontratar algún servicio, a una organización o persona externa, debe establecer un contrato de prestación de servicios debidamente documentado, en donde se establezca de manera enunciativa y no limitativa lo siguiente:
 - i. La responsabilidad del salón de belleza ante terceros sobre el trabajo o servicio subcontratado.
 - ii. El contratante se asegurará que la organización o personal subcontratado cuente con los requisitos de cualificación establecidos en sus propias políticas.
 - iii. La organización o personal subcontratado debe sujetarse a los procedimientos, instrucciones, reglamento y código de buenas prácticas del salón de belleza que lo contrato.
- f) Los servicios que el salón de belleza brinde al consumidor deben otorgarse en cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor relativas a información y publicidad de los servicios, así como con lo dispuesto en el Apéndice B (Normativo).

5.2 Requisitos organizacionales- Obligatorios

El salón de belleza debe contar con procedimientos organizacionales que permitan verificar su operación eficiente:

- a) Contar con un reglamento interno de trabajo, para conocimiento del personal del salón de belleza.
- b) Contar con procedimientos que establezcan la operación del salón de belleza y que permitan verificar su operación.
- c) Código de buenas prácticas en el trabajo, el cual debe ser firmado y respetado por todo el personal del salón de belleza.
- d) Plan de capacitación y actualización en su caso.

5.3 Requisitos de competencia laboral- Obligatorios

En los servicios que proporcione el salón de belleza debe contar con personal calificado en la(s) actividad(es) que desempeñe, demostrando que el personal técnico cuenta con cualquiera de las siguientes certificaciones:



- a) Certificado emitido y validado por la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT) perteneciente a la Secretaría de Educación Pública (SEP), a través del Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial Instituto de Capacitación para el Trabajo en los Estados u otro centro de capacitación o similar reconocido por la SEP.
- b) Certificado de competencia laboral emitido por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (Ver 10), en los siguientes casos:
 - i. Corte de cabello.
 - ii. Coloración del cabello.
 - iii. Peinado de cabello.
 - iv. Faciales.
 - v. Tratamientos estéticos corporales.
 - vi. Permanentes de estructura de cabello.
 - vii. Micro-pigmentación.
 - viii. Aplicación de uñas postizas.
 - ix. Cuidado estético de uñas de manos y pies.
- c) Algún otro esquema de certificación de personal acreditado en el marco de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.

5.4 Requisitos de calidad en la atención al cliente- Opcionales

- a) Todo el personal del salón de belleza de contacto con el cliente debe:
 - i. Tener buena presentación - se recomienda uniforme.
 - ii. Ser cortés y servicial.
 - iii. Conocer la ubicación de cada área del salón de belleza.
- b) Reservaciones

El salón de belleza debe asegurarse que cualquier reservación, ya sea telefónica, por medios electrónicos o en persona, sea proporcionada, atendida y resuelta. Se deben mantener los registros de su atención y seguimiento.
- c) El salón de belleza puede estar equipado para ofrecer sin costo al cliente:
 - i. Servicio de internet.
 - ii. Música ambiental.
 - iii. Bebidas de cortesía.
 - iv. Aromaterapia.



d) El salón de belleza puede tener al menos 3 de las siguientes áreas como soporte:

- i.** Oficina.
- ii.** Lavandería.
- iii.** Boutique de productos profesionales y protectores.
- iv.** Boutique de productos de apoyo en casa.
- v.** Estacionamiento con o sin valet.

NOTA: El salón de belleza debe asegurarse que los productos para venta cumplan con las especificaciones contenidas en la NOM-141-SSA1/SCFI-2012 (Ver 2.3).

e) Tecnologías de la información y comunicación

El salón de belleza puede contar con al menos dos de las siguientes herramientas tecnológicas que permitan un mejor servicio al cliente:

- i.** Página de internet de carácter informativo, la cual debe estar actualizada, así como cualquier otra aplicación digital o de cualquier otra tecnología para interactuar con el cliente.
- ii.** Software de administración del establecimiento para servicios de citas, control de inventarios, personal, venta de productos y fichas técnicas de los mismos.
- iii.** Sistemas electrónicos de cobro.

6. Infraestructura

El salón de belleza puede tener diferentes áreas generales o estaciones de trabajo, las cuales son opcionales y se relacionan con la clasificación establecida en el capítulo 4.

6.1 Áreas generales del salón de belleza – Opcionales

a) Recepción

Espacio dedicado a proporcionar información, control de citas y espera de los clientes antes de ser atendidos al servicio solicitado. Debe contar con:

- i.** Mueble donde se atienda la recepción de los clientes.
- ii.** Teléfono.



