

# Manual del examinado del examen de la Certificación de protección de alimentos del gerente de ServSafe®

Este manual lo guiará a través del examen de la Certificación de protección de alimentos del gerente de ServSafe® y le ayudará a comprender sus responsabilidades como examinado.

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

La Asociación ha otorgado más de tres millones de certificaciones de protección de alimentos del gerente de ServSafe.

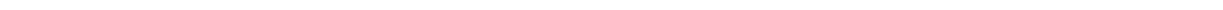
El examen de ServSafe es seguro, tiene derechos de autor y se desarrolla independientemente de los materiales de capacitación de ServSafe.

## Beneficios de la Certificación de protección de alimentos del gerente de ServSafe

Obtener esta certificación le será de utilidad de varias maneras.

- Valida su credibilidad profesional.
- La acreditación nacional como gerente de protección de alimentos le ofrece aceptación en los 50 estados para requisitos regulatorios de hasta 16 horas.
- Certifica que usted comprende las tareas que los empleados, gerentes y profesionales de seguridad alimentaria deben saber para mantener la seguridad de los alimentos en su establecimiento.
- Su conocimiento de seguridad alimentaria se puede compartir con toda su operación.

Es muy recomendable que lea este manual completo antes de tomar el examen. La información que contiene lo guiará a través de todo el proceso del examen y le proporcionará una referencia rápida a las preguntas que pueda tener.





# Tabla de contenido

- Antes del examen de ServSafe® .....3**
  - Derechos y responsabilidades del examinado.....3**
    - Derechos .....3
    - Responsabilidades.....3
    - Costos.....3
    - Materiales.....4
  - Arreglos necesarios para el examen: Identificación de los examinados con necesidades especiales.....4**
    - Examinados con discapacidades .....4
    - Traducciones de idiomas extranjeros.....4
    - Deficiencias de alfabetización.....5
  - Trabajo previo .....5**
  - Cuando llegue.....5**
- Durante el examen de ServSafe® .....6**
  - Información general del examen de ServSafe .....6**
  - Examen impreso .....7**
  - Hoja de respuestas del examen .....7**
  - Cuadernillo del examen.....7**
  - Preguntas de muestra .....7**
  - Examen en línea .....8**
- Después del Examen de ServSafe® .....9**
  - Acerca de la calificación y la certificación del examen de ServSafe .....9**
  - Calificaciones.....9**
  - Errores de calificación .....9**
  - Repetición de prueba .....10**
  - Errores de certificado .....10**
  - Renovación de su certificación.....10**
  - Cumplimiento con los requisitos regulatorios.....10**
  - Revocación o denegación del certificado.....10**
  - Apelaciones .....11**
  - Duplicados o certificados de reemplazo .....11**
- Información de contacto de la National Restaurant Association.....12**
  - Acerca de la National Restaurant Association .....13**
  - Acerca del examen de la® Certificación de protección de alimentos de ServSafe para el gerente.....13**
- Apéndice A.....14**

## Antes del examen de ServSafe®

### ***Derechos y responsabilidades del examinado***

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

#### **Derechos**

- A recibir tratamiento respetuoso y justo independientemente de su raza, religión, edad, discapacidad, género, orientación sexual o cualquier otra característica personal o creencia.
- A conocer por adelantado los arreglos disponibles si tiene dificultad para comprender el idioma de la prueba.
- A acceder a un lugar para el examen cómodo, con iluminación, superficies de escritura, asientos, calefacción/refrigeración y ventilación adecuados, en cumplimiento con la ley ADA.
- A que personas capacitadas que siguen un código de ética profesional tomen el examen.
- A que las calificaciones de los exámenes sean confidenciales en la medida de lo permitido por la ley.

