



Cuaderno de la evaluación de ServSafe® para empleados que manejan alimentos

Información sobre este cuaderno

Este Cuaderno lo guiará durante la administración del Curso y evaluación de ServSafe® para empleados que manejan alimentos y lo ayudará a entender sus papeles y responsabilidades como instructor. Presenta las normas y los procedimientos para tener éxito en las clases y en la administración del examen. (Nota: usaremos la palabra “examen” en lugar de “evaluación” cuando se relacione más con los estudiantes y su relación con el programa.) También incluye útiles guías paso por paso.

La meta de estas normas y procedimientos es darles a todos los participantes del curso la misma oportunidad de demostrar sus capacidades y para evitar que tengan una ventaja injusta sobre otros participantes.

Su papel en la presentación del curso y la administración del examen ayuda a asegurar el más alto grado de integridad en todo el programa y permite que los participantes se desempeñen a su máximo nivel.

Este cuaderno, y los documentos que se mencionan en él, están disponibles en la sección “Instructor” de www.ServSafe.com/FoodHandler.



Índice

Sección I – Normas

- Sobre el Curso y evaluación de ServSafe® para empleados que manejan alimentos4**
 - Norma de los comentarios sobre el programa4
 - Responsabilidades de los instructores.....5
 - Establecimiento de cuotas para los cursos6
 - Cómo manejar las cancelaciones6
 - Cómo dar reembolsos6
 - Término del curso6
 - Norma sobre la expiración de la evaluación7
 - Acuerdo del estudiante para usar el examen.....7
 - Normas de privacidad7
- Instalaciones para los exámenes8**
 - Instalaciones para los exámenes: cómo identificar a los estudiantes con necesidades especiales.....8
 - Estudiantes con discapacidades8
 - Estudiantes con problemas con el idioma o con el nivel de lectura.....8
- Estándares para los lugares donde se hace el examen8**
 - Visibilidad.....9
 - Límites de tiempo9
 - Engaños y trampas9
 - Emergencias9
 - Enfermedades.....10
 - Divulgación intencional e involuntaria de las preguntas del examen10
 - Descansos para ir al baño.....10
- Normas sobre calificaciones, certificados, renovaciones y toma del examen por segunda vez.....10**
 - Cuándo está disponible la calificación10
 - Norma para tomar el examen de nuevo10
 - Certificados11
 - Pérdida o destrucción involuntaria de los certificados.....11
 - Renovación del certificado.....11
 - Problemas con el certificado11
- Integridad del curso y seguridad de los exámenes12**
 - Violaciones de la seguridad12
 - El departamento de Seguridad12
 - Análisis forense de datos12
 - Auditorías.....13
 - Norma sobre las apelaciones.....13
- Información para comunicarse con National Restaurant Association13**



Sección II — Procedimientos

Cómo conseguir y administrar los exámenes impresos de ServSafe para empleados que manejan alimentos15

Programa de ServSafe para empleados que manejan alimentos: cómo pueden ver las calificaciones los administradores.....17

Programa de ServSafe para empleados que manejan alimentos: cómo cancelar la asignación de cursos .18

Cómo presentar un formulario de petición de apelación19

Cómo presentar un formulario de Reporte de irregularidades20



Sección I – Normas

Sobre el Curso y evaluación de ServSafe® para empleados que manejan alimentos

El Curso de ServSafe® por Internet para empleados que manejan alimentos brinda un entrenamiento consistente sobre seguridad de los alimentos a los empleados. Este curso cubre muchas áreas, incluyendo estas pero sin limitarse a ellas:

- Seguridad básica de los alimentos
- Higiene personal
- Contaminación cruzada y sustancias alergénicas
- Control de tiempo y temperatura
- Limpieza y sanitización

Este curso no tiene prerrequisitos oficiales y lo puede completar cualquier persona que quiera adquirir conocimientos sobre los procedimientos básicos para manejar los alimentos con seguridad.