- iii. Equipo de cómputo que permita llevar un control de las citas u otro mecanismo similar para este fin.
 - iv. Terminal para pagos electrónicos.
- b) Sala de espera, con asientos suficientes en proporción al tamaño del salón de belleza.
- c) Información sobre los servicios y precios que proporciona el salón de belleza.

6.2 Vestidores para los clientes

Área reservada para los clientes del salón de belleza que cuente con al menos:

- a) Casilleros individuales.
- b) Un espejo.
- c) Área de batas.

6.3 Vestidores para el Personal del Salón de Belleza

Área reservada para los trabajadores del salón de belleza que cuente con al menos:

- a) Casilleros individuales, en caso de ser necesarios, y en proporción al número de trabajadores con el que cuente el salón de belleza.
- b) Medio baño con espejo.
- c) Espacio para descanso.

6.4 Espacio para guardar blancos

Área destinada para almacenar todos los blancos que se utilicen en los diversos servicios que proporcione el salón de belleza.

6.5 Áreas o estaciones de trabajo

Las áreas o estaciones de trabajo de un salón de belleza se van adaptando de conformidad con el servicio que se le brinde al cliente. Esto es, los elementos que contiene un área o estación de trabajo pueden utilizarse en dos o más de éstas, siempre y cuando exista correlación en el tipo de servicio que se ejecute. A continuación, se describen los elementos de cada una:

- a) Área de corte y/o peinado



Cada área o estación para este servicio debe contener al menos:

- i.** Silla o sillón hidráulico, ergonómico para corte y/o peinado.
- ii.** Espejo que permita la apreciación del cliente.
- iii.** Capa o bata que cubra los residuos de cabello.
- iv.** Máquina de corte de cabello y sus accesorios.
- v.** Tijeras adecuadas para el corte de cabello.
- vi.** Toallas limpias.
- vii.** Tenazas, planchas y/o herramientas similares.
- viii.** Otros materiales necesarios para cumplir con la actividad.

b) Área de aplicación de tinte y permacología.

Cada área o estación para este servicio debe contar con al menos:

- i.** Silla o sillón hidráulico que dé comodidad al cliente.
- ii.** Espejo de tamaño ideal para una mejor apreciación del cliente.
- iii.** Otro material que sea necesario para cumplir con esta actividad.

c) Área de aplicación de maquillaje.

Cada área o estación de este servicio debe contar con al menos:

- i.** Silla o sillón hidráulico.
- ii.** Lámpara o zona de iluminación natural.
- iii.** Espejos de tamaño ideal para una mejor apreciación del cliente.
- iv.** Equipo y producto profesional para cumplir con esta actividad.

d) Área de manicura.

Cada área o estación de este servicio debe contar con al menos:

- i.** Mesa y equipo para manicura cómodos y resguardo del equipo de trabajo.
- ii.** Otro material que sea necesario para cumplir con esta función.
- iii.** Herramientas, equipo o material utilizados para esterilización.

e) Área de pedicura.

Cada área o estación de este servicio debe contar con al menos:

- i.** Equipo especial para pedicura y mueble para resguardo del equipo de trabajo para ofrecer el servicio.
- ii.** Otro material que sea necesario para cumplir con esta actividad.



iii. Herramientas, equipo o material utilizados para esterilización.

f) Área de lavado de cabello.

Cada área o estación de este servicio debe contar con al menos:

- i.** Lava-cabeza ergonómica con mezcladora que permita la regulación de temperatura del agua, así como una silla con respaldo reclinable o ajustable.
- ii.** Materiales y productos que sean necesarios para cumplir con esta actividad.

g) Área de secado de cabello.

Cada área o estación de este servicio debe contar con al menos:

- i.** Aparato activador de calor para procesos químicos.
- ii.** Secadora manual profesional.

h) Área de aplicación de uñas postizas.

Cada área o estación de este servicio debe contar con al menos:

- i.** Mesa y silla.
- ii.** Toallas y cojín para descanso de mano.
- iii.** Materiales profesionales de diferentes técnicas para la aplicación y retiro de uñas postizas.
- iv.** Bote de basura.

i) Área de depilación.

Cada área o estación de este servicio debe contar con al menos:

- i.** Cabina de aplicación dedicada sólo a este servicio, independiente, cerrada y con iluminación natural o artificial; camastro de posiciones, banco y mesa auxiliar.
- ii.** Protector de camastro desechable y bote de basura.
- iii.** Equipo y materiales profesionales para la depilación en buenas condiciones.

j) Área de micropigmentación.

