
NORMA CUBANA

NC

837: 2012

**SERVICIOS DE BARBERÍA, PELUQUERÍA Y BELLEZA —
REQUISITOS GENERALES**

Barber and hair-dressing services — General requirements

ICS: 03.080.30

**1. Edición Diciembre 2012
REPRODUCCIÓN PROHIBIDA**

**Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 El Vedado, La Habana. Cuba.
Teléfono: 830-0835 Fax: (537) 836-8048; Correo electrónico: nc@ncnorma.cu; Sitio
Web: www.nc.cubaindustria.cu**



Cuban National Bureau of Standards

NC 837: 2012

Prefacio

La Oficina Nacional de Normalización (NC) es el Organismo Nacional de Normalización de la República de Cuba y representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización.

La elaboración de las Normas Cubanas y otros documentos normativos relacionados se realiza generalmente a través de los Comités Técnicos de Normalización. Su aprobación es competencia de la Oficina Nacional de Normalización y se basa en las evidencias del consenso.

Esta Norma Cubana:

- Ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización NC/CTN 114 de Servicios Gastronómicos, Comerciales, Técnicos y Personales, integrado por representantes de las entidades siguientes:

Ministerio del Comercio Interior
Ministerio de las Fuerzas Armadas
Revolucionarias
Ministerio del Turismo
Ministerio de Salud Pública
Ministerio de la Informática y las Comunicaciones
Ministerio de Educación
Ministerio de la Industria Alimentaria

Oficina Nacional de Normalización
Instituto de Investigaciones en Normalización
Dirección de Protección al Consumidor
Federación Culinaria de la República de Cuba
Fundación "Antonio Núñez Jiménez"
Unión Cuba-Petróleo
Corporación CIMEX SA

- Toma en cuenta elementos aplicables de las documentos normativos relacionados a continuación:

- Resolución 2117 de 2010 Requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicio de estética ornamental tales como, barberías, peluquerías, escuelas de formación de estilistas y manicuristas, salas de belleza y afines. Ministerio de la Protección Social, Colombia;

- Resolución 2263 de 2004 requisitos para la apertura y funcionamiento de los centros de estética y similares y se dictan otras disposiciones. Ministerio de la Protección Social, Colombia;

- Sustituye a las NC 87-29:1987 *Servicios a la población. Barbería y peluquería. Especificaciones de calidad de los servicios* y a la NC 87-42:1988 *Servicios a la población. Peluquería. Especificaciones de instalación.*

© NC, 2012

Todos los derechos reservados. A menos que se especifique, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida o utilizada en alguna forma o por medios electrónicos o mecánicos, incluyendo las fotocopias, fotografías y microfilmes, sin el permiso escrito previo de:

Oficina Nacional de Normalización (NC)

Calle E No. 261, El Vedado, La Habana, Habana 4, Cuba.

Impreso en Cuba.

SERVICIOS DE BARBERÍA, PELUQUERÍA Y BELLEZA — REQUISITOS GENERALES

1 Objeto

Esta Norma Cubana establece los requisitos generales que deben cumplir los servicios que presentan los establecimientos de barbería, peluquería e institutos de belleza. Es aplicable a todas las formas de gestión autorizadas.

2 Referencias normativas

Los documentos que se mencionan seguidamente son indispensables para la aplicación de esta Norma Cubana. Para las referencias fechadas, solo se toma en consideración la edición citada. Para las no fechadas, se toma en cuenta la última edición del documento de referencia (incluyendo todas las enmiendas).

NC 777 Servicios de barbería, peluquería y belleza — Terminología y clasificación.

Resolución Ministerial No. 434/11 del Ministerio del Comercio Interior.

NC 96-14:1981 Protección contra incendios — Requisitos generales.

NC 132 Cosméticos — Requisitos sanitarios generales.

NC 26 Ruido en zonas habitables — Requisitos higiénico sanitarios.

NC 800-1:2011 Código electrotécnico cubano — Parte 1: Baja tensión.

3 Términos y definiciones

A los fines de este documento, se aplican los términos y las definiciones indicadas en la NC 777.

