

## Anexo 2

### Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS Convocatoria correspondiente al curso 2021/2022

(Resolución de 3 de enero de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Código del ciclo: (1) <b>TCPS01</b>	Denominación completa del título: (1) <b>Técnico Superior en Patronaje y Moda</b>
Clave o código del módulo: (1) <b>10</b>	Denominación completa del módulo profesional: (1) <b>Gestión de la calidad, prevención de riesgos profesionales y protección ambiental</b>

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante la realización de la prueba será necesario tener presente el D.N.I en la mesa y no se podrán utilizar dispositivos electrónicos.</li> <li>2. Para realizar la prueba debe utilizar bolígrafo azul o negro, las respuestas escritas con lápiz o portaminas no se calificarán.</li> <li>3. Si es necesario, se puede utilizar calculadora no programable, para los supuestos prácticos.</li> <li>4. El examen consta de una parte teórica de 80 preguntas tipo test, sumando un total de <b>6 puntos</b> y un ejercicio práctico que suma <b>2 puntos</b>.</li> <li>5. Cada pregunta del tipo test tiene una única respuesta correcta. La respuesta que usted considere correcta deberá marcarla con un círculo, en caso de confundirse tachará la respuesta con una <b>X</b> y volverá a marcar la pregunta de nuevo con un círculo.</li> </ol>

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada respuesta correcta del tipo test suma 0,10 puntos, cada respuesta incorrecta resta 0,05 puntos, la mitad de una respuesta correcta, las preguntas no contestadas ni suman ni restan.</li> <li>• La puntuación de cada ejercicio práctico está indicada en los mismos, sumando un total de 2 puntos.</li> <li>• La calificación de la prueba será sobre 10 puntos.</li> <li>• Para superar el módulo será necesario alcanzar 5 o más puntos.</li> </ul>

(1) Consignense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el Anexo 3.a o 3.b de las presentes instrucciones

CALIFICACIÓN



DATOS DEL ASPIRANTE		
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:

FIRMA

## PRUEBA TIPO TEST (8 puntos)

- ¿En cuántos elementos se basa la infraestructura de la Calidad?
  - 6
  - 5
  - 3
- ¿Qué significado tiene tener la Marca AENOR de Gestión Ambiental?
  - Certifica que el producto o el servicio es conforme con normas UNE de criterios ecológicos.
  - Es un signo de calidad ambiental que se les da a productos que tienen un impacto ambiental reducido.
  - Certifica que una empresa cumple con la norma UNE-EN-ISO 14001:2015
- ¿Qué es AMEF?
  - Es un organismo que acredita a empresas que van a certificar.
  - Es una herramienta que nos ayuda a identificar los posibles fallos del diseño de un producto o de un proceso antes de que estos ocurran.
  - Es el Centro Español de Metrología.
- ¿Qué es la normalización?
  - Es la acción llevada a cabo por una entidad independiente, en la que se manifiesta que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma u otro documento normativo especificado.
  - Es una acción que pone de acuerdo a fabricantes, consumidores, administración y otras entidades con el fin de unificar criterios.
  - Es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad.
- ¿Qué es IQNET?
  - Es una Comisión Técnica de Normalización
  - Es una Organización Europea de la Calidad.
  - Es la Red Internacional para la Evaluación y Certificación de sistemas de Calidad.
- ¿Es obligatorio el cumplimiento de las normas?
  - No, a no ser que sean normas de carácter oficial.
  - Sí, siempre son obligatorias.
  - A veces, solo las específicas.



**Comunidad  
de Madrid**



**I.E.S. SANTA ENGRACIA**  
Madrid

7. **Si una empresa tiene la marca AENOR de producto certificado, ¿qué significa?**
- a) Se comprueba que esa empresa cumple las especificaciones técnicas, características y propiedades de acuerdo c con las normas que se desea certificar.
  - b) Consiste en comprobar si una empresa cumple con todos los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015
  - c) Muestra que el producto cumple con las Directivas comunitarias.
8. **¿Cuál es el cliente interno?**
- a) Es el cliente que trabaja en otra empresa y a la vez es proveedor del siguiente eslabón de la cadena.
  - b) Es el que trabaja dentro de una empresa y da servicio a otros departamentos de la misma empresa.
  - c) Es el cliente que compra el producto final.
9. **¿Qué ámbito de aplicación tienen las normas ISO?**
- a) Ámbito Europeo
  - b) Ámbito Nacional
  - c) Ámbito Internacional
10. **¿A qué productos se le da la Etiqueta ecológica?**
- a) A todos los productos.
  - b) A productos de la industria solo.
  - c) A productos que tienen un impacto ambiental reducido.
11. **¿Qué ámbito de aplicación tienen las normas EN?**
- a) Ámbito Internacional
  - b) Ámbito Europeo
  - c) Ámbito Nacional
12. **¿En qué ámbito laboral ENAC extiende certificados a personas?**
- a) Personal del departamento de Compras.
  - b) Gestor de sistemas de la Calidad.
  - c) Personal de Logística.
13. **¿Qué ámbito de aplicación tienen las normas UNE?**
- a) Ámbito Nacional
  - b) Ámbito Internacional
  - c) Ámbito Europeo
14. **¿Qué organismo tiene capacidad para extender la Certificación y Registro de personas?**
- a) AEC
  - b) CEIM
  - c) IQTEC
15. **¿Qué organismo redacta y aprueba las normas UNE?**
- a) AENOR
  - b) ENAC
  - c) AEC



