

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
3. REQUISITOS DE IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA DE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	2
4. REQUISITOS PERSONALES Y MATERIALES DE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN.....	4
5. REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA DE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	5
6. REQUISITOS ADICIONALES AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	5
ANEXO I. GESTIÓN DE LOS CENTROS RESIDENCIALES.....	10
ANEXO II. GESTIÓN DE CENTROS DE DÍA Y DE NOCHE.....	37
ANEXO III. GESTIÓN DEL SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO	55
ANEXO IV. GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	73

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

- Se añade una nueva Nota al apartado 4 a) y se extiende el periodo mencionado en la Nota existente
- Anexo III “Términos y definiciones”, se corrige la fórmula de T, se incluye definición de M y se modifica la Tabla de ejemplos
- Anexo IV “Términos y definiciones”, se corrige la fórmula de T, se incluye definición de M y se modifica la Tabla de ejemplos

1. INTRODUCCIÓN

La Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, exige la certificación en la correspondiente norma de la serie UNE 158000. Dicha certificación debe ser expedida por una entidad acreditada para ello por la Entidad Nacional de Acreditación, ENAC, con el alcance que, en cada caso, se recoge en el anexo correspondiente de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre.

Por ello, resulta imprescindible recoger los requisitos mínimos que se exigirán a las entidades de certificación que pretendan ser acreditadas por ENAC que deseen operar en el marco de la citada Orden.

NOTA: siempre que resulta posible, se aplican en este esquema de certificación los términos y definiciones recogidos en la correspondiente norma de la serie UNE 158000.

**Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para
la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000**

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento define el esquema establecido por la Comunidad de Madrid, a través del órgano directivo competente en materia de ordenación de centros y servicios de atención social, de la consejería competente en materia de servicios sociales (en adelante, órgano directivo competente), para la certificación en las normas de la serie UNE 158000 (en adelante, las normas).

Este esquema es de aplicación para las entidades de certificación (en adelante, EC) que pretendan ser acreditadas por ENAC para operar dentro del mismo. Los requisitos aquí establecidos son adicionales a los establecidos en la norma *UNE-EN ISO/IEC 17065 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios*, que constituye la base de la acreditación.

En el momento de aprobación de este esquema de certificación, las normas de la serie UNE 158000 en vigor son las siguientes:

- a) *UNE 158101 Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado.*
- b) *UNE 158201 Gestión de centros de día y de noche.*
- c) *UNE 158301 Gestión del servicio de ayuda a domicilio.*
- d) *UNE 158401 Gestión del servicio de teleasistencia.*

NOTA: a continuación, se utiliza la expresión "...centro o servicio ..." para que el texto resulte de aplicación a las distintas normas mencionadas. De ninguna manera significa que dentro de un centro se puedan certificar solo determinados servicios.

3. REQUISITOS DE IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA DE LA ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN

La EC que pretenda ser acreditada por ENAC debe demostrar el cumplimiento de los requisitos de imparcialidad e independencia que se establecen en la norma UNE-EN ISO/IEC 17065 y en este esquema de certificación.

3.1 REQUISITOS ESPECÍFICOS RESPECTO A ACTIVIDADES QUE REALIZA LA PROPIA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN O SUS ORGANISMOS RELACIONADOS

- a) **Requisitos respecto a actividades que realiza la propia EC, distintas de la actividad de certificación acreditada**

La EC y su personal deben ser independientes -y no deben estar involucrados en actividades directamente relacionadas- con el tipo de actividades a certificar. En particular, no deben estar involucrados en la propiedad, dirección o gestión de cualquier centro o servicio a certificar en el ámbito de esta serie de normas.

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

b) Requisitos respecto a organismos relacionados con la EC

1. La EC y su personal involucrado en el proceso de certificación no deben ser propietarios o ser propiedad, de personas u organizaciones externas que tengan responsabilidad directiva en los centros o servicios a certificar o en las asociaciones o confederaciones empresariales a las que aquellos pertenezcan. En caso de que la propiedad no sea directa, sino a través de otras empresas o entidades, pero existan nexos en común que permitan constatar que todas pertenecen a una estructura empresarial identificable, debe asegurarse la independencia y la no existencia de vínculos que comprometan la imparcialidad e integridad de la EC. Es el caso, por ejemplo, de relaciones como gestión compartida, recursos financieros o contratos comunes con entidades prestadoras o relaciones similares. La EC debe identificar tales actividades y vínculos como potenciales conflictos de interés, analizarlos y eliminar o minimizar sus efectos de manera que la imparcialidad no se vea comprometida. ENAC comprobará en sus evaluaciones la adecuación de tales análisis y la eficacia de las medidas adoptadas.
2. La EC y su personal involucrado en el proceso de certificación no deben tener vínculos contractuales ni compromisos (aparte de los establecidos dentro de su actividad como entidad de certificación) con las entidades prestadoras o titulares de los centros o servicios a certificar, que pudieran tener incidencia directa en el resultado de la certificación. Se excluye de lo anterior la provisión de otros servicios de evaluación de la conformidad acreditados.

Nota: Las relaciones directas o indirectas incluyen las relaciones familiares de los propietarios, accionistas, miembros del consejo de administración, directivos y personal de la EC involucrado en el proceso de certificación.

3.2 OTROS REQUISITOS

a) Compromiso del personal

La EC debe exigir, a todo el personal involucrado en el proceso de certificación, un compromiso escrito de cumplir con las reglas de imparcialidad e independencia. Este compromiso debe abordar la independencia respecto a intereses comerciales o relaciones previas que puedan generar conflictos de interés.

b) Procedimientos para la identificación y resolución de conflictos de interés

La EC debe tener procedimientos documentados para identificar, tratar y resolver cualquier posible conflicto de interés. Si se identifican amenazas contra la imparcialidad, la EC debe documentar y demostrar cómo se minimizan o eliminan dichas amenazas, conforme a lo establecido en la NT-17 de ENAC.

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

c) Independencia en los procesos de certificación

El personal involucrado en los procesos de certificación debe realizar sus actividades conforme a la normativa establecida y con el máximo nivel de integridad profesional y debe estar libre de cualquier presión o incentivo que pudiera influir en sus actividades. En particular, los que pudieran realizar personas o grupos de personas con intereses concretos en los resultados de la certificación.

4. REQUISITOS PERSONALES Y MATERIALES DE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

a) Recursos de personal

El personal involucrado en la realización de las auditorías debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos de cualificación:

1. Formación: Titulación, al menos, de bachillerato o de formación profesional de grado superior o sus equivalentes.
2. Experiencia: Experiencia mínima de un año en auditorías de proceso o servicio en el sector de los servicios sociales.

Nota: hasta el 31 de diciembre de 2030, el requisito de experiencia mínima auditorías de proceso o servicio en el sector de los servicios sociales se considerará cumplido mediante la experiencia en auditorías de sistemas de gestión de la calidad basados en la norma UNE-EN ISO 9001 dentro de esquemas acreditados, en cualquiera de los centros y servicios objeto de las normas de la serie UNE 158000. Dichas auditorías, sean iniciales o renovaciones, deben haberse realizado de manera presencial y abarcar, al menos, 30 jornadas de auditoría en los últimos tres años.

El auditor jefe, por su parte, debe demostrar una experiencia mínima de tres años en auditorías a centros o servicios para la promoción de la autonomía personal.

El equipo de auditoría dedicado a la certificación de esta norma debe contar, al menos, con una persona con experiencia mínima de tres años en el ámbito de la atención a personas en situación de dependencia. Por ejemplo, en la medicina o la enfermería especializadas en geriatría; la psicología; el trabajo social o similar. Esta persona experta puede, o no, ser el auditor jefe.

Nota: hasta el 31 de diciembre de 2027, el requisito de contar con una persona experta en el ámbito de la atención a personas en situación de dependencia en el equipo de auditoría, recogido en el párrafo anterior, se considerará cumplido siempre que la EC cuente, en su plantilla, con los servicios de dicha persona experta. Esta debe participar directamente en la formación, preparación y supervisión de los miembros de los equipos auditores, con objeto de dar respuesta a las posibles cuestiones que pudieran surgir al respecto.

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

b) Recursos materiales

La EC debe contar con los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las tareas de auditoría de manera efectiva y conforme a los requisitos establecidos en este esquema de certificación.

5. REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN

La EC debe garantizar la participación y cooperación, cuando corresponda, con las autoridades competentes del ámbito territorial en el que el centro o servicio a certificar desarrolla su actividad, y, fundamentalmente, con el órgano directivo competente.

La EC debe hacer entrega, al órgano directivo competente, de la información solicitada por aquellas, relativa a los procesos de certificación. Esta comunicación debe incluirse en el contrato entre la EC y la entidad prestadora o titular, como una excepción a la confidencialidad sobre la información obtenida en el proceso de certificación, y comprende:

- Las fechas de auditorías programadas por la EC y los planes de auditoría.
- Los informes de auditoría y los registros de evaluación de planes de acciones correctivas.
- El registro de las reclamaciones recibidas por la EC en el ámbito de esta certificación.

6. REQUISITOS ADICIONALES AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

6.1. ALCANCE Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA CERTIFICACIÓN

La certificación de los centros o servicios debe tener un alcance que comprenda la totalidad de la norma UNE correspondiente.

La certificación tendrá una validez de tres años a cuya finalización puede renovarse (ver cláusulas 6.5 y 6.6).

6.2. CERTIFICACIÓN INICIAL

a) Solicitud

La EC debe disponer de un formato de solicitud de certificación adaptado a lo especificado en este esquema de certificación.

La EC debe exigir, en los acuerdos de certificación, que en el centro o servicio a certificar se permita al personal auditor:

- Acceder a las instalaciones de la entidad.
- Recabar la colaboración del personal de la entidad.
- Realizar entrevistas a las personas usuarias y, en su caso, a sus familiares y a quienes ejerzan respecto a aquellas alguna medida de apoyo, conforme a la normativa civil aplicable.

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

- Obtener la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- Acceder a la documentación necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

La EC debe solicitar a la entidad prestadora o titular, antes de cada visita al centro o servicio a certificar, al menos, la siguiente información:

- La relación de servicios ofrecidos por el centro o servicio a certificar.
- La relación de las personas usuarias y sus características principales (grado de dependencia reconocido, necesidades de apoyos, etc.).
- La relación de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas durante el último año natural.

b) Revisión de la solicitud

La EC debe realizar y registrar, como parte de la revisión de la solicitud, un análisis específico de la información aportada por la entidad prestadora o titular, con objeto de determinar el muestreo mínimo necesario para evaluar el cumplimiento de los requisitos, según se recoge en el anexo correspondiente.

c) Evaluación

La concesión de la certificación inicial requiere la evaluación de la totalidad de los servicios prestados en relación con los requisitos de las normas de certificación, para lo cual deben utilizarse las técnicas necesarias, incluyendo la revisión de los procesos y protocolos, las entrevistas a clientes, profesionales o equipos de referencia y equipos interdisciplinarios (tal como se definen todos ellos en las normas), la auditoría de organización y funcionamiento y la inspección visual de la infraestructura y el equipamiento requerido. La EC debe garantizar el registro del trabajo realizado.

La evaluación debe incluir, en todos los casos, la visita in situ al centro o servicio a certificar. Esta visita debe planificarse con la entidad prestadora o titular, en cuanto a la fecha, el horario, la presencia de profesionales, etc., con objeto de asegurar que se pueden evaluar, en las condiciones ordinarias de funcionamiento y de manera representativa, los servicios prestados en el centro o servicio a certificar, según se recoge en el anexo correspondiente.

Nota: la expresión “verificar que existe el protocolo/plan/documento” utilizada en los Anexos significa que dicho documento existe, es conocido y se aplica, de manera que se consiga la eficacia para su propósito.

d) Informe de auditoría

Debe prepararse un informe de evaluación que detalle los resultados de todas las actividades de evaluación llevadas a cabo (apartado 6.2.c de este esquema de certificación). El contenido debe ser suficiente para poder demostrar que la evaluación ha cubierto el alcance y el muestreo establecido y debe incluir la referencia de los aspectos relevantes evaluados.

La EC debe mantener la información y los registros de certificación generados en el proceso de auditoría, y a disposición de órgano directivo competente, al menos, durante el periodo de dos ciclos de certificación.

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6.3. TOMA DE DECISIONES

La EC debe designar a una persona como revisora independiente de la información y los resultados de todas las actividades de evaluación. Esta persona debe poseer, al menos, la cualificación requerida para el auditor jefe en este esquema de certificación.

a) No conformidades

Los incumplimientos de los requisitos establecidos por la norma deben ser categorizados como no conformidades. Cuando se detecten no conformidades, la EC debe proporcionar información sobre las actividades de evaluación adicionales necesarias para verificar que aquellas se han corregido.

Si el cliente expresa su decisión de continuar, debe aportar las correspondientes correcciones, plan de acciones correctivas en un plazo máximo de tres meses, si se trata de la certificación inicial, o de un mes, si se trata del mantenimiento de la certificación.

En ambos casos, dicho plazo máximo debe contarse a partir de la fecha de recepción del correspondiente informe de evaluación por parte de la entidad. El plan de acciones correctivas debe contener las acciones de remedio y correctivas necesarias, así como las evidencias de su implantación.

b) Suspensión y retirada de la certificación

La suspensión de la certificación puede prolongarse por un plazo máximo de tres meses, antes de cuya finalización la entidad prestadora o titular debe solicitar a la EC su levantamiento.

El levantamiento de la suspensión del procedimiento exige que se lleve a cabo, dentro del plazo máximo mencionado, una evaluación extraordinaria por parte de la EC, cuyo resultado favorable conlleva el levantamiento de la suspensión y, en consecuencia, la continuación del proceso de certificación. Si no llegase a realizarse la evaluación extraordinaria, o se realizase con resultado desfavorable, la EC debe proceder a la retirada de la certificación.

En caso de reiteración de los incumplimientos que llevaron a la suspensión, después de que dicha suspensión ya haya sido aplicada anteriormente por la EC, esta debe proceder a la retirada de la certificación.

En caso de suspensión o retirada de la certificación, la EC debe comunicar esta decisión al órgano directivo competente.

c) Reclamaciones ante la EC (ver “quejas” cl. 7.13 de ISO/IEC 17065)

Las reclamaciones (o quejas) interpuestas ante la EC por la entidad prestadora o titular, relacionadas con la aplicación por aquella de los requisitos del esquema, que no puedan ser resueltas por la propia EC, pueden dirigirse al órgano directivo competente, que resolverá en consecuencia.

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6.4 DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN

La EC debe proporcionar los documentos de certificación a la entidad prestadora o titular certificada por el medio que esta elija.

Los documentos de certificación deben identificar lo siguiente:

- El nombre y domicilio del centro o servicio certificado.
- La fecha de otorgamiento o la de la última renovación de la certificación.
- La fecha de expiración de la certificación.
- El código único de identificación de la certificación.
- El documento normativo que contenga los requisitos de la certificación.
- El alcance de la certificación.
- La identificación del uso de este esquema.

6.5. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

La EC debe llevar a cabo las actividades necesarias para evaluar el mantenimiento de la certificación, incluyendo, al menos, una visita in situ al centro o servicio certificado en estas normas cada doce meses, a partir de la fecha de certificación, excepto en el tercer año, en el que debe llevarse a cabo una renovación de la certificación existente o bien la solicitud de una certificación inicial con otra EC. En ambos casos, resulta de aplicación lo establecido en el apartado 6.2 en este esquema de certificación, respecto a la solicitud inicial.

Además, la EC debe solicitar a la entidad prestadora o titular certificado información sobre los cambios relevantes referidos a la información a facilitar, recogida en el apartado 6.2.a) de este esquema de certificación y debe llevar a cabo un análisis específico con objeto de dimensionar la auditoría a los cambios comunicados.

La EC debe elaborar y mantener actualizado, un programa de certificación que abarque todo el periodo de vigencia de la certificación, y en el que se identifiquen los procesos y protocolos, los clientes, profesionales o equipos de referencia y equipos interdisciplinarios (tal como se definen todos ellos en la norma), la organización y funcionamiento, y la infraestructura y el equipamiento que vayan a ser evaluados en cada visita de mantenimiento de la certificación.

