

Manual para el Examen de certificación del gerente de protección de alimentos ServSafe®

Este Manual le guiará al tomar el Examen de certificación del gerente de protección de alimentos ServSafe® y le ayudará a comprender sus responsabilidades como examinando.

El programa de Certificación de protección de alimentos ServSafe de National Restaurant Association Solutions (NRA Solutions) proporciona materiales para el examen sobre la seguridad de los alimentos de alta calidad para la industria de restaurantes y servicios de alimentos. El programa ServSafe es reconocido y aceptado por más jurisdicciones federales, estatales y locales que ningún otro programa de seguridad de los alimentos.

NRA Solutions ha otorgado más de tres millones de Certificaciones del gerente de protección de alimentos ServSafe.

El examen ServSafe es seguro, está protegido por la ley de derechos de autor y está desarrollado en forma independiente de los materiales de capacitación de ServSafe.

Beneficios de la Certificación del gerente de protección de alimentos ServSafe

Obtener esta certificación será valioso de varias maneras.

- Valida su credibilidad profesional.
- La acreditación nacional como gerente de protección de alimentos le ofrece aceptación en los 50 estados para los requerimientos de los reglamentos de hasta 16 horas.
- Auténtica que usted comprende las tareas que los empleados, gerentes y profesionales de seguridad de los alimentos deben saber para mantener los alimentos seguros en su establecimiento.
- Sus conocimientos sobre seguridad de los alimentos pueden compartirse con todo su establecimiento.

Se recomienda categóricamente que lea la totalidad de este Manual antes de tomar el examen. La información que contiene le acompañará durante todo el proceso de examen y le proporcionará una referencia rápida para las preguntas que pueda tener.

Índice general

- Antes del examen ServSafe®3**
 - Derechos y responsabilidades del examinando3**
 - Derechos3
 - Responsabilidades.....3
 - Costos.....3
 - Materiales.....3
 - Facilidades del examen: identificación de examinandos con necesidades especiales.....4**
 - Examinandos con discapacidades4
 - Traducciones de idioma extranjero4
 - Deficiencias de alfabetización.....5
 - Preparación.....5**
 - Al llegar.....5**
- Durante el examen ServSafe®6**
 - Resumen del examen ServSafe6**
 - Examen impreso.....6**
 - Hoja de respuestas del examen7**
 - Cuaderno de examen7**
 - Ejemplos de preguntas7**
 - Examen en línea8**
- Después del examen ServSafe®9**
 - Acerca de las calificaciones y la certificación del examen ServSafe9**
 - Calificaciones9**
 - Errores en las calificaciones9**
 - Repetición del examen10**
 - Horas de capacitación.....10**
 - Errores en el certificado10**
 - Renovación de su certificación.....10**
 - Cumplimiento de los requerimientos de los reglamentos.....10**
 - Revocación o rechazo de la certificación.....10**
 - Apelaciones10**
 - Duplicado o reemplazo del certificado11**
- Información de contacto de NRA Solutions12**
 - Acerca de NRA Solutions13**
 - Acerca del Examen de certificación del gerente de protección de alimentos ServSafe® ...13**
- Apéndice A.....14**

Antes del examen ServSafe®

Derechos y responsabilidades del examinando

Al cumplir y aplicar estos derechos y responsabilidades, usted, el examinando, ayuda a mantener la integridad del Programa de certificación ServSafe y el valor de su certificación.

Derechos

- Trato respetuoso y justo independientemente de la raza, la religión, la edad, la discapacidad, el sexo, la orientación sexual o cualquier otra característica o creencia.
- Conocimiento previo de las facilidades disponibles si tiene dificultades para comprender el idioma del examen.
- Un lugar cómodo para el examen, provisto de la iluminación adecuada, escritorios, asientos, calefacción/refrigeración y ventilación que cumplan con Ley de Americanos con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA).
- Personas capacitadas que siguen un código de ética profesional para administrar el examen.
- Confidencialidad de las calificaciones del examen en la medida en que la ley lo permita.