**Comunidad  
de Madrid**



**I.E.S. SANTA ENGRACIA**  
Madrid

**16. ¿Qué es la acreditación?**

- a) Es una acción que pone de acuerdo a fabricantes, consumidores, administración y otras entidades con el fin de unificar criterios.
- b) Es una acción en la que pueden extender la marca de reconocimiento internacional en temas de calidad de empresas y organizaciones.
- c) Es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad.

**17. ¿Cuánto tiempo se publica una norma para que cualquier persona pueda expresar las observaciones que considere?**

- a) 6 meses
- b) 12 meses
- c) 3 meses

**18. ¿Qué tarea tiene el servicio de Atención al cliente?**

- a) Comprende todas las operaciones necesarias para administrarse materiales, abastecimiento y servicios para la organización.
- b) Es un servicio que se presta a los clientes con el fin de identificar de forma clara sus necesidades.
- c) Averiguar que producto o servicio demanda el cliente y cómo hacerlo.

**19. ¿Qué trabajo realizan los laboratorios de Ensayo?**

- a) Comprueban que los aparatos de medida que utilizamos para nuestras medidas sean fiables.
- b) Realizan auditorías relativas a la seguridad.
- c) Comprueban si las propiedades de un producto son de la calidad requerida.

**20. ¿Qué función tiene el departamento de compras?**

- a) Comprende todas las operaciones necesarias para administrarse materiales, abastecimientos y servicios para la organización.
- b) Es un servicio que se presta a los clientes con el fin de identificar de forma clara sus necesidades.
- c) Averiguar que producto o servicio demanda el cliente y cómo hacerlo.

**21. ¿Cómo se suele expresar la insatisfacción de un cliente?**

- a) Como advertencia, denuncia y reclamación.
- b) Como sugerencia, queja y reclamación.
- c) Como sugerencia, demanda y denuncia.

**22. ¿Qué ventaja aporta normalización a los fabricantes?**

- a) Garantizar un nivel de calidad y seguridad.
- b) Se reduce la variedad de modelos y se reducen los costes.
- c) Simplificar la redacción de textos legales.

**23. ¿Dónde se encuentran en España los patrones de medida?**

- a) En AENOR
- b) En ENAC
- c) En el CEM



**Comunidad  
de Madrid**



**I.E.S. SANTA ENGRACIA**  
Madrid

**24. ¿Qué ventaja aporta la normalización a la Administración?**

- a) Facilita la redacción de textos legales, a la vez que el intercambio comercial y el desarrollo del país.
- b) Garantizar un nivel de calidad y seguridad.
- c) Se reduce la variedad de modelos y se reducen los costes.

**25. ¿De qué se encarga el departamento de marketing?**

- a) De estudiar con detalle las necesidades de los clientes, para después convertirlas en especificaciones técnicas.
- b) Es un servicio que se presta a los clientes para ayudarles a mostrar sus quejas e insatisfacción.
- c) Analizar las demandas de los clientes y producir los diseños.

**26. ¿Qué significa tener la certificación de Empresa Registrada?**

- a) Certifica que una empresa cumple con la norma 14001:2015
- b) Certifica que una empresa cumple con la norma 17001:2015
- c) La empresa cumple con todos los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015

**27. ¿Qué se necesita para satisfacer las necesidades de los clientes?**

- a) Esporádicamente contactar con el cliente para saber su satisfacción.
- b) Estar tan cerca del cliente como sea posible para no perder la sintonía.
- c) No contactar con el cliente, ya contactara él cuando lo necesite.

**28. ¿Cómo se puede realizar la verificación del diseño?**

- a) Con el uso de prototipos
- b) Con estudios de satisfacción de clientes.
- c) Revisando la documentación del diseño.