4 Requisitos de las condiciones de los establecimientos

4.1 Los establecimientos comprendidos en el objeto de esta norma deberán cumplir las obligaciones para el funcionamiento de las barberías y peluquerías establecidas en la Resolución No. 434/11.

4.2 Las construcciones de los establecimientos deben ser firmes, resistentes y seguras.

4.3 Los establecimiento deben permitir el ingreso, tránsito y evacuación seguras de trabajadores, clientes y visitantes; para ello contará con áreas y espacios distribuidos adecuadamente, teniendo en cuenta aspectos ergonómicos y de seguridad en la ubicación de equipos y mobiliario.

4.4 Los pisos, paredes, techos, escaleras, rampas y divisiones de áreas se mantendrán en todo momento limpio y en buen estado.

4.5 Los establecimientos deberán contar con iluminación natural y/o artificial suficiente y adecuada en todas las áreas de trabajo, suministrado por fuentes homogéneas que garanticen la intensidad y uniformidad necesarias en los puestos de trabajo.

4.6 Todo establecimiento debe contar con suministro permanente de agua potable mediante conexión a red pública de acueducto. En caso de suministro irregular o no permanente, contará por lo menos con un tanque de almacenamiento.

4.7 La administración del establecimiento debe garantizar la privacidad de las áreas o cabinas para aquellas actividades que así lo requieran.

4.8 Las áreas de servicios estarán limpias y ordenadas.

4.9 La limpieza del establecimiento se efectuara en un horario o modo que no afecte la prestación del servicio.

4.10 La ventilación será natural o forzada, apropiada a la capacidad y volumen del local, según la finalidad a que se destine.

5 Requisitos de señalización y demarcación de las áreas

5.1 Todas las áreas de trabajo estarán delimitadas y contarán con señalización de: información, advertencia, obligación, prohibiciones (fumar, consumir alimentos en el sitio de trabajo, entrar mascotas), de salvamento (evacuación, primeros auxilios).

5.2 Los equipos de extinción de incendios estarán identificados con su tipo, número, distribución y capacidad de acuerdo al tipo de riesgo y carga combustible. Estarán ubicados y señalizados de forma adecuada, según se establece en la norma NC 96- 14.

6 Requisitos de las herramientas, utensilios y productos

6.1 Requisitos de las herramientas y utensilios

6.1.1 Todos los elementos de trabajo, tales como, herramientas, máquinas y equipos, deberán permanecer en buen estado y se debe garantizar su mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, o reemplazo en caso de daño o defecto.

6.1.2 Las herramientas manuales cortopunzantes permanecerán afiladas, los mangos o sujetadores en buen estado de modo que garanticen su manejo seguro.

6.1.3 Los elementos de trabajo se deben utilizar de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, con el fin de evitar accidentes.

6.1.4 Los utensilios y materiales de trabajo que entren en contacto con la piel de los clientes deben estar limpios y desinfectados.

6.1.5 Los peines, cepillos y demás utensilios que entren en contacto con el cuero cabelludo, deberán ser objeto de limpieza con detergente y agua corriente en circulación, inmediatamente después de su uso.

6.1.6 Las cuchillas y materiales de rasurado, serán estériles y de un solo uso.

6.1.7 Las toallas y demás elementos de lencería que utilicen para la prestación del servicio, se mantendrán y almacenarán limpias en condiciones higiénicas y serán renovados con cada cliente. Una vez usadas, se depositarán en recipientes dispuestos para tal fin.

7 Requisitos de los productos

Los productos cosméticos que se utilicen en el ejercicio de las actividades deben estar autorizados por el registro sanitario o tener comprobante de compra, etiquetados y cumplirán lo establecido en las normas vigentes correspondientes a cada producto.

8 Requisitos del personal

8.1 El personal de servicio estará en condiciones de brindar el servicio inmediatamente que el clientes lo solicite.

8.2 El personal esta en la obligación de conocer la información relativa al servicio que presta.

8.3 El personal debe tener un aspecto adecuado, usando correctamente el uniforme o la bata.

8.4 El personal debe cumplir con la calificación y conocimientos requeridos para prestar el servicio.

8.5 Cuando el cliente presenta una queja o reclamo, el personal debe estar en capacidad de dar respuestas apropiadas y soluciones rápidas y efectivas.