#### **Responsabilidades**

- Conocer y aceptar las consecuencias de tomar o no el examen, o no completar el examen en su totalidad.
- Seguir todas las instrucciones del examen y ser honesto durante la prueba.
- Tratar a los demás con cortesía y respeto durante el proceso de examen.
- Estar familiarizado con las consecuencias de sus acciones en caso de que lo descubran haciendo trampa o actuando de manera no ética durante el proceso de examen y aceptarlas.
- Ayudar a la Asociación con preguntas respecto de su clase o su experiencia en el examen.
- Informar a su instructor o supervisor si tiene dificultades para entender el idioma de su examen.
- Reporte cualquier acción no ética o inapropiada al departamento de Seguridad de Exámenes de la Asociación llamando sin cargo al 888.291.6462 o por correo electrónico escribiendo a [servicecenter@restaurant.org](mailto:servicecenter@restaurant.org).
- Saber cuándo y dónde se realizará el Examen, pagar el Examen si es necesario, presentarse a tiempo con los materiales necesarios y estar preparado para el examen.
- Informar a su instructor, supervisor, la Asociación o la organización responsable de la administración de su examen si considera que las condiciones del examen afectaron su calificación.

*Nota: Las leyes regulatorias locales tienen precedencia por sobre estos derechos y responsabilidades.*

#### **Costos**

Antes de inscribirse en el examen, póngase en contacto con su instructor, supervisor, la organización que administra el examen o su empleador para analizar los costos.

## Materiales

Antes de inscribirse en el examen, póngase en contacto con su instructor, supervisor, la organización que administra el examen o su empleador para determinar qué materiales necesita.

La Asociación recomienda los siguientes materiales de preparación para el examen.

- Para el estudio en el aula
  - Lea y estudie el libro de texto *ServSafe® Essentials* o el libro del curso *ServSafe® Coursebook*.
- Para estudio en línea
  - Complete el curso en línea de capacitación del gerente de ServSafe.

Si se le indica que compre sus propios materiales de ServSafe,® llame al departamento del Centro de Servicios de la Asociación al 800.765.2122 ext. 6703, visite [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com), envíe un correo electrónico a [servicecenter@restaurant.org](mailto:servicecenter@restaurant.org), o contacte a su asociación estatal.

Usted es responsable de llevar estos materiales a su ubicación de examen.

- Identificación con fotografía y firma: *licencia de conducir, identificación del estado, identificación del estudiante, identificación militar, identificación del empleado, tarjeta de residencia o pasaporte válido*. No puede usar una fotocopia. No puede tomar el examen sin una identificación válida con fotografía.
- Un par de lápices nro. 2 con punta.
- Diccionario bilingüe: solo si está tomando el examen en inglés y no es su lengua materna. No debe haber ningún papel o escritura en el diccionario. El supervisor revisará el libro para asegurarse. Los diccionarios electrónicos no están permitidos.

No traiga comida o bebida al lugar de la prueba.

## **Arreglos necesarios para el examen: Identificación de los examinados con necesidades especiales**

Los examinados deben notificar al supervisor por lo menos 10 días hábiles antes de la fecha del examen, dándole el tiempo suficiente para obtener la aprobación de la Asociación y preparar los arreglos necesarios. Si en el momento del examen un examinado solicita un arreglo que no ha sido preaprobado por la Asociación, el examinado puede posponer el examen a otra fecha O tomar el examen sin el arreglo solicitado. *A continuación se muestran solo algunos ejemplos de arreglos y no se pretende que estén incluidas todas las posibilidades.*

### ■ Examinados con discapacidades

La Asociación ofrece arreglos razonables a las personas con discapacidades que siguen procedimientos que son consistentes con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades, las Directrices Uniformes sobre los Procedimientos de Selección de Empleados y *los Estándares para Pruebas Educativas y Psicológicas*. Esto incluye formatos de prueba alternativos (por ejemplo, oral en lugar de escrito) y ayudas para la prueba (por ejemplo, lectores o cuadernillos con letras de gran tamaño).

## ■ Traducciones de idiomas extranjeros

Un examinado con competencia limitada en inglés puede contratar y pagar un intérprete calificado para ayudar al supervisor a administrar el examen. El intérprete debe dominar tanto el inglés como el idioma nativo del examinado. El intérprete no puede tener alguna relación personal con el examinado. El intérprete tampoco puede interpretar opiniones subjetivas ni proporcionar pistas al examinado. Los examinados que deseen utilizar un intérprete deben presentar una *Solicitud de arreglo para el examen* 10 días hábiles antes de la fecha del examen, enumerando las credenciales del intérprete. Si se rechaza la solicitud, se puede presentar un *Formulario de solicitud de apelación* dentro de los 30 días posteriores a la denegación.