Cada área o cabina de este servicio debe contar con al menos:



- i.** Cabina de aplicación dedicada sólo a este servicio, independiente y con iluminación natural o artificial; sillón o camastro de posiciones, banco y mesa auxiliar. Las paredes de materiales lisos y lavables, con curva sanitaria.
- ii.** Área dedicada independiente de la cabina con mueble para el almacenamiento y preparación de sustancias, aparatos y herramientas de trabajo.
- iii.** Área de recepción (puede ser compartida con otros servicios) para llenado de formatos, etc.
- iv.** Cumplir NOM-087-ECOL- SSA1-2002 a fin manejo de residuos peligrosos, biológico infecciosos. (Ver 2.2)

k) Área o estación de Barbería

Cada área o estación de este servicio debe contar con al menos:

- i.** Silla o sillón hidráulico, ergonómico para Barbería o puede utilizarse el de corte y/o peinado.
- ii.** Espejo que permita la apreciación del cliente.
- iii.** Capa o bata que cubra los residuos de cabello.
- iv.** Equipo y herramientas de trabajo que sean para el cuidado de la barba y/o bigote.
- v.** Materiales y productos especializados para el cuidado de la barba y/o bigote.

7. Limpieza y mantenimiento

Los salones de belleza deben limpiar y desinfectar los equipos y herramientas que utilicen en el servicio a fin de evitar el contagio entre clientes que puedan existir en un servicio. Verificando para cada área al menos lo siguiente:

a) Área de corte y/o peinado.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por el corte y/o peinado, tanto en la silla o sillón hidráulico como en el mueble o gabinete para resguardo. Para el inicio de cada servicio se debe observar:

- i.** Capa limpia.
- ii.** Máquina de corte sin residuos de cabello.
- iii.** Espejo limpio.
- iv.** Tijeras sin residuos de cabello.



- v.** Cualquier otro material que se emplee en esta actividad, limpio y libre de residuos.
- vi.** En caso de utilizar navajas o rastrillos, se debe garantizar que estos estén esterilizados o desinfectados, se recomienda el uso de herramientas desechables y de un solo uso.

b) Área de aplicación de tinte y permacología.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por la aplicación del tinte. Para el inicio de cada servicio se debe observar:

- i.** Silla o sillón libre de residuos.
- ii.** Mueble o gabinete libre de residuos.
- iii.** Espejo limpio.
- iv.** Otro material que sea necesario para cumplir con esta actividad limpio y en su caso, desechable para cada servicio.

c) Área de aplicación de maquillaje.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por la aplicación de maquillaje. Para el inicio de cada servicio se debe observar:

- i.** Silla o sillón hidráulico limpio.
- ii.** Lámpara libre de cualquier residuo que impida la luz.
- iii.** Equipo y producto que sea necesario para cumplir con esta actividad, limpio y en buen estado.
- iv.** Las brochas deben de ser desinfectadas o esterilizadas; se recomienda el uso de herramientas desechables.

d) Área de manicura.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por el servicio de manicura. Para el inicio de cada servicio se debe observar:

- i.** Mesa y equipo para manicura, limpios y libres de cualquier residuo.
- ii.** Material necesario para esta actividad, desinfectado por cualquier método que garantice la limpieza del producto.
- iii.** Productos desechables, cuando se requiera.

e) Área de pedicura.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por el servicio de pedicura. Para el inicio de cada servicio se debe observar:



- i.** Mesa y equipo para pedicura, limpios y libres de cualquier residuo.
- ii.** Material necesario para esta actividad, desinfectado por cualquier método que garantice la limpieza del producto.
- iii.** Productos desechables, cuando se requiera.

f) Área de lavado de cabello.

Esta área se mantendrá seca y libre de residuos antes de cada servicio de lavado de cabello.

g) Área de secado de cabello.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por el secado de cabello. Para el inicio de cada servicio se debe observar:

- i.** Silla o sillón libre de residuos.
- ii.** Otro material que sea necesario para cumplir con esta actividad limpia y en su caso, desechable para cada servicio.

h) Área de aplicación de uñas.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por la aplicación de uñas. Para el inicio de cada servicio se debe observar:

- i.** Mesa y silla limpias y libre de cualquier residuo.
- ii.** Material necesario para esta actividad, desinfectado por cualquier método que garantice la limpieza del producto.
- iii.** Toallas limpias.

i) Área de depilación.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por la depilación. Para el inicio de cada servicio se debe observar:

- i.** Cabina de aplicación limpia y desinfectada.
- ii.** Protector de camastro desechable.
- iii.** Equipo y materiales requeridos para esta actividad desinfectados.

j) Área de micropigmentación.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por la micropigmentación. Para el inicio de cada servicio se debe observar:



- i. Cabina limpia y desinfectada.
- ii. Área de almacenamiento limpia y ordenada.
- iii. Equipo y material requerido para esta actividad esterilizado y desinfectado.
- iv. Productos desechables, en su caso.

k) Área de Barbería.

