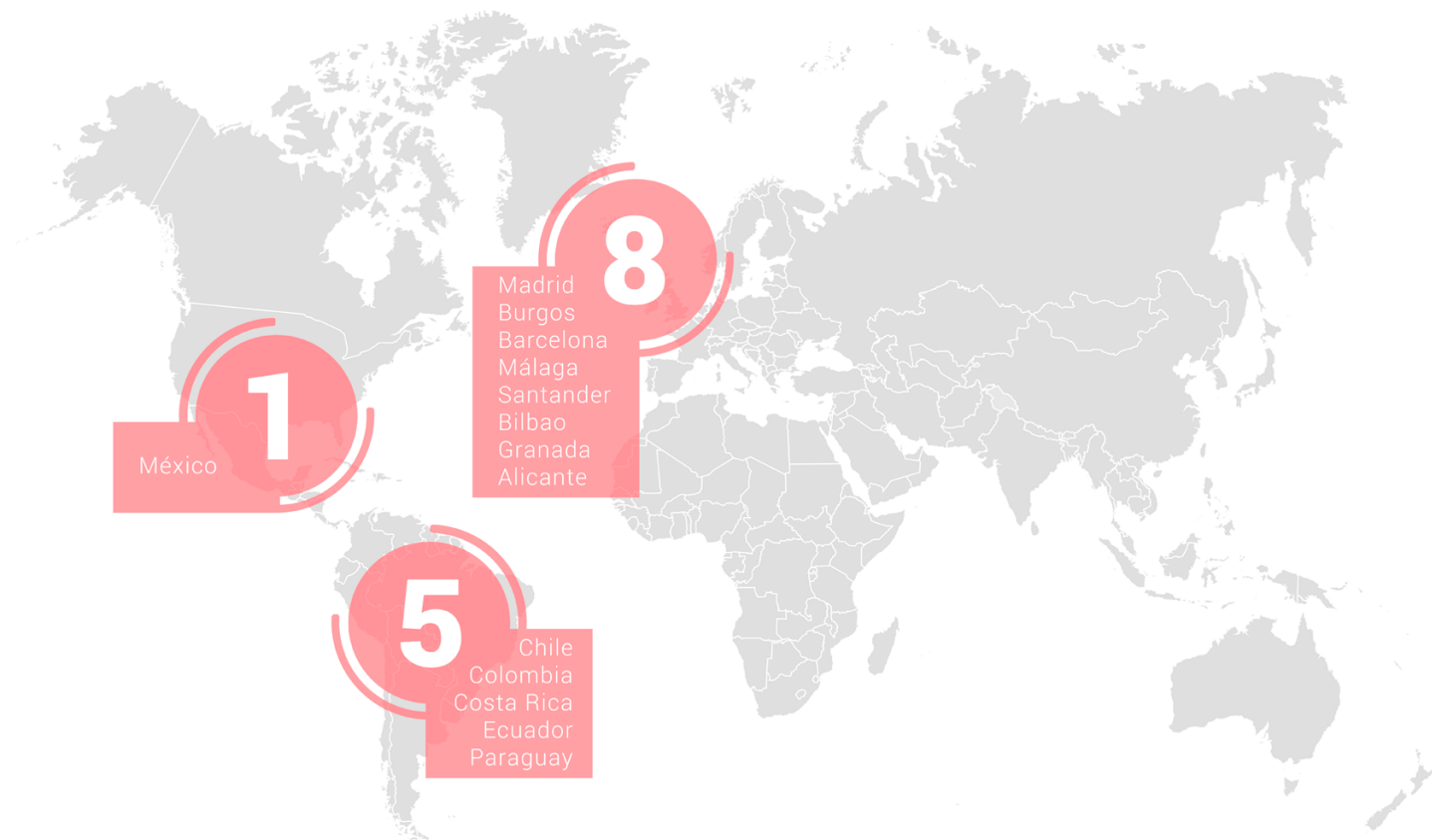




GRUPO ACMS Consultores

UNE 158101: Ejemplo práctico de la gestión en centro residencial



(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 04/02/2026

Cómo transformar la gestión de un centro residencial con UNE 158101: Un ejemplo práctico de los beneficios reales

La norma UNE 158101 ? Gestión de centros residenciales establece los requisitos mínimos de gestión que deben cumplir los centros residenciales (ya sean públicos o privados, de día o con atención nocturna integrada) para garantizar la calidad del servicio y el bienestar de personas mayores o en situación de dependencia.

Más allá de la teoría, la implantación de esta norma genera cambios operativos y de gestión concretos que impactan tanto en la satisfacción de residentes y familias como en la eficiencia y control interno del centro.