La EC debe comprobar que el centro o servicio certificado cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo la atención de las personas usuarias (apartado 5 de la norma de certificación) y debe auditar, al menos, el 20% de los procesos relacionados con el cliente (apartado 5.1 de la norma de certificación) y la realización de, al menos, el 10% de las valoraciones de seguimiento (apartado 5.2 de la norma de certificación).

La toma de decisiones acerca de los incumplimientos no resueltos debe realizarse conforme a lo dispuesto en la cláusula 6.3 de este esquema de certificación.

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6.6. RENOVACION DE LA CERTIFICACIÓN

La duración de la certificación inicial y posteriores será, como máximo, de tres años. La renovación de la certificación debe solicitarse y obtenerse con anterioridad a la fecha de vencimiento de la certificación a renovar, con objeto de mantener su continuidad y antigüedad.

La solicitud de renovación presentada a la EC debe contener la misma información que la solicitud de certificación inicial y debe ser gestionada conforme a lo dispuesto en el apartado 6.2 de este esquema de certificación.

Las decisiones sobre los incumplimientos no resueltos deben tratarse conforme a lo dispuesto en la cláusula 6.3 de este esquema de certificación.

6.7. USO DE LA MARCA O REFERENCIA A LA CONDICIÓN DE CERTIFICADO

La EC debe tener reglas que rijan el uso de la marca de certificación que los clientes certificados estén autorizados a utilizar. La marca de ser trazable para la EC y no debe resultar ambigua en relación con el servicio certificado.

En el contrato entre la EC y la entidad prestadora o titular, aquella debe exigir a esta:

- Que la marca se use siempre asociada, de manera exclusiva, a los centros o servicios objeto de la certificación.
- Que los centros o servicios objeto de la certificación podrán emplear la marca exclusivamente en documentos o soportes publicitarios, de forma que quede clara su vinculación únicamente con el centro o servicio objeto de la certificación en vigor, y no con cualquier otro servicio o marca que se oferte al mercado.

Las EC son responsables del correcto uso de la marca por parte de los centros o servicios certificados, y, en caso de detectar un mal uso de la marca, deben adoptar las medidas oportunas, incluidas la suspensión y la retirada de la certificación.

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

ANEXO I. UNE 158101 GESTIÓN DE LOS CENTROS RESIDENCIALES Y CENTROS RESIDENCIALES CON CENTRO DE DÍA O CENTRO DE NOCHE INTEGRADO

El muestreo establecido a continuación es el mínimo requerido para la evaluación, si bien el cumplimiento del mínimo en muchos casos no podrá ser esgrimido como suficiente sin más: los resultados obtenidos favorable/desfavorable, indicios de incumplimientos, incapacidad para obtener conclusiones, dudas obtenidas de la evaluación de implantación o de información cruzada con la evaluación de otros requisitos, etc. pueden aconsejar que se amplíe esta muestra.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Ámbito:** es el ámbito del servicio objeto de auditoría.
- **Aspecto:** es una variable concreta a auditar en cada ámbito de auditoría.
- **Objeto de la verificación:** es la comprobación a realizar respecto a cada aspecto a auditar.
- **Tamaño de la verificación:** es el número de elementos a auditar en cada caso.

Cuando no se exija que el tamaño de la verificación alcance el 100% de la información, debe utilizarse la fórmula siguiente, basada en la raíz cuadrada del número de personas usuarias y en un factor de ajuste, para determinar el número de aspectos a auditar:

$$T = \min (\sqrt{N} \times 1,5; N)$$

Donde:

- T = tamaño de la verificación
- N = número de personas usuarias del centro en el momento de la auditoría
- 1,5 = factor de ajuste para determinar un muestreo razonable
- min () = asegura que no se auditen más datos de los existentes

Por ejemplo:

Número de personas usuarias	Fórmula	Número de aspectos a auditar
CENTROS CON <= 50 PERSONAS USUARIAS		
10	$\min (\sqrt{10} \times 1,5; 10)$	5
50	$\min (\sqrt{50} \times 1,5; 50)$	11
CENTROS CON >50 Y <=100 PERSONAS USUARIAS		
75	$\min (\sqrt{75} \times 1,5; 75)$	13
100	$\min (\sqrt{100} \times 1,5; 100)$	15
CENTROS CON >100 PERSONAS USUARIAS		
250	$\min (\sqrt{250} \times 1,5; 250)$	24
500	$\min (\sqrt{500} \times 1,5; 500)$	33

Tras aplicar la fórmula anterior, el equipo auditor debe seleccionar, de manera aleatoria, los elementos concretos a auditar (por ejemplo, los planes de atención individual o los registros mínimos asociados).

4 Incorporación de las personas usuarias al servicio

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.1 Producción y prestación del servicio

4.1.1 Información inicial

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Documento informativo para el cliente potencial	Servicios prestados	Verificar que se incluyen todos los servicios prestados por el centro (atención y cuidados personales, atención sanitaria, atención psicosocial, etc.).	1 documento informativo
	Tipología de las personas usuarias atendidas	Verificar que se incluye la tipología de personas usuarias atendidas (personas mayores, personas con discapacidad, personas con necesidades específicas, etc.).	1 documento informativo
	Descripción de instalaciones	Verificar que se describen las instalaciones del centro (habitaciones, baños y aseos, zonas comunes, zonas de recreo, etc.).	1 documento informativo
		Verificar in situ que la descripción del documento corresponde con la realidad: • 3 habitaciones, baños y aseos • zonas comunes • zonas de recreo	1 visita in situ al centro
	Forma de contacto	Verificar que se incluyen los datos de contacto y que son fácilmente accesibles para el cliente.	1 documento informativo
	Titularidad del centro y registro administrativo	Verificar que se incluye la referencia a la entidad titular del centro y al número de inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de la Comunidad de Madrid.	1 documento informativo
	Horarios del centro	Verificar que se incluyen los horarios del centro (apertura y cierre, visitas, etc.) y que son fácilmente accesibles para el cliente.	1 documento informativo
Tarifas aplicables e información sobre facturación	Tarifas aplicables	Verificar que se incluyen las tarifas aplicables y que son fácilmente accesibles para el cliente.	1 revisión de la documentación facilitada al cliente
	Información sobre facturación	Verificar que se incluye la información sobre facturación y que es fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión de la documentación facilitada al cliente
	Condiciones particulares de contratación	Verificar que se incluyen las condiciones particulares de contratación, si procede, y que son fácilmente accesibles para el cliente.	1 revisión de la documentación facilitada al cliente

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Posibles ayudas económicas	Verificar que se incluye la información sobre las posibles ayudas económicas de las que pueda ser beneficiario el cliente. En concreto, sobre la prestación económica vinculada al servicio correspondiente (residencia o centro de día).	1 revisión de la documentación facilitada al cliente
Normas de funcionamiento básicas del centro	Normas de funcionamiento básicas del centro	Verificar que el centro cuenta con un documento que recoge las normas de funcionamiento básicas. (La Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, exige un reglamento de convivencia que regule la relación entre aquel y las personas residentes; las de las personas residentes entre sí y con los profesionales; y las del centro con los familiares o personas allegadas de las personas residentes.)	1 reglamento de régimen interior / de convivencia
Documentación y requisitos necesarios para el ingreso	Documentación y requisitos necesarios para el ingreso	Verificar que el centro cuenta con un documento que recoge la documentación y los requisitos necesarios para el ingreso (formulario de solicitud, documento de identidad, tarjeta sanitaria o equivalente, etc.	1 revisión de la documentación
Protocolos mínimos asociados	Protocolo para la atención al cliente desde el primer contacto hasta la formalización del ingreso	Verificar que incluye la sistemática para contrastar el perfil de la persona usuaria potencial, la capacidad del centro para atender sus necesidades y la existencia de plazas disponibles, antes de producirse el ingreso en el centro.	1 revisión del protocolo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.1.2 Ingreso, cogida y valoración inicial

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Contrato o documento de ingreso con el cliente	Contenido del contrato o documento de ingreso	Verificar que hay correspondencia con el contenido del documento informativo y las tarifas aplicables e información sobre facturación del apartado 4.1.1.	T contratos o documentos de ingreso
		Verificar que incluye los derechos y deberes/responsabilidades de las personas usuarias.	T contratos o documentos de ingreso
	Firma del contrato o documento de ingreso	Verificar que incluye la firma de las dos partes, cuando sea aplicable.	T contratos o documentos de ingreso
Reglamento de régimen interno	Contenido del reglamento de régimen interno	Verificar que hay correspondencia con el contenido del reglamento de régimen interno del apartado 4.1.1.	T contratos o documentos de ingreso
	Acuse de recibo del reglamento de régimen interno	Verificar que incluye el acuse de recibo por parte del cliente.	T contratos o documentos de ingreso
Carta de servicios	Carta de servicios	Verificar que incluye los compromisos de calidad con las personas usuarias y sus familiares.	1 revisión de la carta de servicios
		Verificar que se pone a disposición de las personas usuarias y sus familiares.	1 publicación de la carta de servicios (cartel, web, etc.)
Valoración integral inicial	Instrumentos de valoración integral	Verificar que incluyen la evaluación de las siguientes áreas: • salud física • cognitiva y conductual • afectiva • actividades de la diaria • sociofamiliar • calidad de vida • otras valoraciones especializadas	1 revisión de los instrumentos de valoración integral
		Verificar que se realiza por el equipo interdisciplinar, valorando cada profesional su área correspondiente	T valoraciones
		Verificar que se completa en un plazo no superior a un mes desde el ingreso de la persona usuaria	T valoraciones

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Protocolos mínimos asociados	Protocolo de tareas administrativas y de tipo logístico	Verificar que incluye las personas o cargos responsables del ingreso.	1 revisión del protocolo
		Verificar que incluye la información a facilitar a la persona usuaria, curadores o familiares de referencia a la llegada al centro.	1 revisión del protocolo
		Verificar que incluye la guía para la realización de la entrevista de bienvenida.	1 revisión del protocolo
		Verificar que incluye la identificación de las personas responsables del proceso.	1 revisión del protocolo
		Verificar que incluye el tratamiento de los bienes de la persona usuaria al ingreso.	1 revisión del protocolo
		Verificar que incluye el mecanismo de comunicación del ingreso a los diferentes profesionales del centro.	1 revisión del protocolo
	Protocolo de valoración integral de la persona usuaria	Verificar que incluye escalas validadas o instrumentos que se consideren necesarios.	1 revisión del protocolo
Registros mínimos asociados	Registros mínimos asociados	Verificar que se registran, para cada persona usuaria: • los datos de familiares o personas de referencia; • la especificación de si el ingreso se realiza de manera libre y voluntaria y actuación en caso contrario; • la información médica; • la tarjeta sanitaria, cuando proceda; • el inventario de bienes personales al ingreso; • el contrato de ingreso; • las fechas de alta y baja; • la valoración integral inicial.	T expedientes

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

5 Atención de las personas usuarias

5.1 Procesos relacionados con el cliente

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Horario de visitas	Horario de visitas	Verificar que existe un horario de visitas flexible.	1 revisión de la publicación del horario
Posibilidad de recibir visitas en privado	Posibilidad de recibir visitas en privado	Verificar que existe la posibilidad de recibir visitas en privado cuando las personas usuarias compartan habitación.	1 revisión del reglamento de convivencia
Protocolos de actuación en relación con los derechos/responsabilidades de las personas usuarias	Protocolo para prevenir, detectar y eliminar la eventual existencia de tratos vejatorios, degradantes o que impliquen maltrato físico o moral	Verificar que existe el protocolo.	1 revisión del protocolo
	Protocolo de salidas no controladas	Verificar que existe el protocolo, y que incluye la prevención y la actuación.	1 revisión del protocolo
	Protocolo de sujeciones	Verificar que existe el protocolo, referido tanto a sujeciones mecánicas como farmacológicas, y que incluye: - la prescripción médica; - la supervisión técnica; - el consentimiento informado; - la comunicación al Ministerio Fiscal; - la duración temporal; - el formato de la sujeción; - el análisis de la prevención de los riesgos y las consecuencias de las sujeciones implementadas.	1 revisión del protocolo
	Protocolo de acompañamiento en los últimos momentos de la vida	Verificar que existe el protocolo.	1 revisión del protocolo
	Protocolo de información del seguimiento y evolución de las	Verificar que existe el protocolo de información a la persona usuaria, al curador, o al familiar de referencia, en su caso.	1 revisión del protocolo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	diferentes áreas de atención		
	Protocolo de atención, gestión y tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias	Verificar que existe el protocolo.	1 revisión del protocolo
		Verificar que contiene el tratamiento dado a las quejas, reclamaciones y sugerencias.	1 revisión del protocolo
		Verificar que se informa de su existencia a la persona usuaria y a la familia.	1 comprobación visual: carteles, folletos, etc.
Pautas de actuación para el tratamiento de pertenencias y objetos de valor	Protocolo de actuación para el tratamiento de pertenencias y objetos de valor	Verificar que existe el protocolo.	1 revisión del protocolo
Respeto a las creencias religiosas	Respeto a las creencias religiosas	Verificar que en los protocolos del centro y en el reglamento de régimen interior no existen aspectos contrarios a la libertad de conciencia y al respeto a las creencias religiosas de la persona usuaria.	1 revisión de los protocolos
		Verificar que en los protocolos del centro y en el reglamento de régimen interior se garantiza la confidencialidad de las creencias religiosas de la persona usuaria.	1 revisión de los protocolos
		Verificar que en los protocolos del centro y en el reglamento de régimen interior no se obstaculiza el ejercicio de la persona usuaria en materia religiosa, tales como - la libertad de practicar su fe, - la recepción de asistencia religiosa - la posesión de objetos de culto - la no obligatoriedad de participar en actos religiosos contrarios a sus convicciones - las restricciones alimentarias - las prácticas al final de la vida	1 revisión de los protocolos
Respeto a la libertad sexual	Respeto a la libertad sexual	Verificar que en los protocolos del centro y en el reglamento de régimen interior no existen aspectos contrarios a la libertad sexual de la persona usuaria.	1 revisión de los protocolos

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		Verificar que en los protocolos del centro y en el reglamento de régimen interior se garantiza la confidencialidad de la identidad sexual de la persona usuaria.	1 revisión de los protocolos
		Verificar que en los protocolos del centro y en el reglamento de régimen interior no se obstaculiza el ejercicio de la persona usuaria en materia sexual, tales como - el reconocimiento de la capacidad sexual - la exigencia de consentimiento voluntario y explícito	1 revisión de los protocolos
		Verificar que existe un protocolo de manejo de situaciones complejas, tales como: - deterioro cognitivo - discapacidad intelectual - conflictos relacionados con las expresiones de afectividad o sexualidad - sospechas de abuso o falta de consentimiento	1 revisión del protocolo

5.2 Valoraciones de seguimiento

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Valoración integral	Valoración integral	Verificar que se realiza una valoración integral de la persona usuaria, con las características del apartado 4.1.2	T valoraciones
	Periodicidad	Verificar que se realiza con una periodicidad no superior a un año y siempre que se produce un cambio significativo en su situación.	T valoraciones

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

5.3 Plan de Atención Individual (PAI)

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Plan de Atención Individual (PAI)	Plazo máximo de establecimiento del PAI inicial	Verificar que el PAI inicial se establece en un plazo máximo de un mes desde el ingreso de la persona usuaria.	T PAIs
	Revisión de la adecuación del PAI	Verificar que se realiza con una periodicidad no superior a seis meses y siempre que se produce un cambio significativo en su situación	T PAIs
	Protocolo de seguimiento periódico del PAI	Verificar que se realiza el seguimiento periódico previsto.	T
	Protocolo de comunicación y aplicación del PAI por los profesionales	Verificar que existe el protocolo.	1 revisión del protocolo
		Verificar que existe el protocolo de aplicación del PAI en cada área de actividad.	1 revisión del protocolo
	Designación de un profesional de referencia	Verificar que existe la designación de un profesional de referencia para cada persona usuaria, en función de las necesidades identificadas en el PAI	T PAIs
Registros mínimos asociados	Registros mínimos asociados	Protocolo de comunicación del PAI a la persona usuaria o a su familia	T PAIs
		Verificar que el PAI incluye: - el seguimiento de las valoraciones realizadas; - los objetivos perseguidos; - el plan de intervención y los plazos; - los métodos de control y seguimiento de consecución de objetivos; - los registros a cumplimentar para asegurar la continuidad del PAI; - las personas que han intervenido en su elaboración y revisión.	T PAIs