La Evaluación de ServSafe® para empleados que manejan alimentos tiene el propósito de medir los conocimientos que se presentaron en el Curso de ServSafe para empleados que manejan alimentos o en un programa similar. Las personas que reciben un Certificado de ServSafe para empleados que manejan alimentos, completaron el Curso para empleados que manejan alimentos y tienen los conocimientos básicos de los temas cubiertos en el curso.

Recuerde que algunos estados tienen requerimientos específicos para el entrenamiento y la evaluación de los empleados que manejan alimentos. En situaciones en que los reglamentos requieran el uso de estándares de evaluación o de contenido del curso específicos, use la versión del programa apropiada para el estado.

Este cuaderno y el resto del material del programa se actualizarán si es necesario y esto se podría hacer sin comunicárselo a usted. El material actualizado siempre se pondrá en www.servsafe.com/foodhandler.

Norma de los comentarios sobre el programa

Las sugerencias, preguntas y cuestiones sobre el diseño del curso o de la evaluación, su contenido, su presentación, su alcance, su propósito, los resultados del aprendizaje y cualquier otro tema se deben dirigir al Centro de servicio de NRA, por teléfono o por escrito (vea la sección "Información para comunicarse con National Restaurant Association"). La Asociación resolverá todas las cuestiones legítimas lo mejor que pueda y le agradece su ayuda para mejorar este programa y lograr la más alta calidad.



Responsabilidades de los instructores

Lea las siguientes normas y procedimientos que deberá respetar si es instructor de ServSafe para empleados que manejan alimentos:

- Siga las pautas para la administración de exámenes que tiene este cuaderno (incluyendo cómo manejar las instalaciones para los exámenes y las irregularidades) y manténgase actualizado sobre los cambios a los procedimientos.
- No indique ni dé a entender que usted o las personas que reciben los certificados de empleados que manejan alimentos están “certificados”, “recibieron certificación”, “recibieron licencia”, “están registrados” o “están acreditados” por la Asociación.
- El instructor puede presentarse como “instructor de ServSafe para empleados que manejan alimentos”.
- Organice y administre todos los procedimientos y actividades de los exámenes para asegurarse de que cumplan los estándares y sean seguros.
- Para mantener la seguridad del examen, reporte las violaciones a la seguridad y coopere con las investigaciones. Regrese los materiales del examen apropiados en los dos días hábiles siguientes a la fecha del examen.
- Asegúrese de que haya un instructor registrado por cada 50 personas que vayan a tomar el examen y/o por cada salón de exámenes, para mantener la seguridad de la administración del examen si son muchos estudiantes o si se necesita más de un salón. Respete las pautas sobre cuotas, cancelaciones y reembolsos que se presentan en este cuaderno.
- Identifique a cada estudiante para prevenir que otra persona trate de tomar el examen por el estudiante. Para más detalles, vea la página 13, "Registro de las personas que van a tomar el examen".

Conserve la documentación de que el lugar del examen cumple los estándares de la Asociación. Las clases y las evaluaciones se deben administrar de acuerdo con la Ley de Americanos con Discapacidades. Realice la administración del examen cumpliendo todos los requerimientos establecidos por las autoridades reguladoras locales y del estado. La base de datos de los requerimientos de los reglamentos de la Asociación, que está en www.foodhandlerusa.com, contiene información actualizada para cada estado. Trate a todos los estudiantes de manera justa y equitativa. El instructor debe estar presente durante todo el proceso de administración del examen. No revise, no discuta ni se quede con las Evaluaciones de ServSafe para empleados que manejan alimentos; no haga una clave de respuestas ni comparta información, incluyendo las preguntas y respuestas del examen con nadie, sobre todo con las personas que toman el examen.

No haga claves de respuestas, no califique los exámenes por sí mismo, no haga copias de la sección de respuestas de la hoja de respuestas del examen ni imprima gráficas tomadas del examen por internet.

- No falsifique ni altere las hojas de respuestas del examen, los cuadernos del examen ni las calificaciones.
- No deje solo el material del examen ni lo deje afuera de las áreas de almacenamiento seguras.