9 Requisitos higiénico-sanitarios

9.1 Los productos cosméticos cumplirán con los requisitos higiénicos- sanitarios establecidos en la NC 132.

9.2 Los establecimientos deben cumplir con las normas higiénico-sanitarias establecidos por Ministerio de Salud Pública, según Resolución No. 434/11.

9.3 Se debe evitar molestias a los clientes durante el servicio cumpliendo lo establecido en la norma sobre ruidos NC 26.

10 Requisitos de seguridad

10.1 Se realizaran las pruebas de alergia en los casos de clientes que soliciten el servicio con productos químicos por primera vez.

10.2 Se debe garantizar que los equipos electromecánicos o electrónicos permanezcan en perfecto estado de funcionamiento, así como los interruptores, cables eléctricos canalizados, conexiones a tierra, calibración, limpieza, mantenimiento adecuado y periódico cumpliendo lo establecido en la norma NC 800-1.

10.3 Se cumplirán los requisitos establecidos en las Normas de Protección Contra Incendios, y en las Normas de Protección e Higiene del Trabajo aplicables, teniendo especial cuidado en el uso y la organización de las herramientas y utensilios en el puesto de trabajo.

10.4 El almacenamiento y conservación de los productos reactivos, así como los no reactivos, se almacenarán y conservarán en paneles para evitar los daños debido a la humedad, ubicándose en lugares ventilados donde la temperatura no exceda a la ambiental. En el caso de los productos reactivos los paneles se situarán a una altura mínima de 1 m respecto al nivel del piso, pudiendo esta altura ser menor para los productos no reactivos.

11 Requisitos del servicio

11.1 La reservación del servicio se realizará según establezca el establecimiento.

11.2 En la entrada del establecimiento y en lugar visible se mostrará el nombre del mismo y horario de servicio.

11.3 En el establecimiento ubicará en un lugar visible la información siguiente:

- Tipos de servicios que se ofertan;
- Listado de precios de los servicios;
- Derechos de los clientes.

11.4 El servicio será ágil, sin pérdida de tiempo, ni demoras innecesarias.

11.5 El personal que presta el servicio ofrecerá a los clientes un trato afable, cordial y respetuoso.

11.6 En los establecimientos que tengan cajera, el cobro de los servicios se hará por anticipado y posteriormente se cobrarán otros que se soliciten y en los que no tengan cajera, el cobro se hará luego de realizado el servicio al cliente.

11.7 El personal que presta el servicio debe tener en su puesto de trabajo, todo lo necesario para brindarlo correctamente.

11.8 La ropa del cliente quedará libre de manchas, talco, pelos o cualquier otra afectación que pudiera derivarse de la prestación del servicio.

12 Requisitos de los tipos de servicios

Los requisitos de los servicios en estos establecimientos se establecen en la Tabla 1.

Tabla 1 — Servicios de barbería, peluquería y belleza

Tipo de servicio	Requisitos
Afeitado	Tez rasurada, sin irritación, sangramientos, ni heridas.
Aplicación del champú color	Color uniforme en toda la zona capilar y en toda la longitud del cabello. Cabellos suaves y brillantes.
Arreglo de la barba	Contornos parejos dentro de una línea regular y a longitud igual o irregular según el deseo expreso del cliente.