Los examinados que deseen tomar el examen en inglés pueden usar un diccionario bilingüe en inglés (por ejemplo, inglés-español) mientras lo completan. Informe el uso de un diccionario en la sección "Irregularidades" del *Formulario de información del examen* para exámenes impresos o en un Informe de irregularidades para exámenes en línea, e inspeccione el diccionario cuando el examinado se registre. No se permiten diccionarios en inglés.

## ■ Deficiencias de alfabetización

Los examinados con deficiencias de alfabetización pueden solicitar un arreglo especial al completar la *Solicitud de arreglo para el examen* y enviarla junto con un informe oficial que documente la deficiencia a la Asociación por lo menos diez días hábiles antes de la fecha programada de examen. Si se rechaza la solicitud, se puede presentar un *Formulario de solicitud de apelación* dentro de los 30 días posteriores a la denegación.

## Trabajo previo

- Lea el libro de textos *ServSafe® Essentials* o el libro para el curso *ServSafe® Coursebook* antes de llegar a la clase. Tome notas mientras lee.
- Realice todas las actividades y las preguntas de estudio. Verifique sus respuestas para ver con qué áreas tiene dificultades. Tome notas para que pueda prestar más atención a esas áreas durante la clase.

## Cuando llegue

- Presente su identificación con fotografía y firma al supervisor del examen. No puede usar una fotocopia. No puede tomar el examen sin una identificación válida con fotografía.
- Su supervisor conservará su identificación durante el examen.
- Firme en el Registro de entrada/salida del examinado. Cada vez que salga de la sala durante el examen, incluidos los descansos para ir al baño, debe firmar este registro.
- Guarde artículos personales, como teléfonos celulares, cámaras, buscaperonas, calculadoras, PDA, computadoras y bolsas/carteras, lejos de su asiento de examen.
- Debido los requisitos de seguridad del examen, se le asignará un asiento.
- Lea el *Acuerdo de uso de la prueba para el examinado*. Una copia de este acuerdo se proporciona en el **Apéndice A**.
- Espere el permiso del supervisor para iniciar el examen. Si comienza el examen sin el permiso del supervisor, quedará inhabilitado para realizar el examen y se le exigirá que se retire de la sala de examen.

## Durante el examen de ServSafe®

### Información general del examen de ServSafe

- Siga todas las instrucciones del supervisor.
- El examen de ServSafe® tiene 90 preguntas de opción múltiple. **Responda las 90 preguntas.**
- Una calificación aprobatoria es del 75 por ciento o más.
- Todos los exámenes y materiales de examen deben ser devueltos al supervisor después de dos horas del comienzo del examen.
  - La única razón permitida para que un supervisor otorgue tiempo adicional a un examinado es si se ha aprobado un *Formulario de arreglo para el examen* para este permiso.
  - La duración promedio de finalización es de aproximadamente 1 hora y media.
  - Puede omitir preguntas y regresar para responderlas más tarde.
  - No tiene que responder las preguntas en orden.
- Nunca deje una pregunta en blanco. Las respuestas en blanco se califican como incorrectas. No hay sanciones por adivinar si no está seguro de una respuesta.
- No hable con otros examinados. Si lo hace, su examen y el de otros examinados pueden ser retirados. Tendrá que volver a realizar el examen en otro momento.
- No se permitirá el regreso de un examinado que necesita irse durante el examen y se deberá programar una nueva prueba para otro momento. Puede enviar un *Formulario de solicitud de apelación* para determinar si será elegible para un reembolso a través de la Asociación para la *Hoja de respuestas del examen* o el Número de registro de asiento.
  - **Impreso** El supervisor recogerá los materiales de examen del examinado; le devolverá su identificación y sus pertenencias personales.
  - **En línea** El examinado cerrará el navegador, el supervisor le devolverá su identificación y sus pertenencias personales.
- Solo un examinado a la vez puede ir al baño durante el examen. No tiene permitido acceder a ninguno de sus efectos personales durante el descanso. El supervisor hará un seguimiento de cuánto tiempo el examinado se ha ido; si se ha ido por un período prolongado de tiempo, se registrará como una irregularidad.
  - **Impreso** El supervisor recogerá el material de examen antes de que el examinado se vaya y devolverá los mismos materiales que aparecen en la declaración del examinado.
  - **En línea** Los examinados deben cerrar el navegador antes de salir de la sala. A su regreso, el supervisor los llevará nuevamente a la pantalla de "Bienvenida al examinado" y hará que el examinado vuelva a ingresar su Número de registro de asiento. El supervisor deberá volver a ingresar el Código de acceso de clase. Cualquier cosa ya respondida previamente ha quedado grabada; los examinados pueden pasar a la pregunta donde se detuvieron.