Establecimiento de cuotas para los cursos

La Asociación le pide a los instructores que establezcan cuotas para los cursos y las evaluaciones que sean razonables y que estén basadas en el material del curso y de la evaluación, los gastos del viaje y las instalaciones y el tiempo que dediquen. Asegúrese de que las cuotas no vayan más allá de lo que pueden pagar los empleados que manejan alimentos y de que sean competitivas en su mercado.

Los instructores deben especificar las normas de las cuotas a los clientes. Las cuotas deben ser razonables y deben incluir los siguientes puntos pero sin limitarse a ellos: cancelación de la clase o de la evaluación, cambio en la programación de la clase o de la evaluación y registro en la clase o en la evaluación.

Si el instructor cancela la clase y no piensa presentarla en el futuro, al cliente se le debe dar un reembolso, menos el costo del material de la evaluación y del libro para empleados que manejan alimentos (si es que ya se entregó al cliente).

Las cuotas para reprogramar la clase no deben ser mayores a la cuota original para registrarse en la clase. Las personas que no asistan a una clase para la que se registraron y que no piensen hacerlo en el futuro podrían ser elegibles para recibir un reembolso, si así lo deciden el instructor o la compañía encargada del entrenamiento. Este reembolso podría ser menor a la cantidad que pagaron originalmente, debido al proceso de registro, a los cargos por el libro y la evaluación, a los pagos que haya hecho el instructor por el viaje y las instalaciones basándose en un número específico de participante y la cantidad de veces que el participante haya cambiado la clase.

La Asociación no da reembolsos por los cursos y las evaluaciones que se hacen por Internet. Los cursos y las evaluaciones por Internet que no se usen se pueden asignar a otros empleados. Si desea información sobre cómo cambiar la asignación de los cursos, visite www.servsafe.com/foodhandler.

La Asociación da reembolsos por los libros y las evaluaciones no usados de ServSafe para empleados que manejan alimentos y por los paquetes de 10 unidades de evaluaciones, si se sigue la Norma de devoluciones de la Asociación, que está en la sección de preguntas frecuentes de www.servsafe.com/foodhandler.

Cómo manejar las cancelaciones

Si cancelan su clase, visite www.servsafe.com/foodhandler y vaya a la sección "Manage Classes" para cambiar la fecha de su clase o para cancelarla.

Si el instructor cancela la clase y no piensa darla en el futuro, al cliente se le debe dar un reembolso, menos el costo del material de la evaluación y del libro para empleados que manejan alimentos (si es que ya se entregó al cliente).

Cómo dar reembolsos

La Asociación dará reembolsos por el material de la clase y de la evaluación, si se regresa en menos de 30 días de la compra. Nuestra Norma de devoluciones está en la sección de preguntas frecuentes de www.servsafe.com/foodhandler.

Los reembolsos por las clases se entregarán a los estudiantes si así lo deciden los instructores y las compañías encargadas del entrenamiento, basándose en las pautas de la sección "Establecimiento de cuotas para los cursos".

Término del curso

El progreso hecho en el Curso de ServSafe por Internet para empleados que manejan alimentos se registra en la "Barra de progreso" y en el "Estatus del curso". Cuando el participante empieza a revisar el contenido del curso, el estatus del curso dice "en progreso", y cuando termina la instrucción del curso, el estatus cambia a "completado".

Si se trata de entrenamiento en el salón de clases, los instructores deben establecer cuándo se completa el entrenamiento y cuándo empieza la parte de la evaluación, para que los participantes sepan que en ese momento se termina la clase y comienza el examen.



Norma sobre la expiración de la evaluación

En la versión impresa de la evaluación hay una fecha de expiración. No use un examen que haya expirado a menos de que se lo indique un representante de la Asociación o de que lo indique la sección que descargan los instructores en www.servsafe.com/foodhandler. Típicamente antes de la fecha de expiración, o un poco después de ella, se ponen los nuevos exámenes.