**29. ¿Qué organismo español realiza tareas de acreditación?**

- a) AENOR
- b) CEIM
- c) ENAC

**30. ¿Qué es la Calidad Concertada?**

- a) Es un tipo de cooperación entre empleados, en las que certifican que comprenden y van a aplicar las normas, cada cual en su puesto.
- b) Es un tipo de cooperación entre empresas relativo a las compras o aprovisionamiento, de materiales y que suele realizarse mediante un contrato.
- c) Es la Calidad que se realiza a partes iguales entre dos departamentos de una misma empresa.

**31. ¿Qué es lo normal conseguir en una empresa, una vez puesto en marcha un Sistema de Gestión de la Calidad?**

- a) Lo normal es conseguir su certificación mediante una entidad debidamente acreditada.
- b) Lo normal es conseguir su acreditación mediante una entidad debidamente certificada.
- c) Lo normal es conseguir su exclusión mediante una entidad debidamente acreditada.

**32. ¿Qué normas recogen los requisitos y directrices para conseguir que las organizaciones mejoren sus procesos y actividades de modo que puedan asegurar a sus clientes que lo que se hace, se hace bien?**

- a) Las normas ISO 9002.
- b) Las normas ISO 9000.
- c) Las normas ISO 14001.

33. ¿Qué norma está orientada al aseguramiento de la calidad del producto y a aumentar la satisfacción del cliente?
- a) La norma ISO 9004.
  - b) La norma ISO 14001.
  - c) La norma ISO 9001.
34. ¿Qué es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas?
- a) Un Sistema de Control de calidad.
  - b) Un Sistema de Certificación de calidad.
  - c) Un Sistema de Gestión de calidad.
35. ¿Por qué empresas pueden ser usadas las normas de Gestión de la Calidad ISO 9000?
- a) Por empresas de cualquier tamaño y características.
  - b) Por empresas de muy pequeño tamaño y características.
  - c) Por empresas de gran tamaño y características.
36. ¿Por cuantas normas básicas está constituida la serie de normas ISO 9000, en la última revisión del 2015?
- a) Tres.
  - b) Dos.
  - c) Una.
37. ¿Qué ventajas tiene implantar un sistema de Gestión de la Calidad?
- a) Oportunidades mayores de negocio, oportunidad de competir con organizaciones más grandes y aumentar la satisfacción y lealtad de los clientes.
  - b) Oportunidades menores de negocio, oportunidad de competir con organizaciones muy pequeñas y aumentar la satisfacción y lealtad de los clientes.
  - c) Oportunidades menores de negocio, oportunidad de competir con organizaciones más grandes y disminuir la satisfacción y lealtad de los clientes.
38. ¿Qué norma describe los fundamentos y vocabulario de los sistemas de Gestión de la Calidad?
- a) ISO 9004.
  - b) ISO 9001.
  - c) ISO 9000.
39. ¿Qué normas especifican los requisitos que deben cumplir los Sistemas de Gestión de la Calidad?
- a) ISO 9000.
  - b) ISO 9001.
  - c) ISO 9004.
40. ¿Qué normas nos proporcionan las directrices que consideran tanto la eficacia como la ineficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?
- a) ISO 9000.
  - b) ISO 9001.
  - c) ISO 9004.
41. ¿Cuántos principios básicos de la Gestión de la Calidad establece la norma ISO 9000 en los que se debe basar la alta dirección de una organización para dirigirla de forma eficaz y con el objetivo de su constante mejora?
- a) Ocho.