### *Hoja de respuestas del examen impreso*

- Devuelva su *Hoja de respuestas* y su Folleto del examen sellado al supervisor.
- Asegúrese de que su nombre y dirección de correo electrónico (si están disponibles) se encuentren en su *Hoja de respuestas del examen*. Si proporciona su dirección de correo electrónico, la Asociación le enviará un correo electrónico notificándole que su calificación está lista para ser vista en línea en [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com).



## Examen impreso

Para este examen, usará dos documentos:

1. *Hoja de respuestas del examen*
2. *Cuadernillo del examen*: el supervisor le dará uno

## Hoja de respuestas del examen

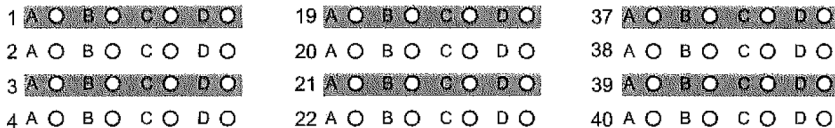
La *Hoja de respuestas del examen* de ServSafe® es una hoja de respuestas en círculos. Dará sus respuestas llenando círculos con un lápiz nro. 2.

Oscurezca cada círculo por completo. Si decide cambiar una respuesta, borre la respuesta original por completo. El borrado incompleto, las marcas fuera del lugar correspondiente o las respuestas múltiples en la Hoja de respuestas del examen pueden dar como resultado una calificación incorrecta.



El círculo está siempre a la derecha de su letra. Debe completar totalmente el círculo que corresponde con su respuesta. Se le proporciona un ejemplo a continuación.

Rellene totalmente el círculo que corresponde a su respuesta.



## Cuadernillo del examen

Su *Cuadernillo del examen* de ServSafe® estará sellado cuando lo reciba. Antes de romper el sello y abrir el Cuadernillo, debe leer y aceptar el *Acuerdo de uso de prueba para el examinado* en la portada. Si no desea aceptar el acuerdo (y no realizará el examen), debe devolver el Cuadernillo a su supervisor sin abrir.

Puede leer el *Acuerdo de uso de prueba del examinado* en el **Apéndice A** de este manual.

## Preguntas de muestra

Estas son algunas preguntas de muestra similares en estilo y formato a lo que puede ver en su *Cuadernillo del examen*.

1. ¿Qué debe diseñarse en el sistema de tuberías de una operación de servicio de alimentos para evitar el reflujo?
  - A. Conexión cruzada
  - B. Alivio de drenaje de piso
  - C. Manguera de grifo
  - D. Espacio de aire

Rellene totalmente el círculo que corresponde a su respuesta.