Acuerdo del estudiante para usar el examen

Al entregar la Hoja de respuestas del empleado que maneja alimentos, el estudiante verifica que completó un curso para empleados que manejan alimentos que satisface todos los requerimientos de los reglamentos aplicables, y autoriza a National Restaurant Association Solutions, LLC, o a quien esta organización designe, a comunicar información sobre la calificación del examen a las fuentes apropiadas, incluyendo, pero sin limitarse a ellos, a quien tomó el examen, su instructor, su empleador y a todas las agencias de la ley y a las agencias reguladoras apropiadas.

Normas de privacidad

La Asociación respeta su privacidad y sabe que a usted le importa la manera en que su información se usa o se divulga. Valoramos su confianza y hemos establecido una norma para que usted sepa que estamos comprometidos a proteger su privacidad. La Asociación sólo recolecta la información necesaria para asegurar la integridad de los servicios y mantener registros exactos.

De vez en cuando, la Asociación podría hacer encuestas y pedir comentarios a los usuarios para mejorar los productos, servicios e información que proporcionamos. Estas peticiones de información son absolutamente voluntarias. Además, en estas encuestas usted tiene la oportunidad de recibir información sobre productos y sobre nuestra industria, y, cuando usted lo desee, puede elegir no seguir recibiendo esta información.

La Asociación no vende la información que recolecta de usted. Se podría compartir información entre National Restaurant Association (NRA), National Restaurant Association Educational Foundation (NRAEF) y las asociaciones de restaurantes de los estados. La Asociación no es responsable del uso que le den a la información que compartió con otras entidades. Si su acceso a los bienes y servicios fue pagado por otra organización (por ejemplo, su empleador), también podríamos compartir la información con esta organización.

Al registrarse en nuestra base de datos, usted podría revisar y aprobar la información que recolectamos de usted. Si usted lo solicita, borraremos la información de nuestra base de datos o cambiaremos/corregiremos la información personal que usted diga que es incorrecta. Si tiene preguntas sobre cómo cambiar su información personal, envíe un e-mail a servicecenter@restaurant.org.

Usamos codificación de nivel SSL para proteger la información por Internet y hacemos todo lo posible por proteger la información de los usuarios fuera de línea. La información que se envía a la Asociación por e-mail se guarda en un servidor protegido por "firewall" al que no se puede entrar por Internet.

La Asociación se reserva el derecho de modificar la Declaración de privacidad en cualquier momento sin previo aviso.



Instalaciones para los exámenes

Instalaciones para los exámenes: cómo identificar a los estudiantes con necesidades especiales

A todos los instructores se les deben notificar las peticiones de modificaciones para estudiantes con necesidades especiales antes de la fecha del examen para obtener la aprobación de la Asociación y preparar la modificación. Si, en el momento del examen, un estudiante pide una modificación que no haya sido aprobada por la Asociación, el estudiante puede posponer el examen o puede tomar el examen sin la modificación que solicitó.

Estudiantes con discapacidades

La Asociación hace las modificaciones razonables para las personas con discapacidades respetando los procedimientos alineados con la *Ley de Americanos con Discapacidades*, las *Pautas uniformes para los procedimientos de selección de empleados* y los *Estándares para los exámenes educativos y psicológicos*. Esto incluye formatos alternativos para el examen (por ejemplo, un examen oral en lugar de uno escrito) y elementos de ayuda para los exámenes (por ejemplo lectores o cuadernos con letra grande).

Estudiantes con problemas con el idioma o con el nivel de lectura

La Asociación hace las modificaciones razonables para las personas que tengan problemas para leer el material de la clase y de la evaluación porque no saben leer o porque el material no está disponible en su lengua materna. Esto incluye formatos alternativos para el examen (por ejemplo, un examen oral en lugar de uno escrito) y elementos de ayuda para los exámenes (por ejemplo lectores o cuadernos con letra grande). Debe enviar una petición llamada "*Exam Accommodation Request*" antes de la fecha del examen para obtener la aprobación de la Asociación y preparar la modificación.