Esta área debe mantenerse libre de cualquier residuo ocasionado por el corte y/o peinado, de la barba y/o bigote tanto en la silla o sillón hidráulico como en el mueble o gabinete para resguardo. Para el inicio de cada servicio se debe observar:

- i. Capa limpia.
- ii. Equipo y herramientas limpios y libres de residuos.
- iii. Espejo limpio.
- iv. Cualquier otro material que se emplee en esta actividad, limpio y libre de residuos.
- v. En caso de utilizar navajas o rastrillos, se debe garantizar que estos estén esterilizados o desinfectados, se recomienda el uso de herramientas desechables y de un solo uso.

8. Evaluación de la conformidad

La presente Norma Mexicana se evalúa mediante puntaje de cumplimiento para cada uno de los numerales listados en los puntos 5, 6 y 7.

La evaluación de la conformidad de los servicios objeto la presente Norma mexicana debe llevarse a cabo por personas acreditadas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, así como bajo lo establecido en la NMX-EC-17065-IMNC-2014 (Ver 2.1)

La persona acreditada, en este caso un organismo de certificación, que otorgue el certificado con forme a esta Norma Mexicana debe calificar el cumplimiento de los salones de belleza con respecto a la misma. (Ver Apéndice A "Lista de Verificación").

Tabla 1.- Puntaje de cumplimiento

5	REQUISITOS DE OPERACIÓN	
5.1	Requisitos legales- Obligatorios	15
5.2	Requisitos organizacionales- Obligatorios	15



5.3	Requisitos de competencia laboral- Obligatorio	20
5.4	Requisitos de calidad en la atención al cliente - Opcionales	15
6	INFRAESTRUCTURA	
6.1	Áreas generales del salón de belleza - Opcionales	5
6.2	Vestidores clientes- Opcionales	5
6.3	Vestidores personal- Opcionales	5
6.4	Áreas o estaciones de trabajo-Obligatorio	10
7	Limpieza y mantenimiento - Obligatorio	10

Para obtener el certificado se apega a los puntos siguientes:

- a)** El salón de belleza, en adelante el "solicitante", pedirá al organismo de certificación los requisitos o la información necesaria para iniciar con el trámite correspondiente.
- b)** El organismo de certificación debe proporcionar al solicitante, y tener disponible cuando se le requiera, ya sea a través de publicaciones, medios electrónicos u otros medios, lo siguiente:
 - i.** Solicitud de servicios de certificación;
 - ii.** Información acerca de las reglas y procedimientos para otorgar, mantener, ampliar, suspender y cancelar la certificación,
 - iii.** Información acerca del proceso de certificación relacionado con el sistema de certificación de producto,
 - iv.** Relación de documentos requeridos para este procedimiento, y
 - v.** Contrato de prestación de servicios.
- c)** Una vez que el solicitante ha analizado la información proporcionada por el organismo de certificación y que haya firmado el contrato de prestación de servicios de certificación que celebre con éste, firmado en original por duplicado, presentará la solicitud debidamente documentada. El contrato debe ser firmado por el representante legal o apoderado de la empresa titular del certificado. Para acreditar dicha representación se debe presentar copia simple del acta constitutiva o poder notarial de dicho representante, y copia de identificación oficial.
- d)** La vigencia y validez del certificado estará condicionada al cumplimiento y mantenimiento de las condiciones bajo las cuales fue otorgado y a la permanencia del servicio en el mercado. Con base en lo anterior, la vigencia será por tres años con visitas de



seguimiento anual. Si las condiciones del solicitante se modifican drásticamente, entonces el certificado pierde vigencia y se debe certificar al solicitante bajo las nuevas condiciones que presente.