**Comunidad  
de Madrid**



**I.E.S. SANTA ENGRACIA**  
Madrid

- b) Siete.
  - c) Seis.
42. **¿Cada cuánto tiempo deben ser revisadas las normas al menos, para decidir si se mantienen, modifican o se anulan?**
- a) Al menos cada tres años.
  - b) Al menos cada cinco años.
  - c) Al menos cada año.
43. **¿En qué consiste como todos los Sistemas de Gestión de la Calidad, la aplicación de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015?**
- a) Consiste en cumplimentar unos sistemas de producción para que funcione correctamente.
  - b) Consiste en implementar un sistema de producción para que funcione correctamente.
  - c) Consiste en dismantelar un sistema de producción para que funcione correctamente.
44. **¿Cuáles son los pasos para implantar de nuevo un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización basado en la norma ISO 9001?**
- a) Diagnóstico, compromiso y responsabilidades de la dirección, formación inicial, gestión de los procesos, documentación de los sistemas, implantación de los elementos del sistema, seguimiento y mejoramiento y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad
  - b) Diagnóstico, competencia y responsabilidades de la dirección, información inicial, gestión de los procesos, documentación de los sistemas, implicación de los elementos del sistema, aprovisionamiento y mejoramiento y Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
  - c) Diagnóstico, indiferencia y responsabilidades de la dirección, información inicial, gestión de los procesos, cumplimentación de los sistemas, implantación de los elementos del sistema, aprovisionamiento y resurgimiento y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
45. **¿Que fija la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 que son aplicables a cualquier tipo de organización?**
- a) Fina unos motivos generales.
  - b) Fija unos acontecimientos generales.
  - c) Fija unos requisitos generales.
46. **¿En cuántas partes fundamentales se estructura la norma ISO 9001?**
- a) Se estructura en cinco partes.
  - b) Se estructura en cuatro partes.
  - c) Se estructura en tres partes.
47. **¿Dónde se identifican los diferentes procesos de que consta la organización según los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015?**
- a) En un Sistema de Gestión de la Calidad.
  - b) En un Sistema de Control de la Calidad.
  - c) En un Sistema de Certificación de la Calidad.
48. **¿Quién define la política de calidad y es responsable de implantar el Sistema de Gestión de la Calidad con los recursos necesarios y con un enfoque orientado al cliente?**
- a) El jefe de la calidad.
  - b) La dirección.
  - c) El cliente.
49. **¿Quién establece las actividades específicas para medir, analizar y mejorar continuamente los procedimientos, el producto y el servicio?**
- a) El cliente.
  - b) La dirección.
  - c) La organización.
50. **¿Dónde se debe especificar cuando se realice alguna exclusión permitida en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015?**
- a) Se deben especificar en los procesos a realizar.



**Comunidad  
de Madrid**



**I.E.S. SANTA ENGRACIA**  
Madrid

- b) Se deben especificar en el Manual de la Calidad.
- c) Se deben especificar en los procedimientos.

**51. ¿Para cuánto tiempo es válido el Certificado de Registro de Empresa de AENOR?**

- a) Para tres años.
- b) Para dos años.
- c) Para un año.

**52. ¿Qué es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tiene como fin producir un determinado resultado a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de unos ciertos recursos?**

- a) Es un proceso.
- b) Es un procedimiento.
- c) Es un certificado.

**53. ¿Qué consiste en informar de cómo se hace una determinada tarea?**

- a) Un proceso.
- b) Un certificado.
- c) Un procedimiento.

**54. ¿Qué consiste en identificar todos los procesos de una organización, estudiar cómo se relacionan e interactúan unos con otros y gestionar cada uno de ellos de forma adecuada?**

- a) Un enfoque de Control de un Sistema de Calidad basado en procedimientos.
- b) Un enfoque de efecto de un Sistema de Calidad basado en procedimientos.
- c) Un enfoque de gestión de un Sistema de Calidad basado en procesos

**55. ¿Para qué debemos seguir los siguientes pasos: La identificación y secuencia de los procesos, la descripción de cada uno de los procesos, el seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen y la mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizada?**

- a. Para conseguir que una organización fundamente su Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos.
- b. Para conseguir que la dirección de una organización pueda dirigirla de forma eficaz.
- c. Para conseguir que la organización implante un Sistema de Control de la Calidad.

**56. ¿Cómo una secuencia de qué se pueden considerar todas las actividades de una organización?**

- a) Como una secuencia de procedimientos.
- b) Como una secuencia de resultados.
- c) Como una secuencia de procesos.

**57. ¿Dónde concentran su atención las organizaciones en los Sistemas de Gestión de la Calidad enfocados a procesos?**

- a) Concentran su atención en el resultado que se obtiene de los procesos.
- b) Concentran su atención en las tareas o actividades concretas que se realizan en ellos.
- c) Concentran su atención en mejorar las tareas o actividades a realizar.

**58. ¿De cuántos niveles de agrupación podría constar un modelo sencillo de mapa de procesos?**

- a) De uno.
- b) De tres.
- c) De dos.

**59. ¿Qué procesos en un mapa de procesos están implicados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio?**

- a) Procesos estratégicos.
- b) Procesos de apoyo.
- c) Procesos operativos.