Estándares para los lugares donde se hace el examen

Los lugares donde se hace el examen deben cumplir los requerimientos legales federales, estatales y locales en cuestiones de seguridad, salud y acceso para todos los candidatos calificados. Se recomienda que las instalaciones tengan estas características:

- Permitir que todas las personas que toman el examen se desempeñen a su nivel más alto.
- Cumplir los reglamentos locales sobre incendios, seguridad, instalaciones y número de ocupantes, incluyendo los códigos sobre fumadores.
- Cumplir los requerimientos de los reglamentos estatales y locales para la administración de exámenes.
- Tener iluminación, calefacción, aire acondicionado, ventilación, superficies para escribir y asientos apropiados.
- La acústica debe permitir que los estudiantes escuchen las instrucciones claramente.
- Debe ser accesible para los estudiantes con discapacidades (por ejemplo, en sillas de ruedas).
- Hay la capacidad de supervisar a los estudiantes y los cuadernos del examen en todo momento.
- Tener suficiente espacio entre un estudiante y otro en el área del examen o tener otros métodos apropiados y efectivos para prevenir que los estudiantes vean las respuestas de otros.
- Excepto el instructor y los estudiantes, nadie más puede entrar al lugar durante la administración del examen.



Visibilidad

Sólo exámenes impresos: La siguiente información se debe colocar en un área visible en las instalaciones del examen: el número de cuatro dígitos del formulario del examen (que se encuentra en el formulario llamado “Exam Information Form”), el idioma del examen (si se aplica), el número de la sesión del examen y la información sobre cómo ver la calificación (“Para obtener información sobre su calificación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha del examen, anote el número de la sesión del examen y guárdelo para consultarlo en el futuro. Necesitará el número de la sesión del examen para iniciar una sesión en www.servsafe.com/foodhandler y ver su calificación.”)

Tenga disponibles:

- Este cuaderno para consultarlo el día del examen
- Copias de los exámenes para los estudiantes
- El formulario llamado "Exam Information Form"

No se permiten:

- Diagramas, carteles u otro material donde podría haber respuestas para el examen o que pudiera ayudar a hacer trampa en la evaluación. Bolsas, monederos, libros, papeles, localizadores, celulares ni aparatos electrónicos que se puedan usar para capturar o grabar el contenido del examen. Si un estudiante trae estos objetos a las instalaciones del examen, se deben recolectar antes de la administración del examen y poner en un lugar donde no puedan usarlos durante el examen, y el estudiante no debe tener acceso a ellos aunque salga temporalmente de lugar del examen (por ejemplo, para ir al baño).

Límites de tiempo

No hay límite de tiempo para la Evaluación de ServSafe para empleados que manejan alimentos. La mayoría de los estudiantes terminan en menos de 40 minutos.

Engaños y trampas

Si no tiene ninguna duda de que alguien está haciendo trampa, debe indicarle al estudiante (o estudiantes) que deje de contestar la evaluación inmediatamente y debe recoger el material de la evaluación. Informe a la persona que no recibirá una calificación y que debe recoger sus pertenencias (incluyendo su identificación) y salir de las instalaciones del examen en silencio.

Para evaluaciones impresas: Recoja el material del examen y escriba la palabra “VOID” en letras muy grandes (de preferencia con un marcador negro) a lo largo de la hoja de respuestas del estudiante y regrésela junto con las otras hojas de respuestas que enviará para que las califiquen. Escriba toda la información posible en la sección “Irregularity” del formulario "Exam Information Form".

Emergencias

Si surge una emergencia durante el examen (un evento sobre el que usted no tiene control, como una alarma de incendio, una inundación, una tormenta, la pérdida de la electricidad, etc.) que evite que los estudiantes completen la evaluación, tome las medidas apropiadas para mantener la seguridad durante el evento.

Cuando sea posible, el instructor debe regresar a las instalaciones para asegurarse de que cumplan los estándares para la administración del examen. Si las instalaciones se consideran adecuadas y el instructor cree que se mantuvo la seguridad del examen, los estudiantes pueden regresar y continuar su evaluación.