- e)** De cada seguimiento realizado por el organismo de certificación se expedirá un informe detallado, sea cual fuere el resultado, que será firmado por el representante del organismo de certificación, y el titular del certificado si hubiere intervenido. La falta de participación del titular en el seguimiento o su negativa a firmar el informe, no afectará su validez.
- f)** Las visitas de seguimiento que lleve a cabo el organismo de certificación, se practicarán únicamente por personal autorizado por éste.
- g)** Se procederá a la suspensión del certificado:
 - i.** Cuando en el seguimiento se detecten no conformidades con los requisitos de la presente Norma Mexicana.
 - ii.** Cuando el seguimiento no pueda llevarse a cabo por causas imputables al titular del certificado.
 - iii.** Por cambios o modificaciones a las especificaciones que no hayan sido evaluados por causas imputables al titular del certificado.
 - iv.** Por incumplimiento con el presente procedimiento.
 - v.** En caso de que el organismo de Certificación reciba una queja es necesario realizar una visita sin previo aviso al cliente para auditar la misma.
- h)** La suspensión debe ser notificada al titular del certificado, otorgando un plazo de 60 días naturales para hacer las aclaraciones pertinentes, presentar un plan de acciones correctivas o subsanar las deficiencias del servicio o del proceso de certificación. Pasado el plazo otorgado y en caso de que no se hayan subsanado los incumplimientos, el organismo de certificación procederá a la cancelación inmediata del certificado de cumplimiento.
- i)** La renovación estará sujeta a lo siguiente:
 - i.** Haber cumplido en forma satisfactoria con los seguimientos y pruebas correspondientes;
 - ii.** Que se mantienen las condiciones de la certificación, bajo la cual se emitió el certificado de cumplimiento inicial.
 - iii.** Una vez renovado el certificado de cumplimiento, se estará sujeto al seguimiento indicado en capítulo 8 inciso a) al f).



9. Concordancia con normas internacionales

Esta norma mexicana no es equivalente (NEQ) con alguna norma internacional por no existir esta última al momento de elaborarla.





**Apéndice A
(Normativo)**

Lista de verificación

FECHA:			
	EVIDENCIA REQUERIDA	EVIDENCIA MOSTRADA	PUNTOS
5.1 Requisitos Legales Obligatorios			
a) Personas morales: documentos que acrediten su constitución y operación legal.	Acta constitutiva de la persona moral, cotejando que el objeto social coincida con el salón (puede presentarse copia simple).		3
b) Persona física: el titular del salón de belleza debe acreditar que cuenta con la capacidad legal para fungir como tal y operar el establecimiento.	Demostrar que cuenta con alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en alguna de sus modalidades para personas físicas.		
c) Permisos federales, estatales y/ o municipales para su funcionamiento, según la ubicación del establecimiento y las actividades que desarrolle.	Documentos que acrediten la autorización del uso de suelo comercial.		3
d) Demostrar el cumplimiento de las disposiciones normativas en materia laboral y civil correspondiente a su personal.	Documentos que acrediten dichas disposiciones en materia correspondiente.		3
e) Cuando el salón de belleza requiera subcontratar algún servicio, a una	Contrato que demuestre la relación laboral entre el Salón de Belleza y el		3



<p>organización o persona externa, debe establecer un contrato de prestación de servicios debidamente documentado.</p>	<p>servicio que pretende sub contratar, firmado por ambas partes.</p>		
<p>f) Los servicios que el salón de belleza brinde al consumidor deben otorgarse en cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor relativas a información y publicidad de los servicios, así como con lo dispuesto en el Apéndice B.</p>	<p>Demostrar que la publicidad y demás elementos dirigidos al consumidor son veraces y no inducen a error.</p> <p>Respecto al Apéndice B, contar con elementos de información digital, impresa o de otra índole dirigidos al consumidor donde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los presupuestos cumplen con B.1. 2. Las tarifas expuestas cumplen con B.2. 3. En caso de ofrecer garantía sobre el servicio, cumplen con B.3. 4. Contar con elementos para la atención de quejas según B.4. 5. Contar con contrato de adhesión según lo especificado en B.5. 		<p>3</p>



		SUBTOTAL	15
5.2 Requisitos organizacionales-Obligatorios			
a) Contar con un reglamento interno de trabajo, para conocimiento del personal del salón de belleza	Documentos que estipulen las normas a las que se somete el personal del Salón de Belleza.		6
b) Contar con procedimientos que establezcan la operación del salón de belleza y que permitan verificar su operación.	Documentos que demuestren los procedimientos de operación del Salón de Belleza para el correcto funcionamiento del mismo.		3
c) Código de buenas prácticas en el trabajo, el cual debe ser firmado y respetado por todo el personal del salón de belleza.	Documento que contenga de las buenas prácticas del Salón de Belleza, y que el total de firmas, coincida con el número de trabajadores del Salón de Belleza.		3
d) Plan de capacitación y actualización en su caso.	Documento integrado por el número de cursos, diplomados o talleres a los que han asistido el personal del Salón de Belleza.		3
		SUBTOTAL	15
5.3 Requisitos de competencia laboral-Obligatorios			
a) Certificado emitido y validado por la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT) Subsecretaría de Educación Media Superior de la	Se debe presentar el total de certificados emitidos por alguna de estas instituciones, donde se note legiblemente el nombre del trabajador y la firma de la autoridad		50-70%= 10 71-85%= 15 86-100%= 20