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

5.4 Atención y cuidados personales

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Plan de trabajo	Organización de los recursos	Verificar que existe el plan de trabajo.	1 revisión del plan de trabajo
		Verificar que incluye la organización de los recursos del centro para garantizar la atención y cuidados personales (personal, horario aproximado, etc.)	1 revisión del plan de trabajo
	Supervisión de la prestación del servicio	Verificar que incluye la identificación y la manera de supervisar la prestación del servicio.	1 revisión del plan de trabajo
Protocolos mínimos asociados	Protocolo de baño y aseo	Verificar que existe el protocolo, y que incluye la periodicidad, garantizando el aseo diario.	1 revisión del protocolo
	Protocolo de alimentación	Verificar que existe el protocolo y que incluye las alternativas necesarias (sondas, complementos, etc.) y el respeto a las creencias religiosas de las personas usuarias.	1 revisión del protocolo
	Protocolo de cuidado de la imagen personal	Verificar que existe el protocolo y que se facilita el acceso a los servicios necesarios (podología, peluquería, etc.).	1 revisión del protocolo
Registros mínimos asociados	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: • incidencias; • evidencias del cumplimiento de los protocolos.	1 revisión de los registros

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

5.5 Atención sanitaria

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Atención sanitaria	Protocolos necesarios para garantizar la continuidad asistencial	Verificar que existen los protocolos y que, incluyen, al menos, la relación con las Unidades de Apoyo a las Residencias y con el centro de salud o mutua correspondiente.	1 revisión de los protocolos
		Verificar que se mantiene actualizada la información de las personas usuarias en el Portal Sociosanitario.	1 revisión del listado de personas incluidas en el Portal
	Protocolo de información a la familia	Verificar que existe el protocolo y el consentimiento de la persona usuaria o del curador.	1 revisión del protocolo
	Protocolo de seguimiento y revisión de las personas usuarias	Verificar que existe el protocolo.	1 revisión del protocolo
	Actuaciones a realizar en relación con la atención sanitaria	Verificar que existe la definición, para cada persona usuaria, de: - los controles que se deben realizar y su frecuencia; - la prevención, el tratamiento y las curas necesarias; - el tratamiento farmacológico, su revisión y su seguimiento; - el tipo de dieta; - el seguimiento de profesionales externos; - las valoraciones especiales (riesgo de caídas, úlceras, etc.); - las actividades rehabilitadoras.	T expedientes
Protocolos mínimos asociados	Protocolos mínimos asociados	Verificar que existen los protocolos que contemplan: - cambios posturales; - prevención de caídas; - actuación en caso de urgencias; - valoración y seguimiento de úlceras por presión; - seguimiento de síndromes geriátricos (incontinencia, movilidad, etc.); - traslado (centro de salud, centro	1 revisión de los protocolos

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		hospitalario, etc.); administración de medicación.	
Registros mínimos asociados	Registros mínimos asociados	Verificar que se registran, para cada persona usuaria: - historia clínica; - registro de caídas; - registro de cambios posturales; - registro de tratamiento de úlceras; - registro de dietas; - registro de prescripción de sujeciones y consentimiento informado; - registro de controles periódicos (tensión arterial, glucemia, cambio de sondas, etc.), cuando proceda; - registro de actividades terapéuticas; - registro de tratamientos farmacológicos; - registro de control de caducidades y correcta conservación de medicamentos.	T expedientes

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

5.6 Atención psicosocial

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Protocolo para realizar las valoraciones de seguimiento y revisión	Protocolo para realizar las valoraciones de seguimiento y revisión	Verificar que existe el protocolo y que incluye las áreas • cognitiva; • afectiva; • social.	1 revisión del protocolo
Plan individualizado	Plan individualizado	Verificar que existe, para cada persona usuaria, un plan individualizado que incluye: • la atención en las áreas cognitivas y emocional; • el ocio que se debe promover; • la atención social y familiar que se debe promover.	T planes
Programas específicos	Programas específicos	Verificar que existen programas específicos para el desarrollo de los planes concretos.	1 revisión de cada programa
Protocolos mínimos asociados	Protocolos mínimos asociados	Verificar que existe un protocolo específico para problemas de convivencia.	1 revisión del protocolo
Registros mínimos asociados	Registros mínimos asociados	Verificar que, para cada actividad asociada, existen los siguientes registros: • control; • seguimiento; • evaluación.	Registros de cada actividad, referidos al último año natural

6 Baja en el servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Finalización del servicio	Protocolo de baja en el servicio	Verificar que incluye actuaciones en caso de fallecimiento y acompañamiento en el duelo.	1 revisión del protocolo
	Análisis de los motivos de las bajas	Verificar que existe un análisis de los motivos de las bajas.	1 revisión del análisis referido al último año natural
Registros mínimos asociados	Registros mínimos asociados	Verificar que se registran, para cada persona usuaria que finaliza el servicio: • la devolución de pertenencias; • el motivo de la baja; • la medición de la satisfacción a la salida, si procede.	T (referido a personas usuarias que finalizaron el servicio)

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

7 Dirección de personas

7.1 Política de dirección de personas

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Política de dirección de personas	Visión global del servicio	Verificar que existe una definición de la visión del centro, alineada con los principios y valores definidos.	1 revisión de la documentación donde se plasme la visión
	Comunicación de los objetivos y resultados del servicio	Verificar que existe un protocolo de comunicación a los profesionales de: - los objetivos del servicio; - las características de su correcto funcionamiento; - los objetivos esperados; - los resultados, logros y metas conseguidos.	1 revisión del protocolo
	Promoción de un ambiente de compañerismo	Verificar que existen actividades de promoción de un ambiente de compañerismo, colaboración y respeto.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Promoción del trabajo en equipo	Verificar que existen actividades de promoción del trabajo en equipo y del fomento de la participación de los profesionales para la mejora continua.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Fomento del reconocimiento a los profesionales	Verificar que existen actividades de reconocimiento verbal o escrito a los profesionales ante buenas prácticas, resolución de dificultades, etc.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Impulso de buenas prácticas en los estilos de dirección de personas	Verificar que existen actividades de impulso de buenas prácticas en los estilos de dirección de personas, que incluyen apoyo y formación a los profesionales que tienen responsabilidad en la dirección de personas en equipos o tareas.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Escucha, análisis y respuesta a las sugerencias, propuestas y necesidades de los profesionales	Verificar que existen actividades de escucha, análisis y respuesta a las sugerencias, propuestas y necesidades de los profesionales, por parte de los profesionales que tienen responsabilidad en la dirección de personas en equipos o tareas.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

7.2 Responsabilidad de la dirección

7.2.1 Compromiso de la dirección

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Compromiso de la dirección	Compromiso con la calidad del servicio y con la mejora continua del sistema de gestión del centro y de sus procesos	Verificar que existe documentación que incluye el compromiso de la dirección con la calidad del servicio y con la mejora continua del sistema de gestión del centro y de sus procesos.	1 revisión de la documentación que recoja este compromiso
	Documentación y publicidad de la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad	Verificar que existe documentación que incluye la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad.	1 revisión de la documentación
		Verificar que se hace pública la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad.	1 revisión de la documentación
	Adopción de las medidas necesarias para que los profesionales respeten, defiendan y protejan los derechos de las personas usuarias	Verificar que los profesionales conocen los derechos de las personas usuarias (acciones formativas, documentación en el expediente personal, etc.).	1 revisión de la documentación
		Verificar que se adoptan medidas para que los profesionales respeten, defiendan y protejan los derechos de las personas usuarias.	1 revisión de la documentación
	Establecimiento de un plan de gestión	Verificar que existe un plan de gestión del centro.	1 revisión del plan
	Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas usuarias	Verificar que existen actividades de conocimiento de las necesidades y expectativas de todos los clientes, referidas al último año natural.	1 revisión de las actividades realizadas
		Verificar que existen planes de acción desarrollados a partir de los resultados de las actividades de conocimiento de las necesidades y expectativas de todos los clientes, referidos al último año natural.	1 revisión de los planes de acción
	Establecimiento de canales de comunicación interna	Verificar que existe un protocolo de comunicación interna, o, al menos, canales de comunicación interna, ascendente, descendente y horizontal.	1 revisión del protocolo / 1 muestra de los canales
Formación	Detección de necesidades de formación	Verificar que existe detección de necesidades de formación, referida al último año natural.	1 revisión de la documentación

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Planificación de la formación	Verificar que existe planificación de la formación, referida al último año natural.	1 revisión de la planificación
	Ejecución de la formación	Verificar que existen registros de la formación realizada, referida al último año natural	1 revisión de los registros de la formación realizada
	Evaluación de la formación	Verificar que existe evaluación del cumplimiento del plan y de la formación realizada, referida al último año natural	1 revisión de la evaluación

8 Aspectos de organización y funcionamiento

8.1 Planificación de la prestación del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Planificación de la prestación del servicio	Planificación de la prestación del servicio	Verificar que existe planificación y seguimiento en: • el calendario de actividades socioculturales; • los menús; • la limpieza; • el cuadrante del personal; • el cronograma de actividades (secuenciación de tareas en un turno de trabajo); • la valoración inicial; • la elaboración y seguimiento del PAI; • los cuidados personales; • el transporte accesible (si se ofrece).	1 revisión de la documentación o registros de planificación y seguimiento

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

8.2 Sistema de gestión del centro

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Documentos y registros del sistema de gestión	Documentos y registros del sistema de gestión	Verificar que los documentos y registros del sistema de gestión se encuentran actualizados y en sus puntos de uso.	1 revisión de los documentos y registros
		Verificar que se definen las responsabilidades y autoridades para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos y de los registros, así como la gestión y custodia de las versiones obsoletas.	1 revisión del documento de definición de responsabilidades

8.3 Plan de gestión

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Plan de gestión	Análisis documental	Verificar que el plan de gestión, referido al último año natural, incluye un análisis documental de: - la retroalimentación de los clientes (satisfacción, quejas y reclamaciones); - los resultados de los indicadores de calidad; - los resultados de las evaluaciones internas y externas; - los incumplimientos de requisitos o no conformidades; - los cambios que puedan afectar a la gestión; - el grado de cumplimiento del plan de formación.	1 revisión del plan de gestión
	Revisión de los planes de gestión previos	Verificar que el plan de gestión, referido al último año natural, incluye la revisión de los planes de gestión previos, en cuanto a su grado de cumplimiento y vigencia.	1 revisión del plan de gestión
	Objetivos de mejora	Verificar que el plan de gestión, referido al último año natural, incluye objetivos de mejora, en función de los resultados evaluados.	1 revisión del plan de gestión
	Identificación y propuesta de recursos	Verificar que el plan de gestión, referido al último año natural, identifica y propone los recursos necesarios para la consecución de los objetivos de mejora.	1 revisión del plan de gestión

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

9 Servicios generales de apoyo e infraestructura

9.1 Infraestructura y equipamiento

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Actividades preventivas	Actividades preventivas	Verificar que existen medidas preventivas para disponer de las infraestructuras en correctas condiciones de uso.	1 revisión del protocolo, contrato de mantenimiento, etc.
Adecuación ambiental	Adecuación ambiental	Verificar que se procura un ambiente físico que cumpla las siguientes características: • orientador y comprensible; • seguro y accesible; • confortable; • estimulante.	1 comprobación visual
Material terapéutico	Material terapéutico	Verificar que existen registros del material terapéutico y de su mantenimiento.	1 revisión de los registros
Garantías de seguridad	Sistemas manuales de apertura y cierre	Verificar que los sistemas manuales de apertura y cierre de las puertas son de tipo manilla, no admitiéndose pomos o cualquier otro modelo carente de forma de palanca.	20% de las puertas
		Verificar que las puertas correderas disponen de tirador.	20% de las puertas correderas
	Material antideslizante	Verificar que existe material o adhesivos antideslizantes visibles junto al borde de los escalones.	20% de las escaleras
	Ascensores adaptados	Verificar que los ascensores permiten su manejo por personas en sillas de ruedas o invidentes.	20% de los ascensores
	Baños y aseos	Verificar que los baños y aseos comunes están dotados de productos de apoyo, de manera que cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y permitan la maniobrabilidad de grúas y sillas de ruedas.	10% de los baños y aseos comunes
	Habitaciones	Verificar que las habitaciones cuentan con: • timbre de alarma, existiendo interfono con la conserjería o puestos de control; • luz de cabecera, con pulsador	T/2 habitaciones

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		accesible desde la cama; - tomas de corriente; - aislamiento o alejamiento de las zonas de ruido.	
	Mortuorio (en caso de existir)	Verificar que el mortuorio cumple los siguientes requisitos: - unidad independiente; - comunicación interior con el resto del centro; - comunicación exterior para personas ajenas; - ventilación y refrigeración.	1 comprobación visual
	Área de lavandería (si el centro asume todo el proceso de lavado)	Verificar que el área de lavandería incluye: - zona de ropa sucia (con espacio suficiente para carros de ropa y piletas de clasificación); - zona de lavado; - zona de planchado; - zona de clasificación de ropa limpia.	1 comprobación visual
Protocolos mínimos asociados	Protocolo de mantenimiento de la seguridad y uso	Verificar que el protocolo incluye los siguientes equipamientos, cuando existan: - ascensores, - sistemas contra incendios; - grupo electrógeno; - calderas; - sistemas de climatización; - sistemas de comunicación; - sistema de agua caliente y fría sanitaria; - sistema eléctrico; - oxígeno y vacío.	1 revisión del protocolo
		Verificar que el protocolo incluye, en cada caso: - las operaciones necesarias y su frecuencia; - la responsabilidad de la supervisión.	1 revisión del protocolo
Registros asociados	Registros asociados	Verificar que se registran la planificación, control y seguimiento de los registros incluidos en el protocolo.	1 revisión de los registros

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

9.2 Proceso de compras

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Selección de proveedores	Control de stocks	Verificar que existe un control de stock de productos y equipamientos relacionados con la prestación del servicio.	1 revisión del control de stock
	Comprobación de especificaciones	Verificar que se comprueban las especificaciones de los productos suministrados.	1 revisión del control de comprobaciones
	Definición de criterios mínimos de aceptación	Verificar que se definen los criterios mínimos de aceptación de los proveedores.	1 revisión del documento de definición de criterios
	Seguimiento del nivel de prestación	Verificar que existe un sistema de seguimiento, a intervalos planificados, del nivel de prestación de los proveedores, coherente con el tipo de relación que se tiene con ellos.	1 revisión del sistema de seguimiento
	Control de la documentación	Verificar que existe un sistema de control de la documentación relacionada con este proceso.	1 revisión del sistema de control