Responsabilidades

- Saber y aceptar las consecuencias de tomar o no el examen, o de no completar la totalidad del examen.
- Seguir todas las instrucciones del examen y desempeñarse honestamente durante el examen.
- Tratar a las demás personas con cortesía y respeto durante el proceso de examen.
- Conocer y aceptar las consecuencias de sus acciones en caso de que se le descubra copiándose o actuando de cualquier otra manera poco ética durante el proceso de examen.
- Ayudar con todas las preguntas de NRA Solutions con respecto a su experiencia en la clase y/o en el examen.
- Decirle a su instructor o coordinador si tiene alguna dificultad para comprender el texto del examen.
- Informar cualquier acción poco ética o inadecuada al Departamento de seguridad de exámenes de NRA Solutions, llamando al número gratuito 888.291.6462 o por correo electrónico a certification@restaurant.org.
- Saber cuándo y dónde se dará el examen, pagar el examen si se requiere, presentarse puntualmente con todos los materiales requeridos y estar preparado para el examen.
- Informar a su instructor, a su coordinador, a NRA Solutions o a la organización responsable de administrar el examen si cree que las condiciones del examen afectaron su calificación.

Nota: Las leyes regulatorias prevalecen sobre estos derechos y responsabilidades.

Costos

Antes de inscribirse en el examen, consulte con su instructor, su coordinador, la organización que administra el examen o su empleador para analizar todos los costos.

Materiales

Antes de inscribirse para el examen, consulte con su instructor, su coordinador, la organización que administra el examen o su empleador para determinar qué materiales necesita.

NRA Solutions recomienda los siguientes materiales de preparación para el examen.

- Para estudiar en el salón de clases
Leer y estudiar el libro *Información esencial de ServSafe®* (ServSafe® Essentials) o el *Cuaderno de ServSafe®* (ServSafe® Coursebook).
- Para estudiar en línea
Completar el curso en línea de capacitación del gerente de ServSafe®.

Si se le indica que compre sus propios materiales ServSafe®, llame al Departamento de Servicio al Cliente de NRA Solutions al 800.765.2122 ext. 701, visite www.ServSafe.com, envíe un correo electrónico a customerservice@restaurant.org o comuníquese con la asociación de restaurantes de su estado.

Usted tiene la responsabilidad de llevar estos materiales al lugar donde se llevará a cabo su examen.

- Identificación con fotografía: *licencia de conducir, identificación estatal, identificación de estudiante, identificación militar, identificación de empleado, tarjeta de residente o pasaporte válido*. No puede usar una fotocopia. No puede tomar el examen sin una identificación con fotografía válida.
- Algunos lápices núm. 2 a los que les haya sacado punta.
- Diccionario bilingüe: solo si su idioma nativo no es el inglés. No debe haber hojas adicionales ni anotaciones en el diccionario. El coordinador revisará el libro para verificarlo. Los diccionarios electrónicos no están permitidos.

No lleve alimentos ni bebidas al lugar del examen.

Facilidades del examen: identificación de examinandos con necesidades especiales

Los examinandos deben notificar al coordinador al menos 10 días hábiles antes de la fecha del examen, para otorgarle al coordinador el tiempo suficiente para obtener la aprobación de NRA Solutions y para preparar la facilidad. Si, al momento del examen, un examinando solicita una facilidad que no haya sido preaprobada por NRA Solutions, el examinando puede posponer el examen para otra fecha O tomar el examen sin la facilidad solicitada. *A continuación se enumeran solo algunos ejemplos de facilidades, que no pretenden ser taxativos.*

■ **Examinandos con discapacidades**

NRA Solutions proporciona facilidades razonables para personas con discapacidades siguiendo los procedimientos de conformidad con la Ley de Americanos con Discapacidades, las Pautas uniformes sobre los procedimientos de selección de empleados y los *Estándares para exámenes educativos y psicológicos* (Standards for Educational and Psychological Testing). Esto incluye formatos de examen alternativos (p. ej.: oral en lugar de escrito) y auxiliares para el examen (p. ej.: lectores o folletos en letra grande).

■ **Traducciones de idioma extranjero**

A un examinando con competencia limitada en inglés se le permite contratar y pagar a un intérprete calificado para ayudar al coordinador a administrar el examen. El intérprete debe tener fluidez en inglés y en el idioma nativo del examinando. El intérprete no puede tener una relación personal con el examinando. El intérprete tampoco puede interpretar opiniones subjetivas ni ayudar al examinando. Los examinandos que deseen usar un intérprete deben presentar una *Solicitud de facilidades para el examen* 10 días hábiles antes de la fecha del examen, en la que deberán enumerar los documentos de identificación del intérprete. Si la solicitud es rechazada, se puede presentar un *Formulario de solicitud de apelación* dentro del plazo de 30 días de haber recibido el rechazo.