<p>Secretaría de Educación Pública (SEP), a través de: Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial Instituto de Capacitación para el Trabajo en los Estados u otro centro de capacitación o similar reconocido por la SEP.</p>	<p>correspondiente. El puntaje obtenido será conforme al porcentaje de trabajadores calificados.</p>		
<p>b) Certificado de competencia laboral emitido por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).</p>	<p>Se debe presentar el total de certificados emitido por el CONOCER donde se note legiblemente el nombre del trabajador y la firma de la autoridad correspondiente. El puntaje obtenido será conforme al porcentaje de trabajadores calificados.</p>		
<p>c) Algún otro esquema de certificación de personal acreditado en el marco de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.</p>	<p>Certificado otorgado por la persona acreditada para la evaluación de la conformidad de la competencia de personas.</p>		
<p>5.4 Requisitos de calidad en la atención al cliente- Opcionales</p>			
<p>a) Todo el personal del salón de belleza de contacto con el cliente debe:</p>	<p>Revisión visual a todo el personal del Salón de Belleza, durante su actividad, se debe cumplir con todo el</p>		<p>3</p>



<p>i. Tener buena presentación- se recomienda uniforme. ii. Ser cortés y servicial. iii. Conocer la ubicación de cada área del salón de belleza.</p>	<p>inciso para obtener el puntaje.</p>		
<p>b) Reservaciones El salón de belleza debe asegurarse que cualquier reservación, ya sea telefónica o en persona, sea proporcionada, atendida y resuelta. Se deben mantener los registros de su atención y seguimiento.</p>	<p>Revisión visual y documental mediante el cual se verifique el cumplimiento de este punto. Se debe comprobar al menos un tipo de reservación: personal o telefónica.</p>		<p>3</p>
<p>c) El salón de belleza puede estar equipado para ofrecer sin costo al cliente: i. Servicio de internet. ii. Música ambiental. iii. Bebidas de cortesía. iv. Aromaterapia.</p>	<p>Revisión visual sobre el equipamiento del Salón de Belleza. Se otorgará el puntaje cuando se verifique que se cumple al menos 2 de los 4 servicios enlistados en este punto.</p>		<p>3</p>
<p>d) El salón de belleza puede tener al menos 3 de las siguientes áreas como soporte: i. Oficina. ii. Lavandería.</p>	<p>Revisión visual que verifique que el Salón de Belleza cuanta estas áreas. Se otorgará el puntaje cuando se demuestre que se tiene al menos 3 de las 5 áreas</p>		<p>3</p>



<p>iii. Boutique de productos profesionales y protectores. iv. Boutique de productos de apoyo en casa. v. Estacionamiento con o sin valet.</p>	<p>enlistadas en este punto.</p>		
<p>e) Tecnologías de la información y comunicación</p> <p>i. Página de internet de carácter informativo, la cual debe estar actualizada, así como cualquier otra aplicación digital o de cualquier otra tecnología para interactuar con el cliente.</p> <p>ii. Software de administración del establecimiento para servicios de citas, control de inventarios, personal, venta de productos y fichas técnicas de los mismos.</p> <p>iii. Sistemas electrónicos de cobro.</p>	<p>Revisión visual sobre el equipamiento del Salón de Belleza. Se otorgará el puntaje cuando se verifique que se cumple al menos 2 de los 3 servicios enlistados en este punto.</p>		<p>1</p>
<p>Espacio para Blancos</p>	<p>Revisión visual para constatar que se cuenta con un espacio especial destinado al almacenamiento de blancos.</p>		<p>2</p>
<p>SUBTOTAL</p>			<p>15</p>