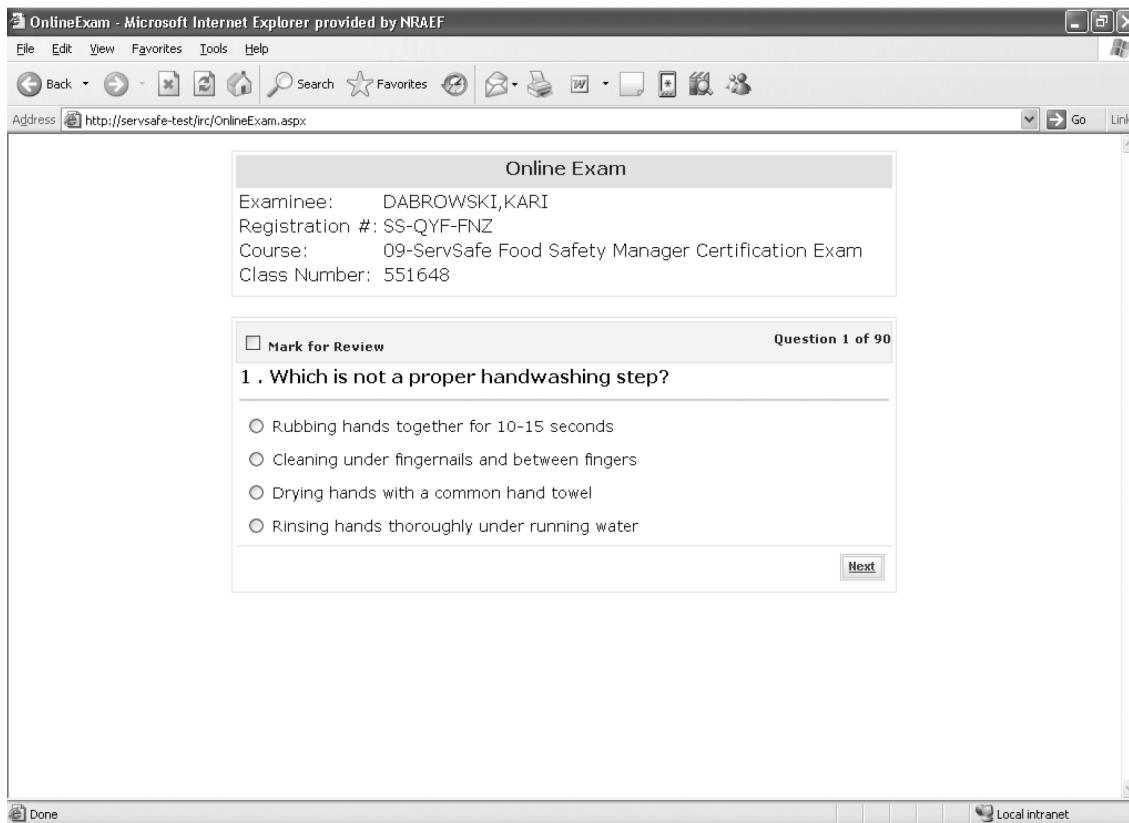


2. El virus de la Hepatitis A se introduce con mayor frecuencia en los alimentos por lo siguiente:
- A. Manipuladores de alimentos que no practican una buena higiene personal
  - B. Contaminación cruzada por productos avícolas crudos que se dejan a temperatura ambiente
  - C. Abuso de tiempo y temperatura
  - D. Suciedad que accidentalmente llega a la comida
3. ¿Cuál de las siguientes es una razón para rechazar una entrega de pechugas de pollo frescas?
- A. La presencia de un sello de inspección del USDA
  - B. La carne de pollo está libre de olores
  - C. La textura vuelve a su lugar al tocarla
  - D. 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 o un *Cuadernillo del examen*. Sin embargo, necesitará un *Número de registro de asiento* (puede comprarlo usted mismo o se lo puede proporcionar su empleador, instructor o supervisor). Las preguntas del examen aparecerán en la pantalla de la computadora, una a la vez. Proporcione sus respuestas haciendo clic con el mouse de su computadora en el círculo al lado de la respuesta. Así es como aparecerá una pregunta.





## Después del Examen de ServSafe®

- Cierre la sesión del examen y recupere su identificación con fotografía.
- Escriba su Número de clase del examen y la información de contacto de su supervisor.
- Si proporcionó su dirección de correo electrónico, la Asociación le enviará un correo electrónico notificándole que su calificación está lista para verla en línea en [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com). También necesitará su Número de clase del examen para ver su calificación.

### ***Acerca de la calificación y la certificación del examen de ServSafe***

#### **Calificaciones**

Su calificación estará disponible en [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com) de tres a cuatro días hábiles después de que la Asociación reciba la *Hoja de respuestas* que envió su supervisor. Este proceso generalmente toma alrededor de 10 días, pero puede ser más largo o más corto dependiendo de qué tan rápido el supervisor presente su *Hoja de respuestas* para la calificación.