A los examinandos que deseen tomar el examen en inglés se les permite usar un diccionario bilingüe de inglés y el idioma nativo (p. ej.: inglés-español) durante el examen. Informe el uso de un diccionario en la sección “Irregularidades” del *Formulario de información del examen* para los exámenes impresos o en un Informe de irregularidad para los exámenes en línea, e inspeccione el diccionario cuando ingrese el examinando. Los diccionarios en idioma inglés no están permitidos.

■ Deficiencias de alfabetización

Los examinandos con deficiencias de alfabetización pueden solicitar una facilidad especial completando la *Solicitud de facilidades para el examen* y presentándola junto con un informe oficial que documente la deficiencia a NRA Solutions, al menos, diez días hábiles antes de la fecha programada del examen. Si la solicitud es rechazada, se puede presentar un *Formulario de solicitud de apelación* dentro del plazo de 30 días de haber recibido el rechazo.

Preparación

- Lea el libro *Información esencial de ServSafe®* o el *Cuaderno de ServSafe®* antes de llegar a la clase. Tome notas mientras lee.
- Realice todas las actividades y preguntas de estudio. Revise sus respuestas para saber con qué áreas tiene dificultad. Tome notas de manera que pueda prestar más atención a esas áreas durante la clase.

Al llegar

- Presente su identificación con fotografía válida y firma al organizador del examen. No puede usar una fotocopia. No puede tomar el examen sin una identificación con fotografía válida.
- Su coordinador se quedará con su identificación durante el examen.
- Firme el Registro de entrada/salida de examinandos. Cada vez que deje la sala durante el examen, incluidas las pausas para ir al baño, debe firmar este registro.
- Guarde los artículos personales, tales como teléfonos celulares, cámaras, bípens, calculadoras, asistentes personales digitales (Personal Digital Assistant, PDA), computadoras y bolsas/carteras lejos de su asiento del examen.
- Se le asignará un asiento, debido a los requisitos de Seguridad del examen.
- Lea el *Acuerdo de uso del examen del examinando*. Se facilita una copia de este acuerdo en el **Apéndice A**.
- Espere el permiso del coordinador para comenzar el examen. Si comienza el examen sin el permiso del coordinador, quedará inhabilitado para realizar el examen y se le exigirá que se retire de la sala de examen.

Durante el examen ServSafe®

Resumen del examen ServSafe®

- Siga todas las instrucciones del coordinador.
- El examen ServSafe® tiene 90 preguntas de opción múltiple. **Responda las 90 preguntas.**
- La calificación para aprobar es el 75 por ciento o más.
- Todos los exámenes y materiales del examen deben devolverse al coordinador al cabo de dos horas de comenzado el examen.
 - Es posible que se le permita tener más tiempo, si es necesario, a discreción de su coordinador.
 - El tiempo promedio para terminar es de alrededor de 1½ horas.
 - Puede saltar preguntas y regresar para responderlas después.
 - No es necesario que responda las preguntas en orden.
- Nunca deje una respuesta en blanco. Las respuestas en blanco se califican como incorrectas.
- No hable con los demás examinandos. Si lo hace, se les retirará el examen a usted y al otro examinando. Deberá tomar el examen nuevamente en otra oportunidad.
- El examinando que deba retirarse durante el examen no podrá regresar y deberá programar un nuevo examen para otra oportunidad. Puede presentar un *Formulario de solicitud de apelación* para determinar si es elegible para un reembolso, a través de NRA Solutions, por la *Hoja de respuestas del examen* o el Número de registro de asiento.
 - **Impreso** El coordinador reunirá los materiales del examen del examinando y le devolverá su identificación y sus pertenencias.
 - **En línea** El examinando cerrará el navegador, el coordinador le devolverá su identificación y sus pertenencias.
- Solo un examinando por vez puede ir al baño durante el examen. No tiene permitido acceder a ninguno de sus efectos personales durante el descanso. El coordinador llevará un registro del tiempo durante el que se ausenta el examinando; la ausencia por un período de tiempo prolongado será registrada como una irregularidad.
 - **Impreso** El coordinador reunirá los materiales del examen antes de que el examinando se retire y le devolverá los mismos materiales al regreso del examinando.
 - **En línea** El examinando deberá cerrar el navegador antes de retirarse de la sala. Al regresar, el coordinador le llevará nuevamente a la pantalla “Welcome Examinee” (Bienvenido examinando) y hará que el examinando vuelva a ingresar su Número de registro de asiento. El coordinador deberá entonces volver a ingresar el Código de acceso de clase. Todo lo respondido anteriormente ha sido registrado; los examinandos pueden continuar con la pregunta en la que dejaron.