6.1 Áreas generales del salón de belleza – Opcionales			
a) Recepción			
<ul style="list-style-type: none"> i. Mueble donde se atiende la recepción de los clientes. ii. Teléfono. iii. Equipo de cómputo que permita llevar un control de las citas u otro mecanismo similar para este fin. iv. Terminal para pagos electrónicos. 	Revisión visual, verificando que se cuenta con el espacio destinado a esta área. Se otorgará el puntaje solo cuando cumpla mínimo los dos primeros numerales.		3
b) Sala de espera, con asientos suficientes en proporción al tamaño del salón de belleza.	Revisión visual, verificando que se cuenta con el espacio destinado a esta área.		1
c) Información sobre los servicios y precios que proporciona el salón de belleza.	Revisión documental verificando que se cuenta con la información señalada en este punto, ya sea de manera impresa o digital.		1
		SUBTOTAL	5
6.2 Vestidores clientes			
<ul style="list-style-type: none"> a) Casilleros individuales b) Un espejo c) Área de batas 	Verificar visualmente que el Salón de Belleza destine un área para vestidores y cumplan con los tres incisos.		5
6.3 Vestidores Personal			
a) Casilleros individuales, en caso de ser necesarios y en proporción al	Verificar visualmente que el Salón de Belleza destine un área para vestidores		5



<p>número de trabajadores con el que cuente el salón de belleza. b) Medio baño con espejo. c) Espacio para descanso. d) Espacio para acondicionamiento y almacenamiento del producto.</p>	<p>y cumplan con los cuatro incisos.</p>		
<p>6.4 Áreas o estaciones de trabajo</p>			
<p>a) Área de corte y/o peinado</p>	<p>Cada Salón de Belleza previamente manifestará el total de áreas con las que cuenta. De aquellas manifestadas se verificará visualmente que cumple con cada respectivo inciso en su totalidad. De lo contrario no se sumará ningún punto.</p>		<p>10</p>
<p>b) Área de aplicación de tinte y permacología.</p>			
<p>c) Área de aplicación de maquillaje</p>			
<p>d) Área de manicura</p>			
<p>e) Área de pedicura</p>			
<p>f) Área de lavado de cabello</p>			
<p>g) Área de secado de cabello</p>			
<p>h) Área de aplicación de uñas</p>			
<p>i) Área de depilación</p>			
<p>j) Área de micropigmentación</p>			
<p>k) Área o estación de Barbería</p>			
<p>7. Limpieza y mantenimiento</p>			
<p>a) Área de corte y/o peinado</p>	<p>Una vez que el Salón de Belleza haya manifestado las áreas con las que cuenta, se verificará</p>		<p>10</p>
<p>b) Área de aplicación de tinte y permacología</p>			

SE

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



c) Área de aplicación de maquillaje	visualmente que cumple con cada respectivo inciso en su totalidad. De lo contrario no se sumará ningún punto.		
d) Área de manicura			
e) Área de pedicura			
f) Área de lavado de cabello			
g) Área de secado de cabello			
h) Área de aplicación de uñas			
i) Área de depilación			
j) Área de micropigmentación			
k) Área de Barbería			



Apéndice B (Normativo)

Requisitos de información en la prestación de servicios para el embellecimiento físico

B.0 Generalidades.

Independientemente de los medios de difusión que utilice el proveedor y sin menoscabo de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley General de Salud y el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad, la información que se proporcione a los consumidores debe presentarse de manera clara, oportuna y veraz, de tal forma que el consumidor pueda elegir el servicio que más convenga a sus intereses, por este motivo, se establecen los siguientes lineamientos.

B.1 Presupuestos al consumidor.

Cuando el proveedor realice un presupuesto, este debe contener al menos la siguiente información:

- Descripción de los servicios, así como las erogaciones a las que está sujeto el consumidor;
- La indicación de todos aquellos productos y materiales cuyos precios estén sujetos a variaciones que salgan fuera del control del proveedor;
- De ser el caso, el tiempo necesario, número de sesiones y periodicidad que se requiere en el servicio solicitado;
- Costo total del servicio;
- Detalle de las opciones de pago que puede elegir el consumidor;
- En su caso, el monto del anticipo que debe cubrir el consumidor para iniciar la prestación del servicio;
- Vigencia del presupuesto;
- Condiciones, garantías y compromisos para las partes.

B.2 Precios y tarifas

Sin menoscabo de lo que en este sentido dispone la Ley Federal de Protección al Consumidor, los proveedores que presten servicios de embellecimiento físico deben contar con:

- Catálogo o lista de precios y tarifas de los servicios que ofrezcan, disponible al público, a fin de que el consumidor cuente con



información suficiente sobre el costo de los servicios que proporcionan.

- Los precios y tarifas de los servicios de embellecimiento físico deben ser presentados en moneda nacional, sin menoscabo de que también puedan indicarse en moneda extranjera y debe hacerse explícito si incluyen IVA; en caso de controversia prevalecerá la tarifa en moneda nacional.
- De conformidad con la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, el consumidor debe pagar en moneda nacional. Las obligaciones de pago contraídas en moneda extranjera, se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en la fecha en que se realice el pago.
- En los comprobantes que el proveedor entregue al consumidor por los pagos efectuados deben especificarse, cuando menos, los siguientes requisitos:
 - Nombre o razón social del proveedor.
 - Fecha.
 - Importe del depósito.
 - Nombre y firma de la persona que recibe el depósito.
- Cuando se trate de paquetes, el proveedor debe informar al consumidor cada uno de los servicios que los integran y su costo total.