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

Puede acceder a su calificación de tres maneras.

1. Regístrese o inicie sesión en [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com). Necesitará su Número de clase del examen de ServSafe.
2. Póngase en contacto con su supervisor.
  - Un día hábil después de la publicación de las calificaciones en [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com), los informes de calificación y los Certificados se enviarán directamente a su instructor o supervisor, el patrocinador de la clase o su empleador, dependiendo de quién haya administrado el examen.
3. Para recibir su calificación, si no tiene su número de clase y no puede contactar a su instructor o supervisor, debe enviar a la Asociación un certificado y un *Formulario de solicitud de publicación de calificación*.
  - Visite [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com), haga clic en "For Students/Examinees" (Para estudiantes/examinados), y luego haga clic en "Order Duplicate Certificates" (Ordenar duplicado del certificado) para descargar el formulario.
  - Alternativamente, puede llamar al fax de la Asociación, Demandar y solicitar documento nro. 210, para que le envíen el formulario por fax.
  - Complete el formulario y luego envíelo por fax o por correo al Centro de Servicios. Si envía el formulario por fax, llame al Centro de Servicios para confirmar la recepción.
  - Los *Formularios de solicitud de publicación de calificación* se procesan de forma gratuita. Por lo general, demoran cinco días hábiles y la información se devuelve por fax al número proporcionado por usted en el formulario.

#### **Errores de calificación**

Si cree que la Asociación cometió un error en la calificación de su examen, su supervisor debe enviar un *Formulario de revisión de la hoja de respuestas*.

Este formulario debe ser enviado a la Asociación por su supervisor dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que recibió su calificación por primera vez.

Las solicitudes se procesan dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción.

Su supervisor será contactado directamente sobre los resultados.

## Repetición de prueba

Si no pasa su primer examen, puede volver a tomarlo cuando esté listo para hacerlo. Sin embargo, si falla una segunda vez, debe esperar 60 días desde la fecha de su primer examen para poder tomarlo por tercera vez. No se permiten más de cuatro intentos en un período de 12 meses.

No pasar el examen es la única razón legítima para volver a tomar el examen

## Errores de certificado

Si cree que la Asociación cometió un error en la información de su Certificado, debe enviar un *Formulario de revisión de la hoja de respuestas*.

*Los formularios de revisión de la hoja de respuestas* deben enviarse a la Asociación dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que recibió su calificación por primera vez. También debe tener el nombre de su supervisor, su fecha de examen y su Número de clase del examen (su supervisor debe proporcionarle esto).

Para descargar el *Formulario de revisión de la hoja de respuestas*, visite [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com), haga clic en "Instructor Resource Center" (Centro de recursos para el instructor), luego, haga clic en "Administer Classes and Exams" (Administrar clases y exámenes) y, luego, haga clic en "Exam Admin, Info and Documents" (Administrador de exámenes, información y documentos) para descargar el formulario. Complete el formulario y luego envíelo por fax o correo al Centro de Servicios. Si envía el formulario por fax, llame al Centro de Servicios para confirmar la recepción.

Las solicitudes se procesan dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción. Quien hizo la solicitud será contactado directamente sobre los resultados.

## Renovación de su certificación

Verifique sus regulaciones locales para saber los requisitos de recertificación.

## Cumplimiento con los requisitos regulatorios

Si bien la Certificación de protección de alimentos del gerente de ServSafe® está acreditada a nivel nacional, algunas leyes locales requieren tiempo de capacitación además de aprobar el examen. Si necesita estar certificado o recertificarse, o se mudó y no sabe lo que se le puede pedir, consulte con su autoridad reguladora local.

## Revocación o denegación del certificado

La Asociación se reserva el derecho de revocar o denegar cualquier certificación por violaciones de seguridad. Cualquier cosa que comprometa la validez, confiabilidad, seguridad o integridad del Programa de examen de ServSafe puede resultar en la revocación o denegación de la concesión de un Certificado.