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

9.3 Atención hostelera

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Restauración	Disposición de un menú basal programado	Verificar que existe un menú basal programado, supervisado por un médico.	1 revisión de los menús del mes de auditoría
	Disposición de dietas especiales	Verificar que existen dietas especiales (para personas diabéticas, hipertensas, etc.), supervisadas por un médico.	1 revisión de los menús del mes de auditoría
	Puesta en conocimiento de las personas usuarias	Verificar que el menú diario se pone en conocimiento de las personas usuarias con una antelación mínima de 24 horas.	1 revisión del protocolo de revisión y publicidad de los menús
	Protocolo de comunicación con la persona responsable del servicio de cocina	Verificar que existe un protocolo de comunicación con la persona responsable del servicio de cocina para que esta conozca el número y tipo de dietas a elaborar diariamente.	1 revisión del protocolo
	Seguimiento del sistema de APPCC	Verificar que existen registros del seguimiento de las normas básicas de manipulación de alimentos y las pautas de trabajo marcadas en el sistema de APPCC	1 revisión de los registros
	Mantenimiento de los alimentos a la temperatura adecuada hasta su servicio	Verificar la temperatura de servicio de los alimentos.	T/2 alimentos
	Atención a las características de las personas usuarias para organizar el servicio de comedor	Verificar que se atienden las características de las personas usuarias para organizar el servicio de comedor.	1 revisión visual del servicio de comedor
	Prestación de la ayuda personal necesaria a las personas usuarias	Verificar que se presta la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas.	1 revisión visual del servicio de comedor
	Garantía de los tiempos de ingesta	Verificar que se garantizan los tiempos de ingesta en función de los diversos niveles de autonomía de las personas usuarias.	1 revisión visual del servicio de comedor
	Garantía del conocimiento de las dietas por el	Verificar que el personal del comedor conoce y dispensa las dietas adecuadas a cada persona usuaria.	1 revisión visual del servicio de comedor

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	personal del comedor		
	Uso de menaje y vajilla limpios y en buen estado de uso	Verificar que se proporciona el menaje y la vajilla limpios y en buen estado de uso.	1 revisión visual del servicio de comedor
	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: • menú programado; • dietas (comanda); • dietas (para el personal del comedor); • cumplimiento del sistema de APPCC.	1 revisión de los registros
Limpieza y desinfección	Planificación de las actividades	Verificar que se planifican las actividades a seguir y se asignan los recursos humanos y materiales necesarios.	1 revisión de la planificación
	Plan de desinfección, desinsectación y desratización	Verificar que se planifican la desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones.	1 revisión de la planificación
		Verificar que se conserva la documentación que evidencia el cumplimiento del plan y que acredita la cualificación del personal aplicador.	1 revisión de la documentación
	Supervisión de las operaciones de limpieza	Verificar que existe un protocolo de supervisión periódica de las operaciones de limpieza.	1 revisión del protocolo
	Garantía de los productos de limpieza	Verificar que existe un protocolo para garantizar que los productos de limpieza utilizados cumplen con la normativa aplicable.	1 revisión del protocolo
	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: • planificación de las tareas de limpieza; • fichas técnicas o de seguridad de los productos de limpieza y desinfección; • resultado de la ejecución y de la supervisión realizada.	1 revisión de los registros
Lavandería	Garantía de que la gestión de la ropa	Verificar que el protocolo de gestión de la ropa permite su desgaste normal.	1 revisión del protocolo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	permite su desgaste normal		
	Control de las pérdidas o las confusiones de la ropa	Verificar que se controlan las pérdidas o las confusiones de la ropa.	1 revisión de los registros
	Identificación de la ropa	Verificar que la ropa se identifica debidamente.	T prendas de ropa
	Clasificación de la ropa sucia en origen	Verificar que la ropa sucia se clasifica debidamente en origen.	T prendas de ropa
	Sistema de gestión de la ropa sucia	Verificar que la ropa no se almacena por los pasillos hasta la bajada a la lavandería.	1 revisión visual
	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: • actualización del inventario de bienes personales; • incidencias de la lavandería.	1 revisión de los registros
Servicio de transporte accesible (si se presta)	Servicio de transporte accesible	Verificar que el servicio de transporte que se presta es accesible.	1 revisión visual
	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: • planificación de recorridos y duración prevista; • incidencias relacionadas con el servicio.	1 revisión de los registros

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

10 Seguimiento y mejora

10.1 Evaluación del grado de satisfacción del cliente

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Protocolo de medición, análisis y mejora de la satisfacción del cliente	Identificación y justificación de las personas destinatarias	Verificar que se identifican y justifican las personas destinatarias de la medición: • personas usuarias; • curadores y familiares de referencia; • financiadores.	1 revisión del protocolo 1 revisión de la última medición
	Periodicidad de la medición	Verificar que se define la periodicidad de la medición.	1 revisión del protocolo 1 revisión de la última medición
	Metodología a utilizar con cada destinatario	Verificar que se define la periodicidad de la medición.	1 revisión del protocolo 1 revisión de la última medición
	Aspectos a valorar	Verificar que se valoran: • los procesos de atención de las personas usuarias; • las instalaciones y equipamientos.	1 revisión del protocolo 1 revisión de la última medición
	Tamaño de la muestra para cada destinatario	Verificar que se define el tamaño de la muestra a utilizar para cada tipo de destinatario.	1 revisión del protocolo 1 revisión de la última medición
	Análisis y evaluación de los resultados	Verificar que se define la responsabilidad y sistemática de análisis y evaluación de los resultados obtenidos.	1 revisión del protocolo 1 revisión de la última medición
Protocolo de tratamiento, análisis y mejora de las quejas,	Información a los clientes de los canales existentes	Verificar que se informa a los clientes de los canales existentes para la formulación de quejas, reclamaciones y sugerencias.	1 revisión del protocolo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
reclamaciones y sugerencias del cliente	Soportes para las quejas, reclamaciones y sugerencias	Verificar los soportes que se proporcionan a los clientes para la recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.	1 revisión del protocolo
	Responsabilidad del análisis y tratamiento	Verificar que se define la responsabilidad y sistemática de análisis y tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias.	1 revisión del protocolo
	Tiempo de tramitación y respuesta	Verificar que se define el tiempo para la tramitación y respuesta al cliente.	1 revisión del protocolo
	Análisis, evaluación y establecimiento de acciones de mejora derivadas	Verificar que se define la sistemática de análisis, evaluación y establecimiento de acciones de mejora derivadas.	1 revisión del protocolo
Registros mínimos asociados	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: • cuestionarios, encuestas; • entrevistas, reuniones grupales; • libro de reclamaciones; • quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones.	1 revisión de los registros

10.2 Verificación del sistema de gestión del centro

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos	Conformidad del sistema de gestión con la planificación y los requisitos establecidos	Verificar que existe un protocolo de evaluación periódica de la conformidad del sistema de gestión con la planificación realizada, los requisitos establecidos y los exigidos por la norma de calidad.	1 revisión del protocolo
		Verificar que se incluyen actividades de la evaluación periódica (auditorías, autoevaluaciones, etc.).	1 revisión del protocolo
		Verificar que se definen las responsabilidades de la aplicación del protocolo, asegurando la objetividad e imparcialidad de los resultados.	1 revisión del protocolo
	Establecimiento de las acciones de mejora oportunas	Verificar que incluye el establecimiento de las acciones de mejora oportunas, en función de los resultados obtenidos.	1 revisión del protocolo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: - planificación de actividades para la evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos; - resultados de las actividades de evaluación periódica.	1 revisión de los registros
Análisis de indicadores	Análisis de los indicadores relacionados en cada proceso	Verificar que se analizan los indicadores relacionados en cada proceso.	1 revisión del análisis
	Valor de umbral de cada indicador	Verificar que se define un valor de umbral o de actuación para cada indicador.	1 revisión de los registros
	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: seguimiento de los indicadores.	1 revisión de los registros
Control y prevención de incumplimientos o no conformidades	Documentación de los incumplimientos o no conformidades	Verificar que se documentan los incumplimientos o no conformidades de los requisitos establecidos en el sistema de gestión.	1 revisión de la documentación
		Verificar que se definen las responsabilidades de implementación de las acciones establecidas.	1 revisión de la documentación
	Tratamiento de cada incumplimiento o no conformidad	Verificar que se trata cada incumplimiento o no conformidad detectada.	1 revisión de la documentación
	Acciones preventivas	Verificar que se llevan a cabo las acciones necesarias para evitar la aparición de incumplimientos o no conformidades	1 revisión de la documentación
	Registros mínimos asociados	Verificar que existen los siguientes registros: - incumplimientos o no conformidades; - acciones correctivas; - acciones preventivas; - análisis de causas de incumplimientos o no conformidades.	1 revisión de los registros
Análisis de datos	Análisis de idoneidad y eficacia del	Verificar que se analiza la idoneidad y eficacia del sistema de gestión.	1 revisión de la

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	sistema de gestión		documentación
	Definición de la sistemática de análisis	Verificar que se definen: • fuentes de información; • frecuencia de análisis; • responsabilidades; • metodología.	1 revisión de la documentación

11 Indicadores de calidad

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Indicadores de calidad	Indicadores de calidad	Verificar que existe un sistema de recogida y registro de los resultados de los indicadores de calidad.	1 revisión del sistema de recogida y registro

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

ANEXO II UNE 158201 GESTIÓN DE CENTROS DE DÍA O DE NOCHE

El muestreo establecido a continuación es el mínimo requerido para la evaluación, si bien el cumplimiento del mínimo en muchos casos no podrá ser esgrimido como suficiente sin más: los resultados obtenidos favorable/desfavorable, indicios de incumplimientos, incapacidad para obtener conclusiones, dudas obtenidas de la evaluación de implantación o de información cruzada con la evaluación de otros requisitos, etc. pueden aconsejar que se amplíe esta muestra.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Ámbito:** es el ámbito del servicio objeto de auditoría.
- **Aspecto:** es una variable concreta a auditar en cada ámbito de auditoría.
- **Objeto de la verificación:** es la comprobación a realizar respecto a cada aspecto a auditar.
- **Tamaño de la verificación:** es el número de elementos a auditar en cada caso.

Cuando no se exija que el tamaño de la verificación alcance el 100% de la información, debe utilizarse la fórmula siguiente, basada en la raíz cuadrada del número de personas usuarias y en un factor de ajuste, para determinar el número de aspectos a auditar:

$$T = \min (\sqrt{N} \times 1,5; N)$$

Donde:

- T = tamaño de la verificación
- N = número de personas usuarias del centro en el momento de la auditoría
- 1,5 = factor de ajuste para determinar un muestreo razonable
- min () = asegura que no se auditen más datos de los existentes

Por ejemplo:

Número de personas usuarias	Fórmula	Número de aspectos a auditar
CENTROS CON <= 50 PERSONAS USUARIAS		
10	$\min (\sqrt{10} \times 1,5; 10)$	5
50	$\min (\sqrt{50} \times 1,5; 50)$	11
CENTROS CON >50 Y <=100 PERSONAS USUARIAS		
75	$\min (\sqrt{75} \times 1,5; 75)$	13
100	$\min (\sqrt{100} \times 1,5; 100)$	15
CENTROS CON >100 PERSONAS USUARIAS		
250	$\min (\sqrt{250} \times 1,5; 250)$	24
500	$\min (\sqrt{500} \times 1,5; 500)$	33

Tras aplicar la fórmula anterior, el equipo auditor debe seleccionar, de manera aleatoria, los elementos concretos a auditar (por ejemplo, los planes de atención individual o los registros mínimos asociados).

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4 Requisitos generales del servicio

4.1 Información al inicio del servicio en los centros de día y de noche

4.1.1 Información

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Documento informativo para el cliente potencial	Titularidad del servicio y registro administrativo	Verificar que se incluye la referencia a la entidad titular del centro y al número de inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid.	1 revisión del documento informativo
	Programas y servicios	Verificar que se incluyen todos los servicios prestados por el centro (generales, terapéuticos, complementarios), de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Horarios del centro	Verificar que se incluyen los horarios del centro (apertura y cierre, transporte, etc.) y que son fácilmente accesibles para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Criterios de admisión y exclusión	Verificar que se incluyen los criterios de admisión y exclusión, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Modalidades de asistencia	Verificar que se incluyen las modalidades de asistencia (jornada completa o parcial, con o sin transporte, etc.), de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Trámites de solicitud y documentación necesaria	Verificar que se incluyen los trámites necesarios para la solicitud y la documentación a aportar, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Disponibilidad de plazas	Verificar que se incluye la información sobre la tipología y disponibilidad de plazas, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Disponibilidad de visita previa al ingreso	Verificar que se incluye la disponibilidad de llevar a cabo una visita previa al ingreso, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Sistema de pago y tarifas	Verificar que se incluye la información sobre el sistema de pago, las tarifas aplicables y la facturación, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.1.2 Solicitud de ingreso

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Solicitud de ingreso	Registro de solicitud de ingreso	Verificar que se registra la solicitud de ingreso.	1 revisión del registro de solicitudes de ingreso

4.1.3 Preingreso

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Visita previa al ingreso	Disponibilidad de visita previa al ingreso	Verificar que se permite llevar a cabo una visita previa al ingreso, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del registro de visitas previas al ingreso
Documento informativo para el cliente	Definición y objetivos generales	Verificar que se recogen los objetivos generales del centro, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Titularidad del servicio y registro administrativo	Verificar que se incluye la referencia a la entidad titular del centro y al número de inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid.	1 revisión del documento informativo
	Servicios ofrecidos	Verificar que se incluyen todos los servicios prestados por el centro (generales, terapéuticos, complementarios), de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Horarios del centro	Verificar que se incluyen los horarios del centro (apertura y cierre, transporte, etc.) y que son fácilmente accesibles para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Criterios de admisión y exclusión	Verificar que se incluyen los criterios de admisión y exclusión, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Teléfono, persona de contacto y horario de atención	Verificar que se incluyen los datos de contacto, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Modalidades de asistencia	Verificar que se incluyen las modalidades de asistencia (jornada completa o parcial, con o sin transporte, etc.), de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Sistema de pago y tarifas	Verificar que se incluye la información sobre el sistema de pago, las tarifas aplicables y la facturación, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
Entrega de información si la visita no se realiza	Entrega de información por escrito	Verificar que, si no se realiza la visita, se entrega la información el primer día de prestación del servicio.	1 revisión del registro de entrega de la información

4.2 Inicio en el servicio en los centros de día y de noche

4.2.1 Relación contractual con el cliente (si procede)

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Contrato o documento de ingreso con el cliente	Firma del contrato o documento de ingreso	Verificar que se incluye la firma de las dos partes, cuando sea aplicable.	T contratos
	Aceptación de ingreso	Verificar que se incluye la aceptación del ingreso en el centro.	T contratos
	Reglamento de régimen interno, servicios, derechos y deberes/ responsabilidades	Verificar que se incluyen el reglamento de régimen interno, los servicios del centro (generales, terapéuticos, complementarios) y los derechos y deberes/responsabilidades.	T contratos
	Horarios y ritmo de asistencia	Verificar que se incluyen los horarios del centro (apertura y cierre, transporte, etc.).	T contratos
	Tarifas	Verificar que se incluye la información sobre el sistema de pago, las tarifas aplicables y la facturación, de manera fácilmente accesible para el cliente.	T contratos
	Autorización de cesión de datos personales	Verificar que se incluye la autorización para la cesión de los datos personales en cumplimiento de la legislación vigente.	T contratos

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.2.2 Cesión de derechos

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Cesión de derechos para captación de imágenes o grabaciones	Autorización para la captación de imágenes o grabaciones de vídeo	Verificar que se obtiene la autorización de la persona usuaria y/o familiar para la captación de imágenes o grabaciones de vídeo, ya sea al inicio del servicio o previo a la actividad.	T contratos

4.2.3 Valoración

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Valoración integral inicial	Instrumentos de valoración integral	Verificar que incluyen la evaluación de las siguientes áreas: • salud física • cognitiva y conductual • afectiva • actividades de la diaria • sociofamiliar • otras valoraciones especializadas	1 revisión de los instrumentos de valoración integral
		Verificar que se realiza por el equipo interdisciplinar, valorando cada profesional su área correspondiente	T valoraciones
		Verificar que se completa en un plazo no superior a un mes desde el ingreso de la persona usuaria	T Valoraciones
		Verificar que se registra la reunión final de todos los profesionales implicados.	T Valoraciones
Revisión periódica de la valoración	Revisión periódica de la valoración	Verificar que se revisa con una periodicidad no superior a 1 año o cuando se produce un cambio que afecte a la necesidad de apoyos.	T valoraciones