Enfermedades

Si un estudiante se enferma durante la evaluación y debe salir de las instalaciones, no se le permitirá regresar y tendrá que programar otro examen. Si un estudiante se enferma durante la evaluación, recoja el material de su evaluación y regrésese su identificación y sus pertenencias.

Divulgación intencional e involuntaria de las preguntas del examen

Si un estudiante o un instructor, da a conocer las preguntas del examen, registre la situación en el formulario "Exam Information Form" o envíe un reporte llamado "Irregularity Report".

Descansos para ir al baño

Durante la evaluación sólo un estudiante puede ir al baño a la vez. Antes de la evaluación, asegúrese de que los estudiantes no tengan acceso a sus pertenencias en caso de que se requiera un descanso para ir al baño. Asegúrese de que los estudiantes firmen el registro de Entradas y salidas (Examinee Entry/Exit) cuando salgan y de que lo vuelvan a hacer de nuevo cuando entren. Si se tardan demasiado, anote el incidente como una irregularidad. Antes de que la persona salga, recoja el material de la evaluación y regrésese cuando regrese.

Normas sobre calificaciones, certificados, renovaciones y toma del examen por segunda vez

Cuándo está disponible la calificación

Si el estudiante y el instructor dan su e-mail correctamente, se les enviará una notificación cuando la calificación esté disponible. Las calificaciones del programa en el salón de clase/con material impreso, estarán disponibles dentro de los cuatro días hábiles siguientes a la fecha en que se recibieron las hojas de respuestas y el formulario "Exam Information Form". Las calificaciones para la versión por Internet están disponibles inmediatamente después de completar la evaluación.

Para tener acceso a su calificación, los estudiantes pueden entrar a www.servsafe.com/foodhandler con su identificación de usuario y su contraseña, si tomaron el examen por Internet, o con el número de la sesión del examen si tomaron la evaluación impresa. Las calificaciones de los estudiantes se mantienen en la base de datos de la Asociación un mínimo de tres años a partir de la fecha en que se completó la evaluación.

Norma para tomar el examen de nuevo

Los estudiantes pueden volver a tomar la evaluación todas las veces que sea necesario hasta que la aprueben. Los estudiantes podrían tener que hacer más pagos para tomar la evaluación de nuevo. Los estudiantes no están autorizados para volver a tomar la evaluación después de que la aprobaron, a menos que sea para renovar el certificado.



Certificados

Si estudiante aprobó la evaluación, puede imprimir el certificado, para esto debe entrar a www.servsafe.com/foodhandler con su identificación de usuario y su contraseña, si tomó el examen por Internet, o con el código de acceso a la calificación si tomó la evaluación impresa.

Además, los empleadores, los estudiantes y las agencias reguladoras pueden verificar los certificados usando la opción "Certificate Verification" que hay en www.servsafe.com/foodhandler.

Sólo la Asociación tiene la autoridad para expedir estos certificados. La Asociación expide un certificado cuando un estudiante aprueba la evaluación, el certificado no ha expirado y no hay problemas éticos o de seguridad sin resolver.

Los certificados no se deben alterar, ni se les deben agregar logotipos o texto sin haber obtenido el permiso por escrito de la Asociación. Los instructores y las personas que recibieron el certificado no deben describirse ni dar a entender que están "certificados", "recibieron certificación", "recibieron licencia", "están registrados" o "están acreditados" por la Asociación. Las personas que recibieron un certificado pueden decir que éste es un "Certificado de ServSafe para empleados que manejan alimentos" o un "Certificado de ServSafe para empleados que manejan alimentos. de (estado o condado específicos)." Estas personas pueden decir que tienen un "Certificado de ServSafe para empleados que manejan alimentos".

Pérdida o destrucción involuntaria de los certificados

Si el estudiante necesita otra copia del certificado, puede ir a www.servsafe.com/foodhandler y seleccionar la opción "Print my Certificate."

Además, los empleadores, los estudiantes y las agencias reguladoras pueden verificar los certificados usando la opción "Certificate Verification" que hay en www.servsafe.com/foodhandler.