## Apelaciones

Cualquier examinado a quien se le niegue la elegibilidad para rendir el examen, se le niegue un arreglo, no apruebe el examen, se le anule el examen debido a hacer trampa, se le haya revocado un Certificado o crea que hay un error en una pregunta en el examen, puede apelar la decisión. Debe enviar una solicitud por escrito al Centro de Servicios de la Asociación dentro de los 30 días calendario posteriores a la notificación de la revocación o denegación.

Para enviar una apelación, visite [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com), haga clic en "Instructor Resource Center" (Centro de recursos para el instructor), haga clic en "Administer Classes and Exams" (Administrar clases y exámenes) y, luego, haga clic en "Exam Admin, Info and Documents" (Administrador de exámenes, información y documentos). Descargue el "*Formulario de solicitud de apelación*". Complete el formulario y luego envíelo por fax o correo al Centro de Servicios. Si envía el formulario por fax, llame al Centro de Servicios para confirmar la recepción.

Una vez que el Centro de Servicios reciba su solicitud, esta será revisada, junto con cualquier otra documentación relacionada con la apelación, por el director del departamento. Se tomará una decisión final sobre la apelación dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su solicitud. La decisión final se enviará por escrito dentro de los 10 días posteriores a esa fecha, a través de un servicio de correo rastreado, a quien haya enviado la apelación.

## Duplicados o certificados de reemplazo

Se puede emitir un certificado de reemplazo por \$20. El tiempo de procesamiento estándar es de dos a tres semanas. El certificado se envía por UPS por tierra. La Asociación no puede enviar a casillas postales o direcciones APO/AE. Se requiere una firma para la entrega. La entrega urgente, dentro de los siete días hábiles, está disponible por \$15 adicionales.

Para solicitar un duplicado o un certificado de reemplazo, visite [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com), haga clic en "For Students/Examinees" (Para estudiantes/examinados) y, luego, haga clic en "Order Duplicate Certificates" (Solicitar duplicado de certificado) para descargar el formulario. Complete el formulario y luego envíelo por fax o por correo con el pago al Centro de Servicios. Si envía el formulario por fax, llame al Centro de Servicios para confirmar la recepción.

*Nota: Los Certificados de seguridad alimentaria de ServSafe® que tienen más de cinco años no pueden volver a emitirse.*

## Información de contacto de la National Restaurant Association

Si tiene alguna pregunta relacionada con el examen, comuníquese con la Asociación; tenga listo su nombre y su número de clase del examen de ServSafe®.

Puede ponerse en contacto con el Centro de Servicios de la Asociación por cualquiera de los métodos a continuación.

El horario comercial estándar es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. (CST).

National Restaurant Association  
Attn: Service Center  
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 o enviarse por correo electrónico.*

### Centro de Servicios

**Teléfono** 800.765.2122, ext. 6703

**Fax** 866.665.9570 (llamada gratuita) o 312.583.9853 (en el área de Chicago)

**Página web** [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com)

**Correo electrónico** [servicecenter@restaurant.org](mailto:servicecenter@restaurant.org)

Para informar sobre trampas o irregularidades, comuníquese con:

Exam Security Department

Línea directa: 888.291.6462

Correo electrónico: [servicecenter@restaurant.org](mailto:servicecenter@restaurant.org), incluya “Seguridad de exámenes” en el asunto.

Su información de contacto

Para actualizar su información personal, visite [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com), haga clic en “Access My Account” (Acceder a mi cuenta). Seleccione el enlace “Update Profile” (Actualizar perfil) para actualizar su información o el enlace “Password” (Contraseña) para cambiar su contraseña.

## ***Acerca de la National Restaurant Association***

La National Restaurant Association, fundada en 1919, es la principal asociación comercial para la industria de restaurantes. Está compuesta por 945.000 restaurantes y establecimientos de servicio de comidas y una fuerza laboral de 13.1 millones de empleados, lo que la convierte en un pilar económico, de oportunidades profesionales y de participación comunitaria. Junto con la National Restaurant Association Educational Foundation, la Asociación trabaja en la representación, la educación y la promoción de esta industria en rápido crecimiento. Para obtener más información, visite nuestro sitio web en [www.restaurant.org](http://www.restaurant.org).