B.3 Garantías al servicio.

En caso de que la prestación del servicio de embellecimiento físico cuente con garantía, el proveedor debe entregarla por escrito al consumidor. Sin menoscabo de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la garantía debe contener, al menos:

- Las condiciones.
- Procedimientos.
- Duración.
- Alcance.
- Lugar(es) para hacerla efectiva.

B.4 Atención de quejas y reclamaciones

Para atender quejas y reclamaciones el proveedor debe dar a conocer a los consumidores:

- Los mecanismos mediante los cuales el consumidor puede presentar su queja, reclamación o inconformidad, y
- Los lugares y horarios de atención.



B.5 Contratos de adhesión.

B.5.1 Consideraciones generales.

Los contratos de adhesión que utilicen los proveedores deben:

- Cumplir con lo dispuesto en el presente apéndice,
- Ser legibles a simple vista,
- Estar escritos en idioma español, sin perjuicio de que también puedan estar escritos en otro u otros idiomas, en caso de controversia prevalecerá la versión en español,
- Estar registrados en la Procuraduría Federal del Consumidor.

B.5.2 Contenido del contrato:

Los contratos de adhesión deben contener cuando menos:

- Nombre, teléfono y domicilio del proveedor y del consumidor.
- Descripción general del procedimiento y servicio que se proporcionará.
- Nombre de los productos, materiales y en su caso equipo que se utilizarán en el servicio.
- Costo total, desglosado por cada procedimiento o servicio solicitado.
- Detalle de las opciones de pago que puede elegir el consumidor.
- Señalamiento de la manera como se debe resarcir al consumidor en el supuesto de que el procedimiento o servicio no se proporcione con base en lo acordado.
- De ser el caso, el tiempo necesario, número de sesiones y periodicidad que se requiere en el procedimiento o servicio solicitado.
- Recomendaciones especiales de uso, si fuese necesario.
- Los riesgos, consecuencias y advertencias, en caso de existir efectos secundarios originados por el procedimiento; y los riesgos y consecuencias que puede ocasionar el consumidor por no seguir los procedimientos e instrucciones recomendadas por el proveedor.
- La responsabilidad por los daños ocasionados en el caso de negligencia o inhabilidad de quien efectúa el procedimiento o servicio, o por la utilización de productos de belleza, así como materiales y equipo impropios.
- Condiciones, garantías y compromisos para las partes.
- Causas de rescisión.



10. Bibliografía

- EC0193 Prestación de servicios de corte de cabello, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2012.
- EC0211 Prestación de servicios para modificar la coloración del cabello, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2012.
- EC0212 Prestación de servicios para peinado del cabello, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2012.
- EC0331 Prestación de servicios de micropigmentación facial en nivel básico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de mayo de 2013.
- EC0332 Prestación de servicios para modificar permanentemente la estructura del cabello, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de mayo de 2013.
- EC0355 Aplicación de uñas postizas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de agosto de 2013.
- EC0356 Cuidado estético de uñas de manos y pies en nivel básico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de agosto de 2013.
- Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992 y sus reformas.
- Ley General de Salud publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984 y sus reformas.
- NMX-TT-009-IMNC-2004 Spas- Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de marzo de 2004.
- NOM-025-STPS-2008 Condiciones de iluminación en los centros de trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2008.
- NOM-110-SCFI-2004 Prácticas comerciales-Requisitos de información en la prestación de servicios para el embellecimiento físico, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2004.



- NUTUR010.01 Prestación de servicios cosmetológicos faciales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 2009.
- NUTUR012.01 Prestación de servicios estéticos corporales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de agosto de 2009.
- Hairdressing and Barbers-Hygiene standards. Fact Sheet 2013. New South Wales Government/Health, Australia. Recuperado desde el sitio: <http://www.health.nsw.gov.au/environment/factsheets/Pages/hairdressing-hygiene.aspx>

11. Vigencia

Esta Norma Mexicana entrará en vigor a los 60 días naturales contados a partir del día natural inmediato siguiente de la publicación de su declaratoria de vigencia en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 17 de octubre de 2016

Alberto Ulises Esteban Marina
Director General de Normas y Secretariado Técnico
de la Comisión Nacional de Normalización