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.2.4 Adaptación al centro

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Adaptación al centro	Protocolo de adaptación al centro	Verificar que se ha elaborado por el equipo disciplinar y que incluye todas las acciones que fomentan la adaptación, participación e integración de las personas usuarias en la vida del centro.	1 revisión del protocolo
Valoración del grado de adaptación	Protocolo de adaptación al centro	Verificar que incluye la valoración del grado de adaptación al centro en los primeros dos meses, detallando las medidas a adoptar.	1 revisión del protocolo

4.2.5 Plan de atención individual (PAI)

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Elaboración del plan de atención individual (PAI)	Elaboración participativa	Verificar que se elabora con la participación del equipo interdisciplinar y el personal de atención directa de referencia.	T PAIs
	Contenido del PAI	Verificar que incluye: - los resultados de la valoración (4.2.3), capacidades, necesidades y diagnósticos; - los objetivos y metas a conseguir, según el proyecto de vida de la persona usuaria; - las actividades y programas en los que puede y quiere participar; - los apoyos técnicos y humanos que necesita.	T PAIs
	Participación activa	Verificar que la persona usuaria, o su representante legal o guardador de hecho, participa activamente en la elaboración del PAI y que se consensua su contenido.	T PAIs
Entrega del PAI	Entrega del PAI	Verificar que se entrega el PAI a la persona usuaria, o a su representante legal o guardador de hecho.	T PAIs
Revisión y seguimiento del PAI	Revisión del PAI	Verificar que se revisa el PAI una vez realizada la valoración de seguimiento.	T PAIs

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.3 Organización del centro y documentación en los centros de día y de noche

4.3.1 Equipo interdisciplinar

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Equipo interdisciplinar	Equipo interdisciplinar	Verificar que el equipo interdisciplinar se reúne, al menos, una vez al mes para establecer, evaluar y revisar los programas, los servicios o el seguimiento de las personas usuarias, dejando registro de los acuerdos alcanzados.	1 revisión del registro de los acuerdos alcanzados

4.3.2 Profesional o equipo de referencia (específico para centro de día)

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Profesional o equipo de referencia	Profesional o equipo de referencia	Verificar que cada persona atendida en el centro tiene un profesional o equipo de referencia al que puede dirigirse, tanto la persona usuaria como su familia o persona cuidadora.	T PAIs

4.3.3 Documentación, registros y protocolos

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Reglamento de régimen interno	Contenido del reglamento de régimen interno	Verificar que contiene: • características de funcionamiento interno y convivencia; • sistemas de participación; • referencia a la existencia del sistema de gestión de calidad del centro; • procedimiento de quejas y reclamaciones; • derechos y deberes/responsabilidades; • sanciones. (La Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, exige un reglamento de convivencia que regule la relación entre aquel y las personas usuarias; las de las personas usuarias entre sí y con los profesionales; y las del centro con los familiares o personas allegadas de las personas usuarias.)	1 revisión del reglamento de régimen interno / de convivencia

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Acuse de recibo del reglamento de régimen interno	Verificar que incluye el acuse de recibo por parte del cliente.	1 revisión del reglamento de régimen interno / de convivencia
Plan del centro	Plan del centro	Verificar que existe un plan del centro (4.3.6) que debe revisarse, al menos, cada tres años, y donde se deben concretar los programas específicos de intervención, con las actuaciones o proyectos correspondientes, así como su organización y temporalización.	1 revisión del plan del centro
Memoria anual de actividades	Memoria anual de actividades	Verificar que existe una memoria anual de la actividad del centro, en el que se debe recoger tanto las actuaciones realizadas como los principales datos y resultados obtenidos.	1 revisión de la última memoria anual
Expediente o historia asistencial individual	Expediente o historia asistencial individual	Verificar que cada persona usuaria cuenta con un expediente o historia asistencial donde se debe recoger tanto el PAI como las incidencias y aspectos que deban ser recogidos en su evolución.	T expedientes
Registro de incidencias	Registro de incidencias	Verificar que existe un registro de incidencias donde se deben describir sucesos no habituales de interés.	1 revisión del registro de incidencias
	Recogida de incidencias en el expediente individual	Verificar que las incidencias referidas a las personas usuarias se recogen en el expediente individual correspondiente.	T expedientes
Protocolos de actuación ante situaciones específicas	Protocolos de actuación ante situaciones específicas	Verificar que existen, como mínimo, los protocolos que hagan referencia a: • alta en el servicio; • baja en el servicio; • atención y cuidados personales; • protección de la intimidad; • prevención de accidentes, caídas y otros riesgos de las personas usuarias; • tratamiento y actuaciones ante incidencias y situaciones de emergencia; • control de asistencia de las personas usuarias; • transporte adaptado;	1 revisión de los protocolos

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		- actuación ante fallecimiento; - mantenimiento de instalaciones y equipamientos; - quejas y reclamaciones.	

4.3.4 Sistemas de comunicación con las familias/personas cuidadoras

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Sistemas de comunicación con las familias o personas cuidadoras	Sistemas de comunicación	Verificar que existen sistemas de comunicación con las familias/personas cuidadoras, de forma regular, tanto a petición propia como por iniciativa del centro.	1 revisión de los sistemas de comunicación existentes
	Constancia de los contactos mantenidos	Verificar que existe registro de los contactos mantenidos con las familias/personas cuidadoras.	1 revisión del registro de contactos mantenidos

4.3.5 Sistema de información a los órganos competentes, en su caso

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Sistema de información a los órganos competentes	Sistema de información a los órganos competentes	Verificar que existe un sistema de información sobre la atención prestada, recursos humanos, personas usuarias y demás aspectos de gestión a la entidad titular siempre que esta lo solicite.	1 revisión del sistema de información

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.3.6 Plan del centro

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Plan del centro	Plan del centro	Verificar que el centro tiene un plan general documentado, aprobado y revisado por la entidad titular, a disposición de la persona usuaria, la familia, los trabajadores y el público en general,	1 revisión del plan del centro
	Contenido del plan del centro	Verificar que incluye, al menos: • misión, visión y valores; • objetivos del centro; • descripción de servicios; • metodología y programas de intervención; • organización y horarios; • reglamentación interior; • programación anual; • sistemas de coordinación; • sistemas de evaluación.	1 revisión del plan del centro

4.4 Protocolos y servicios en los centros de día y de noche

4.4.1 Servicios del centro

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Servicios generales	Servicios generales	Verificar que existen, al menos, los servicios siguientes: • asistencia en las actividades de la vida diaria; • transporte adaptado; • manutención; • limpieza y mantenimiento de las instalaciones; • alojamiento (específico de centro de noche).	1 revisión del catálogo de servicios del centro
Servicios terapéuticos	Servicios terapéuticos	Verificar que existen, al menos, los servicios terapéuticos siguientes: • atención psicosocial y apoyo comunitario (específico de centro de día); • terapia ocupacional (específico de centro de día); • cuidados de salud; • fisioterapia (específico de centro de día).	1 revisión del catálogo de servicios terapéuticos del centro

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.4.2 Programas de intervención en los centros de día y de noche

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Programas de intervención en los centros de día y de noche	Programas de intervención	Verificar que los programas de intervención garantizan una atención individual y grupal especializada y están adaptados a los perfiles de las personas usuarias.	1 revisión del catálogo de programas de intervención
Centros de día	Programas de intervención	Verificar que incluyen, al menos: • intervención terapéutica (terapias funcionales, cognitivas y socializadoras); • salud (atención básica, alimentación y nutrición, aseo e higiene, control de esfínteres, prevención de caídas, educación y prevención para la salud); • participación e intervención socio-familiar (participación en el entorno socio-comunitario y participación familiar).	1 revisión del catálogo de programas de intervención
Centros de noche	Programas de intervención	Verificar que incluyen, al menos: • intervención terapéutica (higiene del sueño, intervención ante alteraciones de conducta); • salud (atención básica, alimentación y nutrición, aseo e higiene, control de esfínteres, prevención de caídas); • participación e intervención socio-familiar (participación en el entorno socio-comunitario y participación familiar).	1 revisión del catálogo de programas de intervención

4.5 Dirección de personas

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Equipo interdisciplinar	Equipo interdisciplinar	Verificar que el equipo interdisciplinar se compone de los profesionales de las áreas psicosociales, rehabilitadoras, sanitarias y de atención y cuidado personal, adecuados según el perfil de las personas usuarias y el tipo de prestaciones del servicio.	1 revisión del listado de la plantilla de profesionales
	Dependencia del equipo interdisciplinar	Verificar que el equipo interdisciplinar depende de una persona directora o coordinadora responsable del servicio.	1 revisión del organigrama

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.5.1 Política de dirección de personas

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Política de dirección de personas	Visión global del servicio	Verificar que existe una definición de la visión del centro, alineada con los principios y valores definidos.	1 revisión de la documentación donde se plasme la visión
	Comunicación de los objetivos y resultados del servicio	Verificar que existe un protocolo de comunicación a los profesionales de: - los objetivos del servicio; - las características de su correcto funcionamiento; - los objetivos esperados; - los resultados, logros y metas conseguidos.	1 revisión del protocolo
	Promoción de un ambiente de compañerismo	Verificar que existen actividades de promoción de un ambiente de compañerismo, colaboración y respeto.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Promoción del trabajo en equipo	Verificar que existen actividades de promoción del trabajo en equipo y del fomento de la participación de los profesionales para la mejora continua.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Fomento del reconocimiento a los profesionales	Verificar que existen actividades de reconocimiento verbal o escrito a los profesionales ante buenas prácticas, resolución de dificultades, etc.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Impulso de buenas prácticas en los estilos de dirección de personas	Verificar que existen actividades de impulso de buenas prácticas en los estilos de dirección de personas, que incluyen apoyo y formación a los profesionales que tienen responsabilidad en la dirección de personas en equipos o tareas.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Escucha, análisis y respuesta a las sugerencias, propuestas y necesidades de los profesionales	Verificar que existen actividades de escucha, análisis y respuesta a las sugerencias, propuestas y necesidades de los profesionales, por parte de los profesionales que tienen responsabilidad en la dirección de personas en equipos o tareas.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.5.2 Dirección o coordinación del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Compromiso de la dirección	Compromiso con la calidad del servicio y con la mejora continua del sistema de gestión del centro y de sus procesos	Verificar que existe documentación que incluye el compromiso de la dirección con la calidad del servicio y con la mejora continua del sistema de gestión del centro y de sus procesos.	1 revisión de la documentación que lo incluya
	Documentación y publicidad de la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad	Verificar que existe documentación que incluye la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad.	1 revisión de la documentación que lo incluya
		Verificar que se hace pública la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad.	1 revisión de la documentación que lo incluya
	Adopción de las medidas necesarias para que los profesionales respeten, defiendan y protejan los derechos de las personas usuarias	Verificar que los profesionales conocen los derechos de las personas usuarias (acciones formativas, documentación en el expediente personal, etc.).	1 revisión de la documentación que lo incluya
		Verificar que se adoptan medidas para que los profesionales respeten, defiendan y protejan los derechos de las personas usuarias.	1 revisión de la documentación que lo incluya
Formación	Planificación de la formación	Verificar que existe planificación de la formación, referida al último año natural.	1 revisión de la planificación
	Ejecución de la formación	Verificar que existen registros de la formación realizada, que debe ser adecuada a los puestos, referida al último año natural.	1 revisión de los registros de la formación realizada
	Evaluación de la formación	Verificar que existe evaluación del cumplimiento del plan y de la formación realizada, referida al último año natural.	1 revisión de la evaluación

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.5.3 Formación

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Formación	Planificación de la formación	Verificar que existe planificación de la formación, referida al último año natural.	1 revisión de la planificación
	Ejecución de la formación	Verificar que existen registros de la formación realizada, que debe ser adecuada a los puestos, referida al último año natural.	1 revisión de los registros de la formación realizada
	Evaluación de la formación	Verificar que existe evaluación del cumplimiento del plan y de la formación realizada, referida al último año natural.	1 revisión de la evaluación

4.6 Recursos materiales en centros de día y de noche

4.6.1 Instalaciones en centros de día y de noche

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Instalaciones en centros de día y de noche	Cumplimiento normativo	Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en: • accesibilidad y supresión de barreras; • inspección de centros; • medidas de seguridad y protección contra incendios; • requisitos establecidos por la Administración pública competente.	1 comprobación visual 1 revisión de la documentación acreditativa
	Adecuación ambiental	Verificar que se procura un ambiente físico que cumpla las siguientes características: • orientador y comprensible; • seguro; • confortable; • estimulante.	1 comprobación visual

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.6.2 Equipamiento en centros de día y de noche

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Equipamiento	Equipamiento	Verificar que cada sala del centro dispone del equipamiento necesario para el correcto desarrollo de los servicios y programas de intervención, adaptado a las necesidades de las personas usuarias y con las características ergonómicas que garantizan la seguridad.	1 comprobación visual
Material terapéutico en centros de día	Material terapéutico en centros de día	Verificar que el centro de día dispone de su propio material terapéutico, sanitario y productos de apoyo.	1 comprobación visual

4.7 Coordinación con el entorno en centros de día y de noche

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Sistema de coordinación con los recursos del entorno	Sistema de coordinación con los recursos del entorno	Verificar que existe un sistema de coordinación con los recursos socio-sanitarios y otros recursos públicos, así como con las prestaciones de carácter privado de que dispongan las personas usuarias.	1 revisión de la documentación que recoja el sistema de coordinación

4.8 Sistemas de participación en centros de día y de noche

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Sistemas de participación	Sistemas de participación	Verificar que existen sistemas de participación de las personas usuarias, familias y profesionales que cuenta, al menos, con los sistemas siguientes: - participación (específica de centros de día), que incluye aspectos significativos relacionados con el proceso de atención (PAI, sistemas de evaluación, actividades, alimentación, etc.); - recogida de quejas y reclamaciones; - recogida de sugerencias y felicitaciones.	1 revisión de la documentación que recoja los sistemas de participación

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.9 Evaluación y seguimiento en centros de día y de noche

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Evaluación y seguimiento	Evaluación y seguimiento	Verificar que se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la adecuación del servicio y mejorar continuamente su eficacia.	1 revisión de los procesos
	Contenido de la evaluación	Verificar que la evaluación contempla, al menos, los siguientes aspectos: - gestión del centro; - programas de intervención; - procesos, resultados y satisfacción de las personas usuarias, familias y profesionales.	1 revisión de la evaluación

4.10 Finalización del servicio en centros de día y de noche

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Finalización del servicio	Motivación de la finalización	Verificar que existe un registro de las causas de finalización, para poder analizar áreas de mejora.	1 revisión del registro
	Justificación de la renuncia voluntaria	Verificar que existe justificante de renuncia voluntaria.	1 revisión del justificante

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

5 Gestión de la calidad del servicio en los centros de día y de noche

5.1 Sistema de calidad del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Sistema de calidad	Sistema de calidad	Verificar que existe un sistema de calidad en el que se definen, al menos: - la política de calidad; - los objetivos; - el funcionamiento y la organización; - el establecimiento de indicadores de la calidad del servicio; - los instrumentos de medición de la calidad percibida por las personas usuarias y los profesionales; - el control de no conformidades, quejas y reclamaciones; - la detección de nuevas necesidades; - el análisis de datos y mejora.	1 revisión de la documentación que recoja el sistema de calidad

5.2 Memoria del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Memoria del servicio	Memoria anual del servicio	Verificar que existe una memoria anual que incluye los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio prestado, así como propuestas de mejora.	1 revisión de la última memoria anual

5.3 Evaluación interna de la calidad del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Evaluación interna de la calidad	Evaluación interna de la calidad	Verificar que existe un sistema de evaluación interna de la calidad del servicio prestado que garantice la detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias y permita la mejora continua.	1 revisión de la documentación que recoja el sistema de evaluación interna de la calidad

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Calidad percibida	Verificar que existe un sistema de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familias/personas cuidadoras, profesionales y, en su caso, entidad contratante.	1 revisión de la documentación que recoja el sistema de evaluación interna de la calidad percibida
	Evaluación de la satisfacción	Verificar que existe un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias, familias/personas cuidadoras, profesionales y, en su caso, entidad contratante.	1 revisión de la documentación que recoja el sistema de evaluación de la satisfacción
	Recepción y análisis de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Verificar que existe un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, verbales o escritas, recibidas; y que se analizan y gestionan para dar la oportunas soluciones.	1 revisión de la documentación que recoja el sistema de recepción y análisis
	Selección y evaluación de los proveedores	Verificar que existe un sistema de selección y evaluación de los proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar de acuerdo con los requisitos establecidos.	1 revisión de la documentación que recoja el sistema de selección y evaluación
		Verificar que existe un registro de los resultados de las evaluaciones a los proveedores.	1 revisión del registro de los resultados de las evaluaciones

5.3.1 Indicadores para evaluar la calidad del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Indicadores de calidad	Indicadores de calidad	Verificar que existe un sistema de recogida y registro de los resultados de los indicadores de calidad.	1 revisión del sistema de recogida y registro

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

ANEXO III UNE 158301 GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El muestreo establecido a continuación es el mínimo requerido para la evaluación, si bien el cumplimiento del mínimo en muchos casos no podrá ser esgrimido como suficiente sin más: los resultados obtenidos favorable/desfavorable, indicios de incumplimientos, incapacidad para obtener conclusiones, dudas obtenidas de la evaluación de implantación o de información cruzada con la evaluación de otros requisitos, etc. pueden aconsejar que se amplíe esta muestra.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Ámbito:** es el ámbito del servicio objeto de auditoría.
- **Aspecto:** es una variable concreta a auditar en cada ámbito de auditoría.
- **Objeto de la verificación:** es la comprobación a realizar respecto a cada aspecto a auditar.
- **Tamaño de la verificación:** es el número de elementos a auditar en cada caso.