## ***Acerca del examen de la® Certificación de protección de alimentos de ServSafe para el gerente***

Este examen de ServSafe es seguro, tiene derechos de autor y se desarrolla independientemente de los materiales de capacitación de ServSafe. Se adhiere a todos los criterios válidos de desarrollo de pruebas. Las preguntas del examen se rotan de forma programada para reflejar la información más actualizada sobre seguridad alimentaria. Aunque las preguntas variarán de examen a examen, proporcionan una evaluación justa del conocimiento de los examinados.

Las preguntas del examen se desarrollan utilizando un proceso sistemático de preguntas piloto para verificar su precisión, relevancia, calidad técnica y legibilidad. Una administración de exámenes segura y estandarizada asegura el más alto grado de integridad para todo el proceso de prueba y le permite alcanzar su mejor desempeño en el examen.

La Certificación de ServSafe es válida por cinco años. Sin embargo, verifique sus leyes estatales o locales y las normas del empleador para determinar sus requisitos de recertificación.

También puede verificar los requisitos reglamentarios para la certificación en su área visitando la sección "State Regulations" (Reglamentos estatales) de [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com).

## Apéndice A

### ACUERDO DE USO DE LA PRUEBA DEL EXAMINADO:

POR EL PRESENTE DOCUMENTO, YO, EL EXAMINADO, CERTIFICO QUE HE LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTADO TODOS LOS TÉRMINOS, LAS CONDICIONES Y OTRAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS A CONTINUACIÓN Y, AL ROMPER EL SELLO Y ABRIR ESTE CUADERNILLO DEL EXAMEN, ESTOY INDICANDO MI ACUERDO CON LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

El contenido de este examen de Certificación de protección de alimentos del gerente de ServSafe® ("Examen") y este Cuadernillo del examen son propiedad de la National Restaurant Association Solutions ("NRA Solutions") y están protegidos por leyes de derechos de autor, leyes de secreto comercial y acuerdos internacionales.

Se le prohíbe expresamente copiar, grabar, descargar, divulgar, publicar, reproducir o transmitir este Examen, de cualquier forma o por cualquier medio, para cualquier propósito, sin el permiso previo por escrito de NRA Solutions.

Hacer trampa está prohibido. Hacer trampa se define como: un examinado que tiene una ventaja injusta sobre otros examinados, tales como las siguientes:

- Conocimiento previo del contenido de la prueba
- Ver o copiar las respuestas de otros examinados
- Uso de notas grabadas o ayudas no autorizadas
- Planificar o consultar con otras personas sobre el examen por cualquier medio

Los resultados se controlan estadísticamente para detectar evidencia de trampa. Cualquier evidencia de este tipo puede resultar en, entre otros, a discreción de la Asociación: una investigación, la disminución de la calificación o la cancelación de la calificación del Examen, y la denegación y/o revocación del Certificado. Se le solicita que informe sobre cualquier trampa u otro comportamiento inapropiado que pueda resultar en una ventaja injusta de cualquier examinado sobre otro.

Cualquier irregularidad o mala conducta de un examinado puede ser motivo para la suspensión del examen. Las sanciones por tal mala conducta pueden resultar en lo siguiente:

- Denegación o revocación del Certificado sin reembolso
- Acción civil o penal
- Rechazo para futuras pruebas
- Otra acción que NRA Solutions considere apropiada

La notificación de cualquier acción de este tipo se puede enviar sin notificación al examinado, a las instituciones educativas y a otros terceros, como el gobierno y las agencias encargadas de hacer cumplir la ley. Al completar y enviar la *Hoja de respuestas del examen*, usted autoriza a NRA Solutions o a su designado a divulgar la información de la calificación a las partes que razonablemente considere apropiadas, incluido usted, el examinado, el instructor/supervisor del Examen, su empleador y todas las agencias de salud/reguladoras.



Puede indicar su **DESACUERDO** con los términos y las condiciones anteriores al devolver este Examen, con su sello intacto, al supervisor y podrá 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*, hacer que su Supervisor lo firme y, luego, visitar [www.ServSafe.com](http://www.ServSafe.com) para obtener información de devolución adicional.



0655

**NO ABRA ESTE EXAMEN HASTA QUE SU SUPERVISOR LE DIGA QUE LO HAGA**