Caso práctico: antes y después de implantar el sistema UNE 158101

Antes de la implantación

Situación típica en muchos centros:

- Procesos definidos de forma dispersa o no documentados.
- Evaluación de calidad basada en percepción, no en datos estructurados.
- Protocolos operativos inconsistentes entre turnos de personal.
- Comunicación con familiares reactiva y no estructurada.
- Cumplimiento legal fragmentado, sin evidencias fáciles de auditar.
- Falta de indicadores que permitan evaluar el rendimiento de servicios clave.

Resultado: Gestión reactiva, dificultades para demostrar calidad y riesgos operativos latentes.

Después de la implantación

La aplicación de la norma UNE 158101 implica cambios metodológicos medibles.

1- Gestión por procesos y con indicadores

Se definen y documentan procesos clave como:

- Proceso de acogida del residente (preingreso e ingreso).
- Atención especializada, con planes individuales.
- Protocolos clínicos y psicosociales coherentes y verificables.

- Servicios hosteleros (restauración, limpieza y lavandería) con estándares mínimos.
- Registro y control de transportes accesibles y seguridad.

Cada proceso se acompaña de registros obligatorios y métricas, lo que permite evaluar rendimiento y detectar desviaciones antes de que se conviertan en incidencias.

2- Cumplimiento regulatorio y trazabilidad

La norma incorpora requisitos que facilitan el cumplimiento de la legislación vigente y ofrecen evidencias verificables para auditorías internas o externas.

Esto se traduce en mayor seguridad jurídica y en una base sólida para responder a inspecciones de administración o acreditaciones.

3- Gestión más eficiente y profesional

Con UNE 158101, los centros:

- gestionan sus recursos con mayor eficacia,
- reducen variabilidad entre turnos o equipos,
- disponen de procesos claros y replicables,
- anticipan riesgos en lugar de reaccionar a ellos.

Esto deriva en mejora operativa constante y en un uso más racional de recursos humanos y materiales.

Mejoras del centro tras la certificación UNE 158101

Tras un proceso de implantación y certificación del sistema basado en UNE 158101, los centros suelen observar:

- Mejora de la satisfacción: Residentes y familias perciben un servicio más consistente, seguro y profesional, lo que impulsa la confianza y reputación del centro.
- Diferenciación competitiva: No todos los centros disponen de este certificado. Contar con UNE 158101 permite diferenciar la oferta de servicios frente a la competencia y ofrece ventajas en procesos de selección de proveedores o licitaciones públicas.
- Control y mejora continua: La implantación exige mecanismos de seguimiento continuo, auditorías internas y revisión de resultados, lo que convierte al sistema en un motor de mejora permanente.

Conclusión: más que una certificación, una transformación

La certificación bajo la norma UNE 158101 no es solo un sello administrativo. Es un sistema de gestión integral que transforma la forma en que un centro residencial funciona y se percibe, impulsando no solo la calidad del servicio, sino también la eficiencia operativa, la gestión del riesgo y la confianza de residentes y sus familias.

¿Cómo se implementa?

En Grupo ACMS Consultores, con más de 25 años de experiencia en sistemas de gestión y certificaciones sectoriales, acompañamos a tu centro desde:

- diagnóstico inicial,
- diseño y documentación de procesos,
- implantación práctica de requisitos normativos,
- preparación para auditoría y certificación.

Nuestros expertos utilizan un enfoque técnico, práctico que está alineado con objetivos estratégicos del centro, minimizando riesgos y maximizando resultados.

Consúltanos sin compromiso para analizar cómo UNE 158101 puede transformar tu centro residencial.

¿Preparado para la adaptación de la norma UNE 158101?

La Comunidad de Madrid fija noviembre de 2026 como plazo para adaptarse a las normas UNE 158101, UNE 158201 y UNE 158301 en servicios sociales.

Puede informarse de los plazos para los centros acreditados y no acreditados en nuestra noticia actualizada en 2026: Adaptación a UNE 158000 en la Comunidad de Madrid

Tabla -resumen del antes y el después de implantar el sistema UNE 158101

Dimensión

Antes

Después (UNE 158101)

Gestión de procesos

Ad hoc

Documentada y medible

Cumplimiento legal

Fragmentado

Trazable y verificable

Evaluación de calidad

Subjetiva

Basada en indicadores

Protocolos operativos

Variables

Estandarizados

Satisfacción familiar

Inconsistente

Más alta y medible

Riesgos operativos

Reactivos

Proactivamente gestionados

Grupo ACMS Consultores



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

CDMX

José González Varela 15 14700 Tlalpan (Ciudad de México)

Tfno.: (+52) 5514 10 12 07

Santiago - Valparaíso - O'Higgins

Av. Pdte. Kennedy 7440, Oficina 701 7650618 Región Metropolitana

Tfno.:

Veracruz

Avda 21 esquina calle 44 No.4402 Córdoba

Tfno.: (+52) 55 6576 8293

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com