



GRUPO ACMS Consultores

¿Quejas y descontrol en tu Centro de Día/Noche? UNE 158201



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Publicado el 08/07/2025

¿Qué problemas soluciona la UNE 158201 y cómo los aborda?

Si estás valorando certificar tu centro de día o de noche, seguramente te has preguntado: ¿Qué voy a conseguir realmente con la UNE 158201? ¿Merece la pena?

La norma UNE 158201 no es un trámite más. Es una herramienta concreta para resolver problemas reales del día a día en los servicios destinados a la promoción de la autonomía personal. Vamos a ver cómo los aborda y qué mejoras puedes esperar si decides certificarte.

Problema 1: Falta de estructura en la atención personalizada

Muchos centros de día y de noche cuentan con profesionales cualificados, pero sin un sistema estandarizado de trabajo, los criterios varían entre turnos o trabajadores.

¿Cómo lo aborda la UNE 158201? Establece un marco claro para la atención centrada en la persona, con procedimientos definidos desde la acogida, la valoración inicial, los programas de intervención individualizada y el seguimiento.

Problema 2: Comunicación deficiente con las familias

Las familias a menudo no saben qué se está haciendo con sus seres queridos o no reciben información regular.

Solución: La norma exige canales formales de comunicación y registro, facilitando la confianza y reduciendo conflictos o malentendidos.

Problema 3: Gestión desorganizada de servicios auxiliares

Transporte, alimentación, limpieza... son claves para la experiencia del usuario, pero muchas veces se gestionan de forma reactiva y sin control de calidad.

Solución: UNE 158201 incorpora estos servicios en su sistema de gestión, obligando a planificar, medir y mejorar su prestación.

Problema 4: Ausencia de indicadores de mejora

Sin datos, no puedes mejorar. Muchos centros no miden nada: ni satisfacción, ni eficacia de las actividades, ni resultados reales.

Solución: La norma exige definir indicadores, registrar resultados, analizar y tomar decisiones con base en evidencia.

¿Qué se consigue con la Norma UNE 158201?

- Mayor profesionalización de todos los procesos del centro.
- Tranquilidad legal y reputacional: cumples con lo que exigen las administraciones y lo puedes demostrar.
- Confianza de las familias: saber que tu centro cumple una norma reconocida eleva su percepción.

- Diferenciación frente a otros centros que no cuentan con un sistema certificado.
- Impulso a la mejora continua, que se traduce en resultados visibles a medio plazo.

¿Qué se mejora en el centro de día/noche?

- La coordinación entre profesionales, gracias a procedimientos claros.
- La eficiencia en la gestión diaria, al reducir tareas repetidas, errores o improvisaciones.
- La experiencia de la persona usuaria, al tener planes individualizados bien ejecutados.
- La documentación, haciéndola útil, clara y disponible para la toma de decisiones.
- Los procesos auxiliares (comidas, transporte, limpieza), que pasan a ser gestionados con rigor y no dejados al azar.

Nuestra recomendación sobre esta norma

Nuestro consejo es que elijas a un equipo consultor que conozca el sector sociosanitario. Esta norma es específica para este sector y debe implantarse con sensibilidad, no solo con técnica.

Caso de éxito: ¿Centro de día urbano?

El centro de día urbano "Sol de invierno" que tenía 40 plazas concertadas, detectó tras una auditoría interna, que había duplicidad en sus tareas administrativas, registros incompletos y una insatisfacción creciente de las familias por la falta de información sobre los progresos de sus mayores.

Tras analizar esta situación, la empresa decidió apostar por certificar su empresa acorde a esta norma con el fin de adaptar sus procesos y su gestión.

Durante la implantación de UNE 158201, definimos protocolos de atención, se reorganizaron los turnos de trabajo, se establecieron indicadores clave y se abrió un canal mensual de comunicación con las familias.

El resultado tras 9 meses no se hizo esperar ya que hubo una:

- Reducción de incidencias en un 35%.
- Mejora en la satisfacción de las familias (de 6,4 a 8,2 sobre 10).
- Auditoría de certificación superada sin que hubiera no conformidades.

Grupo ACMS Consultores te acompaña en todo el proceso

En Grupo ACMS Consultores contamos con más de 25 años de experiencia implantando sistemas de gestión en centros sociosanitarios, acompañamos a certificación y ofrecemos apoyo técnico durante todo el proceso.

Sabemos que cada centro es único, por eso ofrecemos una consultoría cercana, práctica y orientada a resultados.

Te acompañamos en todas las fases:

- Diagnóstico inicial
- Diseño documental
- Formación del equipo
- Implantación adaptada
- Acompañamiento hasta la certificación

¿Cuánto cuesta la certificación UNE 158201?

El precio de la certificación de UNE 158201 o de su implantación, con Grupo ACMS Consultores, se ajusta a cada organización según distintos factores, teniendo en cuenta la actividad y características del centro (día/noche, público/privado):

- Tamaño de la empresa y su alcance (número de centros y personas afectadas).
- Situación inicial de gestión y requisitos legales ya cumplidos.
- Sistemas de gestión previos con los que actualmente cuenta el centro.
- Nivel de apoyo deseado por parte de la consultora: desde formación puntual hasta gestión integral.
- Entidad certificadora elegida.
- Etc.

Solicita tu Presupuesto Sin Compromiso

Rellena el formulario de contacto indicándonos los detalles sobre tu organización (actividad, tamaño, alcance, sistemas existentes, nivel de apoyo requerido) y nos pondremos en contacto con tu empresa.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com