Hoja de respuestas del examen impresa

- Devuelva su *Hoja de respuestas* y su Cuaderno de examen sellado al coordinador.
- Asegúrese de que su nombre y su dirección de correo electrónico (si está disponible) estén en su *Hoja de respuestas del examen*. Si proporciona su dirección de correo electrónico, NRA Solutions le enviará un correo electrónico para notificarle que su calificación está lista para consultar en línea en www.ServSafe.com.

Examen impreso

Para este examen, deberá usar dos documentos:

1. *Hoja de respuestas del examen*
2. *Cuaderno de examen*: el coordinador le entregará uno

Hoja de respuestas del examen

La *Hoja de respuestas del examen ServSafe®* es una hoja de respuestas con círculos. Usted dará sus respuestas rellenando círculos con un lápiz núm. 2.

Rellene cada círculo completamente. Si decide cambiar alguna respuesta, borre completamente la respuesta original. Si no borra completamente o si deja marcas o respuestas múltiples en la Hoja de respuestas del examen, podría recibir una calificación incorrecta.

Correct 
 Incorrect    

El círculo se encuentra siempre a la derecha de la letra. Usted debe rellenar completamente el círculo que corresponda a su respuesta. A continuación se incluye un ejemplo.

Please completely fill in the bubble which corresponds with your answer.

1 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	19 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	37 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O
2 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	20 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	38 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O
3 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	21 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	39 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O
4 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	22 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	40 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O

Cuaderno de examen

Su *Cuaderno de examen ServSafe®* estará sellado cuando usted lo reciba. Antes de romper el sello y abrir el cuaderno, debe leer y aceptar el *Acuerdo de uso del examen del examinando* que se encuentra en la tapa. Si decide no aceptar el acuerdo (y no tomar el examen), entonces debe devolver el cuaderno a su coordinador, sin abrir.

Puede leer el *Acuerdo de uso del examen del examinando* en el **Apéndice A** de este Manual.

Ejemplos de preguntas

Aquí hay algunos ejemplos de preguntas similares en estilo y formato a las que podría encontrar en su *Cuaderno de examen*.

- ¿Qué debe haberse diseñado en el sistema de plomería de un establecimiento de servicio de alimentos para prevenir el reflujo?
 - Conexión cruzada
 - Descarga para desagüe del piso
 - Manguera llave
 - Espacio de aire

Please completely fill in the bubble which corresponds with your answer.

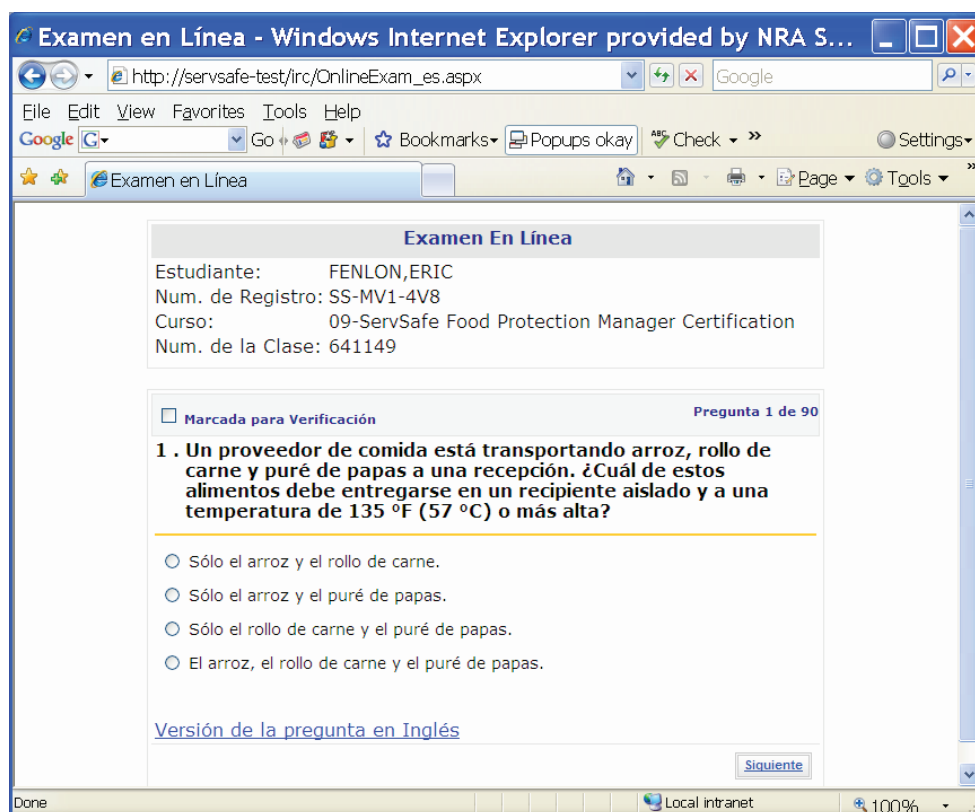
1 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	19 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	37 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O
2 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	20 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	38 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O
3 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	21 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O	39 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> O