Tipo de servicio	Requisitos
Arreglo de las uñas y los pies	Uñas parejas, pintadas, brillantes, redondas, cuadradas o agudas, con filos y (o) lunas o enteras y cutículas parejas, recortadas sin interesar el tejido vivo.
Arreglo de las cejas	Contornos parejos dentro de una línea regular y a la longitud igual, según el deseo expresado del cliente.
Corte del cabello	Contornos parejos, moderados o con ángulos salientes, pero de una línea regular y a una longitud igual o mayor a los bordes del marco del cuero cabelludo.
Desriz en frío	Cabello lacio o ligeramente ondulado en ondas suaves, en toda la zona capilar y en toda la longitud del cabello, sin afectar el color de este, resecarlo ni deteriorarlo. Cabello dócil, suave y brillante.
Decoloración	Color uniforme en toda la zona capilar y en toda la longitud del cabello cuando se realiza sobre cabellos vírgenes, cuando se decoloran cabellos teñidos aclarara mas intensamente sobre la raíz, pero el espacio decolorado será uniforme a ese nivel y en toda la zona capilar. Cabello suave, brillante, sin resequead ni deterioro.
Depilación electrolítica	Zona tratada sin vellos, quemaduras, ni sangramientos.
Depilación con cera	Zona tratada sin vello, hematomas, alteraciones, heridas, ni sangramientos.
Desriz en caliente y con rulos	Cabello lacio o ligeramente ondulado en ondas suaves, en toda la zona capilar y en toda la longitud del cabello, sin afectar el color de este, resecarlo, ni deteriorarlo. Cabellos dóciles suaves y brillantes.
Ejercicios físicos, masaje corporal y baños de cera y de calor	Pérdida de peso y rehabilitación de músculos y tejidos, sin afectación de la piel con quemaduras en caso del baño de cera o calor, ni hematomas en el caso del masaje corporal.
Lavado del cabello	Cabellos limpios, suaves y brillosos.
Limpieza del cutis	Cutis limpio, sin hematomas, alteraciones, ni irritaciones.
Masaje facial	Cutis rozagante y suave, sin irritaciones, ni enrojecimientos.
Ondulado en frío	Cabello ondulado o rizado, en toda la zona tratada, sin resecarlo, deteriorarlo o vetear el color. Ondas o rizos uniformemente marcados, sin puntas de mechones que sobresalgan hacia afuera del marco superficial.
Ondulado en crema	Cabello ondulado en forma natural
Peinado sin amoldado previo	Silueta regular o movida hacia ángulos determinados o formando contornos estéticos.

Tipo de servicio	Requisitos
Peinado con y (o) sin amoldado previo	Silüeta regular o movida hacia ángulos determinados o formando contornos estéticos.
Rayitos y otras aplicaciones	Color uniforme en toda la longitud del cabello, de finos mechones, diseminados en toda la zona capilar.
Teñido	Color uniforme en toda la zona capilar y en toda la longitud del vello y (o) cabello, su resultado queda con la tonalidad del tinte solicitado.
Tratamiento anticasca	Cabellos y cuero cabelludo limpios, sin irritaciones, ni afectaciones en el color.
Tratamiento de aceite	Cabellos suaves y lustrosos, cuero cabelludo limpio y sin irritación y sin afectaciones del color del cabello.
Tratamiento con máscara facial	Cutis suave, sin irritación, ni enrojecimiento.
Tratamiento tónico capilar	Cuero cabelludo limpio y cabello perfumado.
Tratamiento con máscara facial	Cutis suave y rozagante.

13 Garantía del servicio

13.1 La garantía comienza a regir a partir del momento en que concluye el servicio recibido por el cliente. (Ver Tabla 2).

Tabla 2 — Servicios de garantía

Tipo de servicio	Duración del periodo de garantía (días)	Defectos no permisibles
Teñido	7	Vetas, desprendimiento o modificación del color.
Ondulado en frío	7	Perdidas de las ondas realizadas.
Desriz en frío	7	Adquisición de rizos naturales.

13.2 La compensación del daño o perjuicio se realizara con la repetición del servicio sin costo para el cliente o la devolución del efectivo cobrado por el servicio.

14 Evaluación del servicio

14.1 La administración del establecimiento aplicará lo establecido para los derechos y deberes del consumidor que incluya aspectos tales como las reclamaciones, quejas y sugerencias entre otros.

14.2 La administración del establecimiento debe analizar periódicamente la información proporcionada por los clientes para detectar las deficiencias e implementar acciones de mejora en el servicio.

Bibliografía

[1] Colombia, RESOLUCIÓN 2117 de 2010 Requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicio de estética ornamental tales como, barberías, peluquerías, escuelas de formación de estilistas y manicuristas, salas de belleza y afines.

[2] Colombia, RESOLUCION 2263 de 2004 Requisitos para la apertura y funcionamiento de los centros de estética y similares y se dictan otras disposiciones.

[3] España, Ordenanza reguladora de las condiciones técnicas e higiénico - sanitarias de peluquería, institutos de belleza y otros servicios de estética, BOP, n^o 286, de fecha 14 de diciembre de 2004.