Cuando no se exija que el tamaño de la verificación alcance el 100% de la información, debe utilizarse la fórmula siguiente, basada en la raíz cuadrada del número de personas usuarias y en un factor de ajuste, para determinar el número de aspectos a auditar:

$$T = \min (\sqrt{(N \cdot M)} \cdot 1,5; N)$$

Donde:

- T = tamaño de la verificación
- N = número de personas usuarias del servicio en el momento de la auditoría
- M = 10% del número de personas usuarias del servicio en el momento de la auditoría
- 1,5 = factor de ajuste para determinar un muestreo razonable
- min () = asegura que no se auditen más datos de los existentes

Por ejemplo:

Número de personas usuarias	Fórmula	Número de aspectos a auditar
>100	$\min (\sqrt{(100 \cdot 10\%)} \times 1,5; 100)$	5
500	$\min (\sqrt{(500 \cdot 10\%)} \times 1,5; 500)$	11
1.000	$\min (\sqrt{(1000 \cdot 10\%)} \times 1,5; 1.000)$	15
5.000	$\min (\sqrt{(5.000 \cdot 10\%)} \times 1,5; 5.000)$	34
10.000	$\min (\sqrt{(10.000 \cdot 10\%)} \times 1,5; 10.000)$	47

Tras aplicar la fórmula anterior, el equipo auditor debe seleccionar, de manera aleatoria, los elementos concretos a auditar (por ejemplo, los planes de atención individual o los registros mínimos asociados).

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6 Desarrollo del servicio de ayuda a domicilio

6.1 Generalidades

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Política de dirección de personas	Visión global del servicio	Verificar que existe una definición de la visión del centro, alineada con los principios y valores definidos.	1 revisión de la documentación donde se plasme la visión
	Comunicación de los objetivos y resultados del servicio	Verificar que existe un protocolo de comunicación a los profesionales de: - los objetivos del servicio; - las características de su correcto funcionamiento; - los objetivos esperados; - los resultados, logros y metas conseguidos.	1 revisión del protocolo
	Promoción de un ambiente de compañerismo	Verificar que existen actividades de promoción de un ambiente de compañerismo, colaboración y respeto.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Promoción del trabajo en equipo	Verificar que existen actividades de promoción del trabajo en equipo y del fomento de la participación de los profesionales para la mejora continua.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Fomento del reconocimiento a los profesionales	Verificar que existen actividades de reconocimiento verbal o escrito a los profesionales ante buenas prácticas, resolución de dificultades, etc.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades
	Impulso de buenas prácticas en los estilos de dirección de personas	Verificar que existen actividades de impulso de buenas prácticas en los estilos de dirección de personas, que incluyen apoyo y formación a los profesionales que tienen responsabilidad en la dirección de personas en equipos o tareas.	1 revisión de la documentación que recoja estas actividades

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6.2 Información al inicio del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Documento informativo para el cliente potencial	Requisitos previos para el acceso al servicio	Verificar que se incluyen los requisitos previos para el acceso al servicio, incluyendo la autorización expresa de la persona usuaria, tutora o representante legal.	1 revisión del documento informativo
	Requisitos para el desarrollo del servicio	Verificar que se incluyen los requisitos exigidos para desarrollar el servicio y que está obligada a cumplir la persona usuaria para garantizar la correcta prestación.	1 revisión del documento informativo
	Titularidad del servicio y registro administrativo	Verificar que se incluye la referencia a la entidad titular del centro y al número de inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid.	1 revisión del documento informativo
	Tipos de prestaciones y servicios	Verificar que se incluyen todos los servicios prestados (atención personal y doméstica; apoyo psicosocial, familiar, y relaciones con el entorno; servicios complementarios, en su caso), de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Prestaciones excluidas	Verificar que se incluyen las prestaciones excluidas, de manera fácilmente accesible para el cliente.	1 revisión del documento informativo
	Condiciones de calidad de prestación del servicio	Verificar que se incluyen, al menos: • garantía del cumplimiento del derecho fundamental de protección de datos personales; • plazo para el inicio del servicio; • periodo de duración, seguimiento, revisiones y características de renovación, en su caso; • tarifas y condiciones de pago; • sistema de atención y respuesta a sugerencias y reclamaciones; • derechos y responsabilidades de las personas usuarias y de los profesionales.	1 revisión del documento informativo
Carta de servicios	Carta de servicios	Verificar que recoge los compromisos de calidad con las personas usuarias y sus familiares.	1 revisión de la carta de servicios

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		Verificar que se pone a disposición de las personas usuarias y sus familiares.	1 publicación de la carta de servicios (cartel, web, etc.)

6.3 Alta en el servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Alta en el servicio	Aceptación expresa	Verificar que existe aceptación expresa e informada de la persona usuaria, o de su representante, de las condiciones y características del servicio.	T aceptaciones
	Valoración inicial	Verificar que existe una valoración inicial de la persona usuaria y de su entorno, realizada por profesionales.	T valoraciones
		Verificar que se completa con una visita domiciliaria.	T valoraciones
		Verificar que tiene en cuenta para la asignación del profesional de atención directa más adecuado	T valoraciones
	Presentación del personal de atención directa	Verificar que se realiza la presentación del personal de atención directa a la persona usuaria.	T expedientes
	Seguimiento especial inicial	Verificar que se realiza un seguimiento especial durante los primeros días del servicio, para facilitar la adaptación de las personas usuarias.	T expedientes
	Comunicación para concretar los detalles del servicio	Verificar que se realiza una comunicación con la persona usuaria o persona de referencia para concretar los detalles del servicio (tipo de prestación, fecha de inicio, horario, etc.).	T expedientes
	Comunicación de los datos básicos	Verificar que se facilita por escrito, de forma clara y accesible, a la persona usuaria, los siguientes datos básicos: - entidad titular y prestadora; - identificación de la persona coordinadora y teléfono de contacto; - derechos y obligaciones de la persona usuaria; - características del servicio.	T comunicaciones
	Plan de atención	Verificar que existe un plan de atención a la persona usuaria.	T planes de atención

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Conocimiento por parte de los profesionales	Verificar que los profesionales conocen los detalles de la planificación relevantes para realizar su trabajo y las medidas preventivas que se deben adoptar.	1 revisión del protocolo de actuación
	Expediente individual	Verificar que cada persona usuaria dispone de un expediente que incluye, al menos: • datos identificativos; • determinación de la prestación del servicio o contrato; • datos de salud, si procede; • registros relativos al inicio del servicio, seguimiento e incidencias; • valoración de la persona usuaria y sus actualizaciones; • plan de atención y sus modificaciones.	T expedientes

6.4 Valoración

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Valoración inicial	Valoración integral	Verificar que la valoración inicial de la persona usuaria incluye, al menos: • datos identificativos; • estado de salud y medicación pautada; • situación sociofamiliar y del entorno; • situación de dependencia; • características de la vivienda; • recursos sociales de apoyo; • identificación del tipo de necesidades de atención.	T valoraciones
	Revisión de la valoración	Verificar que la valoración se actualiza cuando se produzcan cambios sustanciales respecto a la inicial.	T valoraciones
	Profesionales implicados	Verificar que, en los casos en los que se realice valoración social, se debe contar con un/a trabajador social, y para otras valoraciones específicas, con el personal técnico cualificado.	T valoraciones

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6.5 Atención a las personas usuarias

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Plan de atención	Plan de atención	Verificar que el plan de atención incluye las prestaciones adecuadas a la situación individual de cada persona usuaria: • atención personal; • atención en las necesidades del domicilio; • apoyo psicosocial, familiar y relaciones con el entorno.	T planes de atención
Atención personal	Atención personal	Verificar que las actividades de atención personal incluyen: • apoyo en la higiene, arreglo personal, ducha o baño, incluida la higiene bucal; • ayuda personal para el vestido, calzado y alimentación; • transferencias, traslados y movilización dentro del hogar; • estimulación y fomento de la máxima autonomía y participación de las personas usuarias en la realización de las actividades básicas de la vida diaria; • fomento de hábitos de higiene; • prevención, en su caso, de la aparición de úlceras por presión, mediante una correcta higiene, cuidados de la piel y cambios posturales; • ayuda en la administración de medicación prescrita, si procede; • cuidados básicos a personas incontinentes; • fomento de la adecuada utilización de productos de apoyo.	1 revisión del catálogo de prestaciones

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Atención en las necesidades del domicilio	Atención en las necesidades del domicilio	Verificar que las actividades de atención en las necesidades del domicilio incluyen; • limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda; • preparación de alimentos en el hogar; • lavado, planchado, repaso y organización de la ropa dentro del hogar; • adquisición de alimentos y otras compras de artículos de primera necesidad, por cuenta de la persona usuaria; • tareas de mantenimiento básico habitual de utensilios domésticos y de uso personal.	1 revisión del catálogo de prestaciones

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Apoyo psicosocial, familiar y relaciones con el entorno	Apoyo psicosocial, familiar y relaciones con el entorno	Verificar que las actividades de apoyo psicosocial, familiar y relaciones con el entorno incluyen: • compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento; • acompañamiento fuera del hogar para posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico y social; • facilitar actividades de ocio en el domicilio; • apoyo y acompañamiento para realizar trámites de asistencia sanitaria y administrativos; • desarrollo de la autoestima, la valoración de sí mismo y los hábitos de cuidado personal, evitando el aislamiento; • potenciar y facilitar hábitos de convivencia y relaciones familiares y sociales; • fomentar estilos de vida saludables y activos; • apoyo y seguimiento de las pautas prescritas ante situaciones de conflicto en el seno familiar; • cuidado y atención de los menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamiento a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.	1 revisión del catálogo de prestaciones
Visita de seguimiento	Visita de seguimiento	Verificar que se realiza, al menos, una visita domiciliar de seguimiento con una periodicidad anual por parte del personal técnico de coordinación del servicio.	T expedientes
Servicios complementarios	Servicios complementarios	Verificar que, si existen servicios complementarios, se especifican, de manera individual y pormenorizada, en el contrato y en el plan de atención.	T contratos y planes de atención

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6.6 Derechos de las personas usuarias

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Garantía del respeto de los derechos	Garantía del respeto de los derechos	Verificar que se garantiza el respeto de los derechos de las personas usuarias: - a ser informadas, antes del inicio de la prestación, de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio; - a recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social; - a su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos; - a recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales intervinientes; - a que se respete el tiempo establecido y a que se cumplan las tareas; - a ser atendido por otro profesional, en caso de ausencia del habitual; - a que se respete, en la medida de lo posible, la continuidad del personal asignado; - a que se le comunique cualquier variación que pueda dar lugar a variaciones en el servicio; - a solicitar la suspensión temporal por ausencia justificada del domicilio; - a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones; - a cesar en el servicio por voluntad propia y a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos; - a ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.	1 revisión de la documentación donde se recogen los derechos
		Verificar que, en caso de que la persona usuaria no pueda recibir o entender la información por sí misma, aquella se debe facilitar a sus familiares o tutores.	1 revisión de la documentación donde se recogen los derechos

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6.7 Coordinación

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Coordinación interna	Personal de coordinación interna	Verificar que la entidad cuenta con personal coordinador para la organización del trabajo y actividades de forma individual y en grupo.	1 revisión del listado de la plantilla de profesionales
Coordinación externa	Personal de coordinación externa	Verificar que la entidad cuenta con personal coordinador con otros agentes que interviene en el servicio.	1 revisión del listado de la plantilla de profesionales
Contactos periódicos	Contactos periódicos	Verificar que la entidad mantiene y registra reuniones periódicas con: - los profesionales que intervienen en el servicio; - los agentes externos que intervienen en el servicio.	1 revisión del registro de reuniones
Comunicación a la entidad titular	Comunicación a la entidad titular	Verificar que la entidad remite a la entidad titular, siempre que esta lo solicite, información sobre la atención prestada, los recursos humanos, las personas usuarias y demás aspectos de gestión.	1 revisión del protocolo de comunicación

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

6.8 Procedimientos y actuaciones documentadas

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Protocolos	Protocolos	Verificar que existen y se mantienen protocolos documentados de los siguientes aspectos y materias, con los contenidos previstos en la norma: - planificación de medios: - formación del personal; - selección del personal; - prevención de riesgos laborales; - inicio y finalización del servicio: - alta en el servicio; - presentación inicial del profesional de atención directa; - adaptación (persona usuaria/ profesional); - baja en el servicio; - prestación del servicio: - valoración, - atención personal; - atención en las necesidades del domicilio; - apoyo psicosocial; - seguimiento, coordinación y control: - comunicación; - tratamiento y actuaciones ante incidencias del servicio; - supervisión y apoyo al personal de atención directa; - visitas de seguimiento; - coordinación; - satisfacción y mejora: - quejas y reclamaciones; - medición de la satisfacción y mejora.	1 revisión de los protocolos
Registros	Registros	Verificar que existen y se mantienen los siguientes registros: - de altas y bajas de las personas usuarias; - de incidencias por persona usuaria; - de visitas de seguimiento; - de quejas y reclamaciones; - cronograma de servicios; - cuadrante del personal de atención directa; - hoja de valoración; - formación de los profesionales; - reuniones interdisciplinarias; - planes de mejora; - memoria de actividad; - evaluación de proveedores.	1 revisión de los registros

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

3.7 Finalización del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Registro de la baja	Registro de la baja	Verificar que se registran las bajas en el servicio, incluyendo, al menos, la fecha, el motivo y el tipo de la baja.	1 revisión del registro

7 Recursos humanos

7.1 Compromisos de la entidad prestadora

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Compromisos de la entidad prestadora	Compromiso con la calidad del servicio y con la mejora continua del sistema de gestión del servicio y de sus procesos	Verificar que existe documentación que incluye el compromiso de la dirección con la calidad del servicio y con la mejora continua del sistema de gestión y de sus procesos.	1 revisión de la documentación que lo incluya
	Documentación y publicidad de la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad	Verificar que existe documentación que incluye la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad.	1 revisión de la documentación que lo incluya
		Verificar que se hace pública la misión del centro, los valores en los que se fundamenta y su política de calidad.	1 revisión de la documentación que lo incluya
	Adopción de las medidas necesarias para que los profesionales respeten, defiendan y protejan los derechos de las personas usuarias	Verificar que los profesionales conocen los derechos de las personas usuarias (acciones formativas, documentación en el expediente personal, etc.).	1 revisión de la documentación que lo incluya
		Verificar que se adoptan medidas para que los profesionales respeten, defiendan y protejan los derechos de las personas usuarias.	1 revisión de la documentación que lo incluya
	Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas usuarias	Verificar que existen actividades de conocimiento de las necesidades y expectativas de todos los clientes, referidas al último año natural.	1 revisión de las actividades realizadas
		Verificar que existen planes de acción desarrollados a partir de los resultados de las actividades de conocimiento de las necesidades y expectativas de todos los clientes, referidos al último año natural.	1 revisión de los planes de acción

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Establecimiento de canales de comunicación interna	Verificar que existe un protocolo de comunicación interna, o, al menos, canales de comunicación interna, ascendente, descendente y horizontal.	1 revisión del protocolo / 1 muestra de los canales
	Garantía de la competencia necesaria del personal	Verificar que se garantiza la competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio.	1 revisión del registro de la competencia del personal
	Registro de la titulación, experiencia y formación de los profesionales	Verificar que se registra y actualiza la titulación, experiencia y formación de los profesionales que intervienen en el servicio.	1 revisión del registro de los profesionales

7.2 Formación

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Formación	Garantía de la formación	Verificar que se garantiza la formación para satisfacer las necesidades de los profesionales para el desempeño adecuado de las tareas y actividades asignadas, referida al último año natural.	1 revisión del plan de formación
	Garantía de la formación para los profesionales de nueva contratación	Verificar que los profesionales de nueva contratación cuentan con experiencia o formación previa al inicio de su actividad o, en caso contrario, que reciben una formación inicial específica, referida al último año natural.	1 revisión de los registros de contratación de los profesionales
	Adecuación de los contenidos de la formación	Verificar que se adecúan los contenidos de la formación facilitada a los profesionales a las características del servicio prestado y al perfil de las personas usuarias, referida al último año natural.	1 revisión del plan de formación
	Evaluación de la formación	Verificar que existe evaluación del cumplimiento del plan y de la formación realizada, referida al último año natural.	1 revisión de la evaluación
	Registro de la formación registrada	Verificar que existen registros adecuados de la formación impartida, referida al último año natural.	1 revisión del registro de los profesionales
	Ejecución de la formación orientada a la acreditación	Verificar que se desarrolla un plan de formación orientado a la adquisición de competencias profesionales del personal,	1 revisión del plan de formación

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		a través de procesos formativos que pudieran ser objeto de acreditación.	