2. El virus de la Hepatitis A llega más frecuentemente a los alimentos a través de
- empleados que manipulan alimentos, que no practican buenos hábitos de higiene personal.
 - contaminación cruzada por productos de aves crudos que son dejados a temperatura ambiente.
 - abuso de tiempo y temperatura.
 - suciedad que ingresa accidentalmente en los alimentos.
3. ¿Qué constituye un motivo para rechazar una entrega de pechugas de pollo frescas?
- La presencia de un sello de inspección del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (United States Department of Agriculture, USDA)
 - El ave no tiene olores
 - La textura recupera su forma después de tocarla
 - La temperatura del pollo es de 55 °F (13 °C)

Respuestas: 1 = D; 2 = A; 3 = D.

Examen en línea

Si está tomando el examen en línea, no necesitará una *Hoja de respuestas del examen* impresa ni un *Cuaderno de examen*. Sin embargo, necesitará un *Número de registro de asiento* (puede compararlo usted o se lo puede proporcionar su empleador, instructor o coordinador). Las preguntas del examen aparecerán en la pantalla de la computadora, de una por vez. Proporcione sus respuestas haciendo clic con el “mouse” de su computadora en el círculo junto a la respuesta. Así es como aparecerá una pregunta.



Después del examen ServSafe®

- Cierre la sesión del examen y retire su identificación con fotografía.
- Escriba su Número de clase del examen y la información de contacto de su coordinador.
- Si proporcionó su dirección de correo electrónico, NRA Solutions le enviará un correo electrónico para notificarle que su calificación está lista para consultar en línea en www.ServSafe.com. También necesitará su Número de clase del examen para consultar su calificación.

Acerca de las calificaciones y la certificación del examen ServSafe

Calificaciones

Su calificación estará disponible en www.ServSafe.com tres a cuatro días hábiles después de que NRA Solutions reciba su *Hoja de respuestas* de su coordinador. Usualmente este proceso lleva alrededor de 10 días, pero puede ser más largo o más corto, dependiendo de qué tan pronto el coordinador presente su *Hoja de respuestas* para calificar.

Tenga en cuenta que, debido a los Requisitos de seguridad del examen, los resultados de su examen no pueden proporcionarse por teléfono ni enviarse por correo electrónico.

Acceda a su calificación de tres maneras.

1. Regístrese o inscribese en www.ServSafe.com. Necesitará su Número de clase del examen ServSafe®
2. Póngase en contacto con su coordinador.
 - Un día hábil después de que las calificaciones sean publicadas en www.ServSafe.com, los informes de calificación y los certificados se enviarán directamente a su instructor o coordinador, al patrocinador de la clase o a su empleador, según quién administró el examen.
3. Para recibir su calificación en caso de que no tenga su número de clase y no pueda ponerse en contacto con su instructor o coordinador, debe enviar a NRA Solutions un Certificado y un *Formulario de solicitud de comunicación de calificación*.
 - Visite www.ServSafe.com, haga clic en “For Students/Examinees” (Para estudiantes/examinandos) y luego haga clic en “Order Duplicate Certificates” (Pedir duplicado del certificado) para descargar el formulario.
 - Como alternativa, puede llamar al sistema Fax on Demand de NRA Solutions y solicitar el documento núm. 205 para que le envíen el formulario por fax.
 - Complete el formulario y luego envíelo por fax o correo al Departamento de administración de exámenes. Si envía el formulario por fax, llame al Departamento de administración de exámenes para confirmar la recepción.
 - Los *Formularios de solicitud de comunicación de calificación* se procesan sin cargo. Usualmente tardan cinco días hábiles, y la información se envía por fax al número provisto por usted en el formulario.