60. ¿Qué procesos en un mapa de procesos están relacionados con la dirección?
- a) Procesos estratégicos.
  - b) Procesos operativos.
  - c) Procesos de apoyo.
61. ¿Qué procesos en un mapa de procesos dan apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios?
- a) Procesos estratégicos.
  - b) Procesos de apoyo.
  - c) Procesos operativos.
62. ¿Con cuántas agrupaciones para una organización se propone un modelo de mapa de procesos según la norma UNE-EN-ISO 9001?
- a) Con dos agrupaciones.
  - b) Con seis agrupaciones.
  - c) Con cuatro agrupaciones.
63. ¿Cuáles son los procesos del mapa de procesos que proporcionan y mantienen los recursos necesarios?
- a) Procesos de gestión de recursos.
  - b) Procesos de planificación.
  - c) Procesos de medición, análisis y mejora.
64. ¿Cuáles son los procesos del mapa de procesos que llevan a cabo la producción y/o la prestación del servicio?
- a) Procesos de cuantificación de recursos.
  - b) Procesos de realización del producto.
  - c) Procesos de gestión de recursos.
65. ¿Cuáles son los procesos del mapa de procesos que están relacionados con la responsabilidad de la dirección?
- a) Procesos de planificación.
  - b) Procesos de gestión de recursos.
  - c) Procesos de realización del producto.
66. ¿Qué podemos utilizar para describir de forma detallada y gráfica todo lo que ocurre en un proceso?
- a) Podemos utilizar los diagramas de dispersión.
  - b) Podemos utilizar los diagramas de Pareto.
  - c) Podemos utilizar los diagramas de Flujo.
67. ¿Qué símbolo representa la realización de una determinada actividad en un diagrama de flujo?
- a) Un rectángulo.
  - b) Un rombo.
  - c) Una flecha.
68. ¿Qué herramienta resulta muy útil para medir y controlar la variabilidad de un proceso?
- a) Los indicadores del proceso.
  - b) La ficha de procesos.
  - c) Los gráficos de control.
69. ¿Quién nos da una idea de lo que hay que medir para conocer la capacidad del proceso y su eficacia?
- a) La ficha de procesos.
  - b) Los gráficos de control.

- c) Los indicadores del proceso.

**70. ¿Cuál es una de las herramientas indispensables para el análisis de los datos obtenidos en la medida de un proceso?**

- a) Diagrama de flujo.
- b) Control estadístico de procesos.
- c) Ficha de procesos.

**71. La ISO 14001:**

- a) Prescribe requisitos de actuación medioambiental.
- b) No prescribe requisitos de actuación medioambiental, salvo el requisito de compromiso de continua mejora.
- c) No prescribe requisitos de actuación medioambiental, ni el requisito de compromiso de continua mejora.

**72. El proceso de certificación ISO 14001 consiste en:**

- a) Solicitar reconocimiento por parte de segundos de que el SGMA cumple con los requisitos de la norma.
- b) Solicitar una certificación por parte de terceros de un organismo independiente de certificación acreditado.
- c) Todas las anteriores son correctas.

**73. Las ISO 14001 es una regulación para la participación de compañías de la CE:**

- a) Falso, esa afirmación corresponde al EMAS.
- b) Verdadero, pero únicamente para estados miembros.
- c) Falso, únicamente para estados miembros.

**74. Tanto la 9000 como la 14001:**

- a) Proporcionan las especificaciones para un sistema de gestión dentro de una organización.
- b) Especifican la necesidad de un control operativo.
- c) Todas las anteriores son correctas.

**75. El EMAS es:**

- a) Es una normativa involuntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA.
- b) Es una normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA
- c) Es una normativa voluntaria española que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA

**76. Los residuos inertes...**

- a) Son residuos peligrosos



- b) Son residuos no peligrosos
- c) Son residuos urbanos

**77. Las 3 R son:**

- a) Reducir, reutilizar y reciclar.
- b) Rehacer, reutilizar y retirar.
- c) Reconstruir, renovar y reutilizar.

**78. El ecopunto es...**

- a) Servicio móvil de reciclaje.
- b) Servicio fijo de reciclaje.
- c) Servicio obligatorio de reciclaje.

**79. La acción más importante de las "3R" es:**

- a) Reciclar.
- b) Reutilizar.
- c) Reducir.

**80. Los impactos industriales sobre el medio ambiente son:**

- a) Nueve impactos.
- b) Siete impactos.
- c) Ocho impactos.

## PRUEBA PRÁCTICA (2 PUNTOS)

Rellenar la tabla **(1 punto)** y dibujar el diagrama de Pareto **(1 punto)** de los fallos que se han producido en una máquina de coser: por falta de lubricación **24**, por exceso de engrase **36**, por falta de limpieza **59**, por rotura de la aguja **22**, por fallos en la canilla **27**, por apoyo técnico **11** y por otras averías **18**.

Nº	CATEGORÍA	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa unitaria %	Frecuencia relativa acumulada
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					



**Comunidad  
de Madrid**



**I.E.S. SANTA ENGRACIA**  
Madrid