7.3 Provisión de recursos

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Provisión de recursos	Planificación de la asignación del personal	Verificar que existe una planificación para la asignación del personal	1 revisión de la planificación
	Seguimiento de incidencias	Verificar que existe un protocolo de seguimiento y gestión ante eventuales bajas y sustituciones del personal.	1 revisión del protocolo
	Priorización de la atención	Verificar que, ante situaciones imprevistas que requieran la sustitución de los profesionales, existe un protocolo de priorización de las personas usuarias con atención personal, según su grado de dependencia.	1 revisión del protocolo
	Asignación del personal	Verificar que existe un protocolo de asignación de los profesionales teniendo en cuenta su nivel de formación, experiencia e idoneidad, adecuada al perfil de la persona usuaria.	1 revisión del protocolo
	Fomento de la continuidad de la persona auxiliar	Verificar que se fomenta la continuidad de la persona auxiliar (titular de la atención directa), evitando en lo posible cambios frecuentes, referido a los dos últimos meses naturales.	1 registro de los cambios de la persona titular
	Asesoramiento al personal de atención directa	Verificar que, durante todo el horario del servicio, la entidad cuenta con personal responsable para el asesoramiento del personal de atención directa y, en su caso, para la toma de decisiones necesarias.	1 revisión del listado de la plantilla de profesionales

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

7.4 Profesionales del servicio de ayuda a domicilio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Profesionales del servicio de ayuda a domicilio	Existencia de los profesionales necesarios	Verificar que la entidad cuenta con los profesionales que han de intervenir en el servicio, tanto para el apoyo en la gestión, como para la atención especializada.	1 revisión del listado de la plantilla de profesionales
	Garantía de las actividades y tareas realizadas	Verificar que la entidad garantiza que los profesionales solo realizan actividades y tareas para las que cuentan con la cualificación legal exigida y que están dentro del marco laboral vigente.	T expedientes individuales
	Auxiliares de ayuda a domicilio	Verificar que existe el número de personal auxiliar de ayuda a domicilio exigido por la normativa vigente.	1 revisión del listado de la plantilla de profesionales
	Coordinadores del servicio de ayuda a domicilio	Verificar que existe el número de personal coordinador del servicio de ayuda a domicilio exigido por la normativa vigente.	1 revisión del listado de la plantilla de profesionales

8 Recursos técnicos y materiales

8.1 Medios tecnológicos y materiales

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Medios tecnológicos y materiales	Sede	Verificar que la entidad cuenta con una oficina que garantice la coordinación presencial.	1 revisión del documento que acredita la disponibilidad de la oficina
	Mobiliario y material de oficina	Verificar que existe mobiliario y material de oficina, adecuado al tipo de servicio y a las funciones de cada puesto.	1 comprobación visual
	Stock de material suficiente	Verificar que existe stock de material suficiente, adecuado al tipo de servicio y a las funciones de cada puesto.	1 revisión del registro de stock
	Equipo informático y software	Verificar que existe equipo informático y software, adecuado al tipo de servicio y a las funciones de cada puesto.	1 comprobación visual

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Sistemas de comunicación	Verificar que existen sistemas de comunicación que faciliten la atención de forma eficiente, adecuados al tipo de servicio y a las funciones de cada puesto.	1 comprobación visual
	Archivos de documentación protegida	Verificar que existen archivos de documentación protegida, adecuados al tipo de servicio y a las funciones de cada puesto.	1 comprobación visual

8.2 Equipamiento para el personal

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Equipamiento para el personal de atención directa	Uniforme de trabajo	Verificar que el personal de atención directa recibe el uniforme de trabajo, que debe llevar la identificación de la entidad prestadora o, en su caso, de la entidad titular.	1 revisión de los registros de entrega del equipamiento
	Guantes desechables	Verificar que el personal de atención directa recibe guantes desechables para la atención personal, en número suficiente en relación con el número de personas a atender.	1 revisión de los registros de entrega del equipamiento
	Equipos de protección individual	Verificar que el personal de atención directa recibe equipos de protección individual adecuados al tipo de actividad.	1 revisión de los registros de entrega del equipamiento
	Otro equipamiento específico	Verificar que el personal de atención directa recibe otro equipamiento específico según el tipo de actividad.	1 revisión de los registros de entrega del equipamiento

**Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para
la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000**

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

9 Seguimiento y mejora de la calidad del servicio

9.1 Seguimiento y mejora

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Manual/Plan de calidad	Manual/Plan de calidad	Verificar que la entidad cuenta con un manual/plan de calidad en el que se definen, al menos: • política de calidad; • objetivos de calidad; • funcionamiento y organización; • indicadores de calidad; • instrumentos de medición de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, profesionales y clientes; • gestión de no conformidades, quejas y reclamaciones; • análisis de datos, detección de nuevas necesidades y oportunidades de mejora.	1 revisión del manual/plan de calidad
		Verificar que el manual/plan de calidad se revisa anualmente.	1 revisión del manual/plan de calidad
Análisis de datos y resultados y elaboración de propuestas de mejora continua	Análisis de datos y resultados y elaboración de propuestas de mejora continua	Verificar que la entidad prestadora dispone de: • un sistema de recolección y análisis de los principales datos de su actividad: número de profesionales (por categoría), número de personas usuarias (por género, edad y grado de dependencia) y horas prestadas (por colectivo y tipología de prestación); • un sistema de evaluación interna de la calidad del servicio, que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio; • sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, profesionales y clientes; • sistemas de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias, verbales y escritas	1 revisión de la documentación donde se recojan estos sistemas
Memoria del servicio	Memoria anual del servicio	Verificar que existe una memoria anual que incluye los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio prestado, así como propuestas de mejora.	1 revisión de la última memoria anual

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Selección y evaluación de los proveedores	Selección y evaluación de los proveedores	Verificar que existe un sistema de selección y evaluación de los proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar de acuerdo con los requisitos establecidos.	1 revisión de la documentación que recoja el sistema de selección y evaluación
		Verificar que existe un registro de los resultados de las evaluaciones a los proveedores.	1 revisión del registro de los resultados de las evaluaciones

9.2 Indicadores de calidad

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Indicadores de calidad	Indicadores de calidad	Verificar que existe un sistema de recogida y registro de los resultados de los indicadores de calidad.	1 revisión del sistema de recogida y registro

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

ANEXO IV

UNE 158401 GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El muestreo establecido a continuación es el mínimo requerido para la evaluación, si bien el cumplimiento del mínimo en muchos casos no podrá ser esgrimido como suficiente sin más: los resultados obtenidos favorable/desfavorable, indicios de incumplimientos, incapacidad para obtener conclusiones, dudas obtenidas de la evaluación de implantación o de información cruzada con la evaluación de otros requisitos, etc. pueden aconsejar que se amplíe esta muestra.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Ámbito:** es el ámbito del servicio objeto de auditoría.
- **Aspecto:** es una variable concreta a auditar en cada ámbito de auditoría.
- **Objeto de la verificación:** es la comprobación a realizar respecto a cada aspecto a auditar.
- **Tamaño de la verificación:** es el número de elementos a auditar en cada caso.

Cuando no se exija que el tamaño de la verificación alcance el 100% de la información, debe utilizarse la fórmula siguiente, basada en la raíz cuadrada del número de personas usuarias y en un factor de ajuste, para determinar el número de aspectos a auditar:

$$T = \min (\sqrt{N \cdot M} \cdot 1,5; N)$$

Donde:

- T = tamaño de la verificación
- N = número de personas usuarias del servicio en el momento de la auditoría
- 1,5 = factor de ajuste para determinar un muestreo razonable
- M = 10% del número de personas usuarias del servicio en el momento de la auditoría
- min () = asegura que no se auditen más datos de los existentes

Por ejemplo:

Número de personas usuarias	Fórmula	Número de aspectos a auditar
>100	$\min (\sqrt{(100 \cdot 10\%)} \times 1,5; 100)$	5
500	$\min (\sqrt{(500 \cdot 10\%)} \times 1,5; 500)$	11
1.000	$\min (\sqrt{(1.000 \cdot 10\%)} \times 1,5; 1.000)$	15
5.000	$\min (\sqrt{(5.000 \cdot 10\%)} \times 1,5; 5.000)$	34
10.000	$\min (\sqrt{(10.000 \cdot 10\%)} \times 1,5; 10.000)$	47

Tras aplicar la fórmula anterior, el equipo auditor debe seleccionar, de manera aleatoria, los elementos concretos a auditar (por ejemplo, los planes de atención individual o los registros mínimos asociados).

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4. Gestión del servicio de teleasistencia

4.2 Información a proporcionar a las personas solicitantes del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Documento informativo para el cliente potencial	Definición del servicio	Verificar que se incluye la definición del servicio.	1 revisión del documento informativo
	Condiciones de acceso	Verificar que se incluyen las condiciones de acceso.	1 revisión del documento informativo
	Funcionamiento	Verificar que se incluye el funcionamiento del servicio.	1 revisión del documento informativo
	Prestaciones ofrecidas	Verificar que se incluyen las prestaciones ofrecidas.	1 revisión del documento informativo
	Titularidad del servicio y registro administrativo	Verificar que se incluye la referencia a la entidad titular del centro y al número de inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid.	1 revisión del documento informativo
	Datos de contacto	Verificar que se incluyen los datos de contacto (teléfono, correo electrónico, web, etc.).	1 revisión del documento informativo
	Tarifas aplicables	Verificar que se incluyen las tarifas aplicables.	1 revisión del documento informativo
	Características de accesibilidad	Verificar que se incluyen las características de accesibilidad del servicio.	1 revisión del documento informativo
	Formato impreso	Verificar que la información está disponible en formato impreso.	1 revisión del documento informativo
	Lenguaje claro	Verificar que la información se ofrece en lenguaje claro y comprensible.	1 revisión del documento informativo
	Norma UNE-EN 301549	Verificar que la información está disponible en formato electrónico accesible conforme a la norma UNE-EN 301549 Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC.	1 revisión del documento informativo
	Norma UNE 153101 EX	Verificar que la información en formato texto sigue las pautas y recomendaciones de la norma UNE 153101 EX Lectura Fácil.	1 revisión del documento informativo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.	
	Formatos disponibles	Verificar que la información está disponible en: • vídeo con interpretación de lengua de signos; • texto en braille.	1 revisión del documento informativo

4.3 Condiciones de acceso al servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Condiciones de acceso al servicio	Disponibilidad de servicio telefónico	Verificar que la persona usuaria dispone de servicio teléfono o comunicaciones compatibles con el sistema de teleasistencia existente.	T contratos
	Aceptación voluntaria	Verificar que la persona usuaria, o su representante legal, acepta voluntaria y conscientemente el servicio.	T contratos
	Autorización para el tratamiento de los datos personales	Verificar que la persona usuaria, o su representante legal, autoriza expresamente el tratamiento de sus datos personales.	T contratos

4.4 Recogida inicial de datos y aportación de información a la persona usuaria

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Entrevista inicial	Entrevista inicial	Verificar que se realiza una entrevista inicial con la persona usuaria.	1 revisión del registro
Recogida inicial de datos de la persona usuaria	Recogida inicial de datos de la persona usuaria	Verificar que se recogen, al menos, los siguientes datos de la persona usuaria: • datos identificativos; • dirección y características de la vivienda; • estado de salud, enfermedades y tratamientos relevantes; • datos identificativos de la persona de contacto y su disponibilidad de llave de la vivienda; • servicios privados contratados	T expedientes

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		por la persona usuaria susceptibles de ser movilizados, si procede; • otros servicios de atención, públicos o privados, de los que dispone la persona usuaria; • recursos públicos en su zona de influencia; • necesidades y preferencias en relación con la accesibilidad del servicio.	
Información a proporcionar a la persona usuaria	Información a proporcionar a la persona usuaria	Verificar que se facilita, al menos, la siguiente información a la persona usuaria: • características específicas de las prestaciones ofrecidas; • limitaciones tecnológicas; • condiciones de prestación del servicio.	1 revisión del documento informativo
	Documentación a entregar	Verificar que se entrega a la persona usuaria: • manual de uso; • información del servicio; • derechos y deberes; • información sobre el sistema de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.	T registros de entrega
	Lenguaje claro	Verificar que la información se ofrece en lenguaje claro y comprensible.	1 revisión del documento informativo
	Norma UNE-EN 301549	Verificar que la información está disponible en formato electrónico accesible conforme a la norma UNE-EN 301549 Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC.	1 revisión del documento informativo
	Norma UNE 153101 EX	Verificar que la información en formato texto sigue las pautas y recomendaciones de la norma UNE 153101 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.	1 revisión del documento informativo
	Formatos disponibles	Verificar que la información está disponible en: • vídeo con interpretación de lengua de signos; • texto en braille.	1 revisión del documento informativo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.5 Relación contractual

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Relación contractual	Contenido del contrato	Verificar que el contrato contiene, al menos: • identificación de las partes; • fecha y lugar; • objeto del contrato y titularidad del servicio; • definición, características y modalidad del servicio; • propiedad del equipamiento; • causas de extinción del contrato y duración; • precio, sistemas de pago y tarifas asociadas a las comunicaciones; • cesión a terceros; • delimitación de responsabilidades; • información sobre el ejercicio de los derechos en materia de protección de datos personales; • tratamiento y actuación ante conflictos, quejas y reclamaciones; • firmas de la persona usuaria o su representante legal y representante de la entidad prestadora.	1 revisión del modelo de contrato

4.6 Subcontrataciones

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Garantía del cumplimiento de los requisitos de la norma	Garantía del cumplimiento de los requisitos de la norma	Verificar que, si se realizan subcontrataciones, la entidad garantiza el cumplimiento de los requisitos de la norma por parte de la empresa subcontratada.	1 revisión de la documentación
Información a la entidad titular	Información a la entidad titular	Verificar que, si se realizan subcontrataciones, la entidad informa a la entidad titular, al menos: • identificación de la entidad subcontratada; • tipo de subcontratación;	1 revisión de la comunicación