Errores en las calificaciones

Si usted cree que NRA Solutions cometió un error en la calificación de su examen, su coordinador debe presentar un *Formulario de solicitud de investigación*.

Su coordinador debe enviar este formulario a NRA Solutions dentro del plazo de 30 días de haber recibido su calificación por primera vez.

Las solicitudes se procesan dentro del plazo de cinco días hábiles de recibidas. Se pondrán en contacto directamente con su coordinador para notificarle los resultados.

Repetición del examen

Si reprueba su primer examen, puede volver a tomarlo cuando esté preparado para hacerlo. Sin embargo, si reprueba una segunda vez, debe esperar 60 días a partir de la fecha de su primer examen para poder tomarlo por tercera vez.

Horas de capacitación

Usted debe haber asistido a las horas de capacitación, según se enumeran en su certificado. Si las horas que aparecen en su certificado no coinciden con las horas de capacitación a las que asistió, notifique inmediatamente a NRA Solutions. No informar esta discrepancia podría causar la invalidez de su certificación y se le podría solicitar la repetición del examen.

Errores en el certificado

Si usted cree que NRA Solutions cometió un error en la información de su certificado, debe presentar un *Formulario de solicitud de investigación*.

Los *Formularios de solicitud de investigación* deben enviarse a NRA Solutions dentro del plazo de 30 días de haber recibido su calificación por primera vez. Usted debe contar con el nombre de su coordinador, la fecha de su examen y el Número de clase de su examen (su coordinador debe proporcionarle esta información).

Para descargar el *Formulario de solicitud de investigación*, visite www.ServSafe.com, haga clic en “Instructor Resource Center” (Centro de recursos del instructor), luego haga clic en “Administer Classes and Exams” (Administrar clases y exámenes) y, por último, haga clic en “Exam Admin, Info and Documents” (Administración, información y documentos del examen) para descargar el formulario. Como alternativa, puede llamar al sistema Fax on Demand de NRA Solutions y solicitar el documento núm. 230 para que le envíen el formulario por fax. Complete el formulario y luego envíelo por fax o correo al Departamento de administración de exámenes. Si envía el formulario por fax, llame al Departamento de administración de exámenes para confirmar la recepción.

Las solicitudes se procesan dentro del plazo de cinco días hábiles de recibidas. Se pondrán en contacto directamente con la persona que presentó la solicitud para notificarle los resultados.

Renovación de su certificación

Consulte los reglamentos locales para conocer los requerimientos de recertificación.

Cumplimiento de los requerimientos de los reglamentos

Si bien la Certificación del gerente de protección de alimentos ServSafe® está acreditada nacionalmente, algunas leyes locales requieren tiempo de capacitación, además de la aprobación de un examen. Si necesita una certificación o recertificación, o se ha mudado y no sabe qué le pedirán, consulte a su autoridad reguladora local.

Revocación o rechazo del certificado

NRA Solutions se reserva el derecho de revocar o rechazar cualquier certificación basándose en violaciones de seguridad. Cualquier cosa que comprometa la validez, la confiabilidad, la seguridad o la integridad del Programa de examen ServSafe® puede causar la revocación o el rechazo para recibir un certificado.

Apelaciones

Todo examinando al que se le niegue la elegibilidad para realizar el examen, se le nieguen las facilidades, repruebe el examen, se le anule el examen por copiarse, se le haya revocado un certificado o crea que hay un error con una pregunta del examen, puede apelar la decisión. Debe presentar una solicitud por escrito al Departamento de administración del examen de NRA Solutions dentro del plazo de 30 días calendario de la notificación de la revocación o del rechazo.

Para presentar una apelación, visite www.ServSafe.com, haga clic en “Instructor Resource Center” (Centro de recursos del instructor), haga clic en “Administer Classes and Exams” (Administrar clases y exámenes) y luego haga clic en “Exam Admin, Info and Documents” (Administración, información y documentos del examen). Descargue el “*Appeal Request Form*” (*Formulario de solicitud de apelación*). Como alternativa, puede llamar al sistema Fax on Demand de NRA Solutions y solicitar el documento núm. 285 para que le envíen el formulario por fax. Complete el formulario y luego envíelo por fax o correo al Departamento de administración de exámenes. Si envía el formulario por fax, llame al Departamento de administración de exámenes para confirmar la recepción.

Una vez que el Departamento de administración del examen reciba su solicitud, esta será revisada por el director del departamento junto con cualquier otra documentación relacionada con la apelación. La decisión final sobre la apelación se tomará dentro del plazo de 30 días de la recepción de su solicitud. La decisión definitiva se enviará por escrito dentro del plazo de 10 días posteriores, por correo con seguimiento de envío, a la persona que haya presentado la apelación.

Duplicado o reemplazo del certificado

Se puede emitir un certificado de reemplazo por \$20.00. El tiempo de procesamiento estándar es de siete días hábiles. El certificado se envía a través de UPS por tierra. NRA Solutions no puede realizar envíos a apartados postales ni a direcciones APO/AE. Se requiere una firma para la entrega. La entrega urgente, dentro del plazo de siete días hábiles, está disponible por \$15.00 adicionales.

Para pedir un duplicado o el reemplazo del certificado, visite www.ServSafe.com, haga clic en “For Students/Examinees” (Para estudiantes/examinandos) y luego haga clic en “Order Duplicate Certificates” (Pedir duplicado del certificado) para descargar el formulario. Como alternativa, puede llamar al sistema Fax on Demand de NRA Solutions y solicitar el documento núm. 205 para que le envíen el formulario por fax. Complete el formulario y luego envíelo por fax o correo, junto con el pago, al Departamento de administración de exámenes. Si envía el formulario por fax, llame al Departamento de administración de exámenes para confirmar la recepción.

Nota: Los certificados de seguridad de los alimentos ServSafe® que tengan más de cinco años no pueden ser reemitidos.

Información de contacto de NRA Solutions

Si tiene alguna pregunta relacionada con el examen de NRA Solutions, comuníquese con NRA Solutions, con su nombre y su Número de clase del examen ServSafe® a la mano.

Puede comunicarse con el Departamento de administración de exámenes de NRA Solutions por cualquiera de los métodos mencionados a continuación.

Los horarios de atención estándares son de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., hora estándar del centro (Central Standard Time, CST).

National Restaurant Association Solutions
233 S. Wacker Drive, Suite 3600
Chicago, IL 60606-6383

NOTA: Debido a los requisitos de Seguridad del examen, los resultados de su examen no pueden proporcionarse por teléfono ni enviarse por correo electrónico.

Departamento de administración de exámenes

Teléfono 800.765.2122, ext. 703

Fax 866.665.9570 (número gratuito) o 312.583.9853 (en el área de Chicago)

Línea gratuita Fax-on-Demand 800.246.0184. Los formularios se envían por fax las 24 horas del día, los siete días de la semana

Página de Internet www.ServSafe.com

Correo electrónico certification@restaurant.org

Para informar que alguna persona se copió o alguna irregularidad, comuníquese con:

Departamento de seguridad de exámenes

Línea gratuita: 888.291.6462

Correo electrónico: certification@restaurant.org, incluya “Exam Security” (Seguridad de exámenes) en el asunto.

Su información de contacto

Para actualizar su información personal, visite www.ServSafe.com, haga clic en “Access My Account” (Acceder a mi cuenta). Seleccione el enlace “Update Profile” (Perfil de actualización) para actualizar su información o el enlace “Password” (Contraseña) para cambiar su contraseña.

Acerca de National Restaurant Association

National Restaurant Association, fundada en 1919, es la asociación comercial líder de la industria de restaurantes, que está constituida por 945,000 restaurantes y establecimientos de servicios de alimentos y una mano de obra de 13.1 millones de empleados, lo que la convierte en la piedra angular de la economía, las oportunidades de carrera y la participación de la comunidad. Junto con National Restaurant Association Educational Foundation, la Asociación trabaja para representar, educar y promocionar una industria en rápido crecimiento. Para obtener más información, visite nuestra página de Internet en www.restaurant.org.