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		medidas de supervisión y control de la entidad subcontratada.	
Limitaciones a la subcontratación	Limitaciones a la subcontratación	Verificar que, si se realizan subcontrataciones, la entidad no subcontrata el centro de atención, con las excepciones contempladas en la norma.	1 revisión del acuerdo de subcontratación

4.7 Prestación de teleasistencia básica

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Prestaciones	Comunicaciones con el centro de atención	Verificar que se incluyen las siguientes prestaciones: - comunicaciones de atención personalizada: - información a solicitud de la persona usuaria o su entorno, - seguimiento del estado de la persona usuaria; - agenda, recordatorio y cortesía personalizadas; - intervención psicosocial, en su caso, con apoyo emocional; - sugerencias, quejas y reclamaciones; - comunicaciones automáticas de la tecnología instalada en el domicilio; - atención en caso de emergencia.	1 revisión del catálogo de prestaciones
	Intervención domiciliaria	Verificar que se incluyen las siguientes prestaciones: - instalación, información y mantenimiento de la tecnología en el domicilio; - atención personal en el domicilio; - servicio de unidad móvil, en su caso.	1 revisión del catálogo de prestaciones
	Generales	Verificar que se incluyen las siguientes prestaciones: custodia de llaves del domicilio de la persona usuaria, en su caso.	1 revisión del catálogo de prestaciones

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Comunicaciones de atención personalizada	Tiempo medio máximo de respuesta	Verificar que las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciban en el centro de atención se responden en un tiempo medio máximo de 15 segundos.	T comprobaciones in situ
	Sistema informático	Verificar que el sistema informático ofrece inmediatamente la información suficiente sobre la persona usuaria y los recursos a movilizar.	1 comprobación visual
	Apoyo de la persona supervisora	Verificar que el personal teleoperador cuenta con el apoyo de la persona supervisora que garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación.	1 comprobación visual
	Actitud de escucha activa	Verificar que el personal teleoperador mantiene una actitud de escucha activa y recoge la información lo más rápida y ampliamente posible.	T comprobaciones in situ
Gestión de comunicaciones automáticas de la tecnología instalada en el domicilio	Gestión de comunicaciones automáticas de la tecnología instalada en el domicilio	Verificar que las comunicaciones se realizan según lo establecido en el proceso de actuación ante comunicaciones (7.7).	T comprobaciones in situ
Actuación en caso de emergencia con o sin movilización de recursos	Actuación en caso de emergencia con o sin movilización de recursos	Verificar que la respuesta ante una comunicación de emergencia se hace atendiendo a los siguientes niveles: - nivel 1 (comunicación); - nivel 2 (comunicación con movilización de recursos); - nivel 3 (derivación a un recurso especializado).	1 revisión de los protocolos
		Verificar que se registran las incidencias producidas y las actuaciones realizadas.	1 revisión de los registros
		Verificar que existe un registro actualizado de los recursos de atención de emergencias existentes en el territorio.	1 revisión del registro
Instalación, información y mantenimiento	Instalación, información y mantenimiento	Verificar que existe un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo.	1 revisión de los registros

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
de la tecnología en el domicilio	de la tecnología en el domicilio	Verificar que existe un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.	1 revisión de los registros
		Verificar que las reparaciones o reposiciones se realizan en un periodo no superior a 48 horas.	1 revisión de los registros
Atención personal en el domicilio	Atención personal en el domicilio	Verificar que se presta atención personal en el domicilio con el fin de proporcionar asesoramiento, realizar el seguimiento y proporcionar apoyo psicosocial a la persona usuaria.	T expedientes
Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil	Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil	Verificar que existe un protocolo de actuación en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil.	1 revisión del protocolo
Custodia de llaves del domicilio de la persona usuaria	Custodia de llaves del domicilio de la persona usuaria	Verificar que la custodia de llaves del domicilio, en su caso, se realiza según lo establecido en el proceso de custodia y manipulación de llaves (7.2).	T expedientes

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

4.8 Prestación de teleasistencia avanzada

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Prestaciones de teleasistencia avanzada	Prestaciones en el domicilio	Verificar que existe supervisión remota del domicilio para el establecimiento de alertas y procesos específicos de atención por nivel de emergencia en función de un sistema basado en el estudio de patrones de actividad de la persona usuaria	1 revisión del protocolo
		Verificar que existe detección de riesgo o emergencia por incidencias domésticas o personales.	1 revisión del protocolo
	Prestaciones fuera del domicilio	Verificar que existe supervisión remota del domicilio y detección de situaciones de riesgo o emergencia fuera del domicilio, que permitan identificar el nivel de emergencia y el tipo de atención a prestar.	1 revisión del protocolo
		Verificar que se presta la teleasistencia móvil con geolocalización.	1 revisión del protocolo
	Prestaciones en colaboración con los servicios sanitarios y sociales	Verificar que se incluyen las siguientes prestaciones: - gestión de citas médicas en los sistemas de atención; - integración entre las plataformas de teleasistencia y de los sistemas de salud y de servicios sociales; - establecimiento de protocolos de información, derivación, actuación en función de la situación de la persona usuaria; - telediagnóstico, teleconsulta sanitaria y social; - teleestimulación y telerehabilitación física y cognitiva.	1 revisión de los protocolos
	Programas de atención integral	Verificar que se incluyen los siguientes programas: - atención psicosocial; - promoción del envejecimiento activo y saludable; - prevención y detección del deterioro cognitivo; - telemonitorización de personas con enfermedades crónicas;	1 revisión de los programas

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
		- teleasistencia como apoyo a la persona cuidadora; - actuación ante situaciones especiales (duelo, prevención del maltrato y del suicidio, contingencias y grandes catástrofes, etc.).	

4.9 Suspensión temporal del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Suspensión temporal del servicio	Determinación de la suspensión temporal	Verificar que se registra, al menos: - motivo; - periodo de la suspensión; - condiciones económicas durante la suspensión.	T expedientes con suspensión temporal
	Finalización de la suspensión temporal	Verificar que se registra, al menos: - la prolongación del periodo de suspensión; - la reanudación de la atención; - la baja o finalización del servicio.	T expedientes con suspensión temporal

4.10 Baja definitiva o finalización del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Baja definitiva o finalización del servicio	Baja definitiva o finalización del servicio	Verificar que se registra, al menos: - el motivo; - la fecha; - las consecuencias económicas.	T expedientes con baja definitiva

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

5. Recursos humanos

5.1 Personal

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Personal	Plan de acogida y formación inicial	Verificar que existe un plan de acogida y formación inicial.	1 revisión del plan
	Director/a	Verificar que posee, al menos: • titulación académica universitaria; • experiencia profesional en el ámbito social o sanitario; • conocimiento y manejo de los recursos.	1 revisión del expediente personal
	Responsable del centro de atención	Verificar que posee, al menos: • titulación universitaria o experiencia de un año en un puesto de similares características; • experiencia en la coordinación de equipos de trabajo; • experiencia en gestión de programas de emergencia social y sanitaria; • conocimientos de los medios tecnológicos del centro de atención.	1 revisión del expediente personal
	Supervisor/a	Verificar que posee, al menos, la misma formación y experiencia exigida al perfil profesional que supervisa.	1 revisión del expediente personal
	Coordinador/a	Verificar que posee, al menos: • titulación universitaria o de formación profesional en el ámbito social.	1 revisión del expediente personal
	Personal teleoperador	Verificar que posee, al menos: • formación básica obligatoria o experiencia de seis meses en un puesto de similares características.	1 revisión del expediente personal
	Oficial de unidad móvil	Verificar que posee, al menos: • formación básica obligatoria o experiencia de un año en un puesto de similares características; • permiso de conducir en vigor.	1 revisión del expediente personal

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

5.2 Formación

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Formación inicial	Formación común	Verificar que la formación común inicial incluye, al menos: • descripción general de la entidad y de la política de calidad; • prevención de riesgos laborales; • organización del servicio; • programa de trabajo; • sistema de mejora continua.	1 revisión del plan de formación inicial
	Formación específica	Verificar que la formación específica inicial incluye, al menos: • atención y comunicación; • tecnología; • gestión. En todos los casos, con los contenidos mínimos previstos en la norma.	1 revisión del plan de formación inicial
Formación continua	Plan de formación	Verificar que existe un plan anual de formación aprobado por la dirección, que incluye, al menos, los cursos a impartir y la fecha prevista de realización.	1 revisión del plan de formación continua
		Verificar que el plan de formación se difunde entre todo el personal.	1 revisión de los canales de difusión
	Detección de necesidades de formación	Verificar que existe un diagnóstico previo de necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo.	1 revisión de la documentación
	Evaluación de la formación	Verificar que existe evaluación del cumplimiento del plan y de la formación realizada, referida al último año natural	1 revisión de la evaluación

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

10 Recursos materiales

10.1 Centro de atención

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Centro de atención	Requisitos mínimos	Verificar que el centro de atención cuenta, al menos, con: • un sistema de comunicaciones que asegure la prestación continua del servicio; • las aplicaciones informáticas necesarias; • un sistema de registro de toda la actividad realizada desde la central; • un sistema alternativo al equipo principal; • un sistema de alimentación alternativo que garantice el suministro eléctrico ininterrumpido; • un sistema de almacenamiento de la comunicaciones realizadas, • un sistema de copias de seguridad; • en el caso de teleasistencia móvil, un sistema de geolocalización.	1 comprobación in situ
	Zona de atención de comunicaciones	Verificar que la zona de atención de comunicaciones reúne, al menos, los siguientes elementos y características: • espacio individualizado; • aislamiento acústico entre puestos; • equipo de comunicación; • puesto informático; • software de gestión, con las capacidades referidas en la norma; • mobiliario y material de oficina.	1 comprobación in situ
	Área del responsable del centro de atención	Verificar que el área del responsable le permite llevar a cabo su trabajo con cierta privacidad, pero sin aislarse del desarrollo cotidiano del propio servicio.	1 comprobación in situ
	Zona de aseos	Verificar que son adecuados a las características del personal en número y adaptabilidad.	1 comprobación in situ

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
	Otros espacios	Verificar que existen, al menos: • zona de descanso; • sala de reuniones y otras actividades.	1 comprobación in situ

10.2 Dotación de otras áreas para la prestación del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Dotación de otras áreas	Zona de servidores y tecnología	Verificar que la zona cuenta con un sistema de refrigeración y con el mobiliario adecuado, así como con un sistema de suministro eléctrico alternativo.	1 comprobación in situ
	Zona de custodia de llaves	Verificar que la zona se encuentra cerrada, con acceso restringido, medidas de seguridad y control de accesos.	1 comprobación in situ

10.3 Tecnología asociada al servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Norma UNE-EN 50134	Norma UNE-EN 50134	Verificar que la tecnología y dispositivos asociados al servicio cumplen con la serie de normas UNE-EN 50134 Sistemas de alarmas. Sistemas de alarma social.	1 revisión de la certificación

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Tecnología que da soporte al centro de atención	Tecnología que da soporte al centro de atención	Verificar que la tecnología que da soporte al centro de atención debe: • estar dimensionada para la prestación satisfactoria del servicio y el cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos; • procesar las alarmas, las comunicaciones y los avisos y proporcional al personal teleoperador la información sobre el dispositivo que las genera; • contar con un sistema de respaldo; • contar con un sistema de alimentación ininterrumpida y de generación autónoma de energía; • contar con un sistema de climatización principal y otro de respaldo; • disponer de un registro o grabación del contenido de todas las comunicaciones recibidas y emitidas; • tener implementados, al menos, dos protocolos de teleasistencia normalizados en algún país europeo; • disponer de una aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones, con las funcionalidades previstas en la norma.	1 comprobación in situ
Terminal domiciliario	Terminal domiciliario	Verificar que el terminal domiciliario cuenta con las características y funcionalidades previstas en la norma.	1 comprobación visual
Unidad de control remoto	Unidad de control remoto	Verificar que la unidad de control remoto cuenta con las características y funcionalidades previstas en la norma.	1 comprobación visual

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Dispositivos periféricos asociados a la tecnología domiciliaria	Dispositivos periféricos asociados a la tecnología domiciliaria	Verificar que los dispositivos periféricos cuentan con las características y funcionalidades previstas en la norma.	1 comprobación visual
Dispositivos para la prestación del servicio de teleasistencia móvil	Dispositivos para la prestación del servicio de teleasistencia móvil	Verificar que los dispositivos para la prestación del servicio de teleasistencia móvil cuentan con las características y funcionalidades previstas en la norma.	1 comprobación visual
Requisitos de accesibilidad para los dispositivos utilizados por las personas usuarias	Requisitos relacionados con la información y la comunicación	Verificar que los dispositivos utilizados por las personas usuarias reúnen los requisitos relacionados con la información y la comunicación previstos en la norma.	1 comprobación visual
	Requisitos relacionados con el uso de los dispositivos	Verificar que los dispositivos utilizados por las personas usuarias reúnen los requisitos relacionados con el uso previstos en la norma.	1 comprobación visual

10.4 Unidad móvil

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Personal adscrito al servicio	Personal adscrito al servicio	Verificar que el personal adscrito al servicio está debidamente uniformado e identificado,	1 comprobación visual
Vehículo adscrito al servicio	Vehículo adscrito al servicio	Verificar que el vehículo adscrito al servicio dispone, al menos de: - Identificación clara; - material básico de primeros auxilios, si incluye la prestación de apoyo personal; - herramientas para la realización de pequeñas reparaciones en el domicilio, si incluye la prestación de apoyo personal; - material necesario para la instalación, mantenimiento y reparación de la tecnología del servicio; - sistema de comunicación con el centro de atención.	1 comprobación visual

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Procesos de prestación del servicio	Procesos de prestación del servicio	Verificar que existen, al menos, los siguientes protocolos: • alta e instalación del servicio; • custodia y manipulación de llaves (si procede); • baja del servicio; • suspensión temporal del servicio; • coordinación y comunicación con la administración pública; • actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo; • actuación ante comunicaciones; • movilización y atención de la unidad móvil (si procede); • interrupción del normal funcionamiento del centro de atención principal.	1 revisión de los protocolos

11.1 Alta e instalación del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Alta e instalación del servicio	Alta e instalación del servicio	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

11.2 Custodia y manipulación de llaves (si procede)

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Custodia y manipulación de llaves	Custodia y manipulación de llaves	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

11.3 Baja del servicio

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Baja del servicio	Baja del servicio	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

11.4 Suspensión temporal del servicio

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Suspensión temporal del servicio	Suspensión temporal del servicio	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

11.5 Coordinación con la administración pública

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Coordinación con la administración pública	Coordinación con la administración pública	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

11.6 Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo	Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

11.7 Actuación ante comunicaciones

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Actuación ante comunicaciones	Actuación ante comunicaciones	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

11.8 Movilización y atención de la unidad móvil (si procede)

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Movilización y atención de la unidad móvil	Movilización y atención de la unidad móvil	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000

RDE-37 Rev. 2 Julio 2026

Serie 5

11.9 Ante interrupción del normal funcionamiento del centro de atención principal

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Ante interrupción del normal funcionamiento del centro de atención principal	Ante interrupción del normal funcionamiento del centro de atención principal	Verificar que el protocolo incluye lo previsto en la norma.	1 revisión del protocolo

Ámbito	Aspecto	Objeto de la verificación	Tamaño de la verificación
Sistema de gestión de la calidad	Sistema de gestión de la calidad	Verificar que existe un sistema de gestión de la calidad que se revisa anualmente e incluye, al menos: • política de calidad; • objetivos; • funcionamiento y organización.	1 revisión del sistema de gestión de la calidad
Indicadores de calidad	Indicadores de calidad	Verificar que existe un sistema de recogida y registro de los resultados de los indicadores de calidad.	1 revisión del sistema de recogida y registro