Acerca del Examen de certificación del gerente de protección de alimentos ServSafe®

Este examen ServSafe es seguro, está protegido por la ley de derechos de autor y está desarrollado en forma independiente de los materiales de capacitación de ServSafe. Cumple con todos los criterios de desarrollo de exámenes válidos. Las preguntas del examen se rotan en forma programada a fin de reflejar la información más actualizada sobre seguridad de los alimentos. Aunque las preguntas diferirán de un examen a otro, estas proporcionarán una evaluación justa del conocimiento de los examinandos.

Las preguntas del examen se desarrollan usando un proceso sistemático de preguntas piloto a fin de revisar su exactitud, relevancia, calidad técnica y comprensión. Una administración estandarizada y segura del examen garantiza el grado más elevado de integridad para todo el proceso de examen y le permite desempeñarse de la mejor manera posible en el examen.

La certificación ServSafe tiene una validez de cinco años. Sin embargo, consulte sus leyes locales y estatales, y las normas del empleador para determinar sus requerimientos de recertificación.

También puede consultar los requerimientos de los reglamentos para certificación en su área visitando la sección “State Regulations” (Reglamentos estatales) de www.ServSafe.com.

Apéndice A

ACUERDO DE USO DEL EXAMEN DEL EXAMINANDO:

YO, EL EXAMINANDO, CERTIFICO POR EL PRESENTE QUE HE LEÍDO, COMPRENDO Y ACEPTO LA TOTALIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES A CONTINUACIÓN, Y LAS DEMÁS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS, Y QUE, MEDIANTE LA RUPTURA DEL SELLO Y LA APERTURA DE ESTE CUADERNO DE EXAMEN, ESTOY MANIFESTANDO MI CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES MENCIONADOS A CONTINUACIÓN:

Los contenidos de este Examen de certificación del gerente de protección de alimentos ServSafe® (“Examen”) y este cuaderno de examen son propiedad de National Restaurant Association Solutions (“NRA Solutions”) y están protegidos por la ley de derechos de autor, la ley de secretos comerciales y acuerdos internacionales.

Está expresamente prohibido copiar, grabar, descargar, divulgar, publicar, reproducir o transmitir este examen de cualquier forma y por cualquier medio, con cualquier propósito, sin obtener previamente el permiso expreso de NRA Solutions por escrito.

Está prohibido copiarse. Copiarse se define como el examinando que tiene una ventaja injusta sobre los demás examinandos, tales como:

- Conocimiento previo de los contenidos del examen
- Ver o copiar las respuestas de los demás examinandos
- Uso de notas grabadas o auxiliares no autorizados
- Planificar o consultar con otras personas respecto del examen por cualquier medio

Los resultados del examen son monitoreados estadísticamente a fin de obtener evidencia de que una persona se está copiando. Cualquier evidencia de ese tipo puede tener como consecuencia, a modo de ejemplo y a discreción de NRA Solutions: una investigación, rehusarse a calificar o cancelar la calificación del examen y rechazar y/o revocar el certificado. Se le solicita que informe si una persona se copia o cualquier otro comportamiento indebido que pueda tener como consecuencia una ventaja injusta de un examinando sobre otro.

Cualquier irregularidad o mala conducta de un examinando puede ser un motivo para la suspensión del examen. Las sanciones por dicha mala conducta pueden tener como resultado:

- Rechazo o revocación del certificado sin reembolso
- Acción civil o penal
- Negativa para un examen futuro
- Otra acción que NRA Solutions considere apropiada

La notificación de cualquier acción de ese tipo puede enviarse, sin notificación previa al examinando, a instituciones educativas y a otros terceros, tales como agencias encargadas del cumplimiento de la ley y gubernamentales. Al completar y presentar la *Hoja de respuestas del examen*, usted autoriza a NRA Solutions o a la persona designada por esta última a comunicar la información sobre la calificación del examen a las partes que razonablemente considere adecuadas, incluido usted, el examinando, el instructor/coordinador del examen, su empleador y todas las agencias de salud pública/reguladoras.

Usted puede manifestar su **DESACUERDO** con los términos y condiciones anteriormente mencionados devolviendo este examen, con el sello sin romper, al coordinador y será elegible para recibir un reembolso a través de NRA Solutions. Para recibir un reembolso por este motivo, debe escribir su Número de clase del examen en la *Hoja de respuestas del examen*, hacerla firmar por su coordinador y luego, visitar www.ServSafe.com para obtener información de devolución adicional.



0655

NO ABRA ESTE EXAMEN HASTA QUE SE LO INDIQUE EL COORDINADOR