Renovación del certificado

Los Certificados de ServSafe para empleados que manejan alimentos expiran tres años después de la fecha en que el estudiante aprobó la evaluación. Los estudiantes quizá tengan que renovar el certificado con más frecuencia si así lo requieren los reglamentos de la compañía. Siga los requerimientos de renovación establecidos por su compañía o por la autoridad reguladora local. La Asociación recomienda que repase el material más actualizado del curso antes de volver a tomar la *Evaluación de ServSafe para empleados que manejan alimentos*.

La Asociación conserva los registros de los certificados un mínimo de tres años a partir de la fecha en que el estudiante aprobó la evaluación.

Problemas con el certificado

Reporte a nuestro departamento de Seguridad los problemas relacionados con los certificados, las referencias incorrectas que aparezcan en ellos o el estatus de la persona nombrada en los mismos.



Integridad del curso y seguridad de los exámenes

Violaciones de la seguridad

La Asociación investigará todo incidente que se perciba como un peligro para la integridad del programa. Esto incluye las siguientes situaciones, pero no se limita a ellas:

- El robo del contenido del curso, los exámenes, el contenido del examen u otra información confidencial
- El robo de propiedad intelectual, logotipos o el uso sin autorización de material con derechos reservados
- La distribución o venta del contenido del curso o del examen y de otra información confidencial
- Hacer trampas o engaños con el examen o falsificar un certificado
- Entrar ilegalmente a los bancos de las preguntas del examen
- Ayudar a un estudiante a tomar el examen o tomarlo en su lugar
- Fallar en la protección del examen antes, durante o después de la administración del examen
- Identidad falsa
- No seguir los procedimientos mencionados en este cuaderno

Usualmente, las investigaciones se inician en los cinco días siguientes a la notificación de la supuesta violación. Típicamente, la resolución de las investigaciones ocurre en 30 días o menos. Si hay otras cuestiones durante las investigaciones, estas podrían tardar más.

Durante una investigación, la Asociación tiene el derecho de suspender la calificación de las evaluaciones y los privilegios del instructor. Se espera que los instructores y los estudiantes a quienes se les notificó de la investigación cooperen con honestidad y prontitud para dar información.

La Asociación se reserva el derecho a revocar los certificados si hubo acciones que comprometieron la validez, confiabilidad, seguridad o integridad del programa de la Asociación. La Asociación se reserva el derecho a hacer auditorías a las clases y a la administración del examen de ServSafe® con y sin previo aviso. La Asociación tiene el derecho a emitir advertencias, poner el período de prueba y revocar los privilegios de los instructores basándose en el resultado de la investigación y a su libre albedrío.

El departamento de Seguridad

Como instructor, usted no está solo para mantener y supervisar el nivel de seguridad y de profesionalismos con el que se administra el Programa ServSafe® para empleados que manejan alimentos. El departamento de Seguridad lo puede ayudar si usted cree que hay cuestiones que podrían amenazar la seguridad o la integridad del programa.

Puede enviar un e-mail al departamento de Seguridad, a servicecenter@restaurant.org (en el espacio para el asunto escriba "Exam Security"), o llame a la línea directa de seguridad al (888) 291-6462.

Análisis forense de datos

El departamento de Seguridad analiza con frecuencia los datos recolectados sobre nuestros cursos y exámenes, para buscar irregularidades que indiquen una falla en la seguridad del examen, fraude en las pruebas, fraude en los cursos, engaños o trampas. Las clases y las sesiones de exámenes que se identifiquen como posibles fuentes de problemas estarán sujetas a la investigación, la suspensión, la revocación de resultados y certificados y/o la revocación del estatus del instructor.



Auditorías

El departamento de Seguridad podría hacer una auditoría (con o sin previo aviso) en cualquier momento. Las auditorías permiten a la Asociación asegurarse de que se cumplan los estándares y a evaluar el desempeño de las prácticas de administración de un instructor o de una organización patrocinadora. La Asociación también realiza auditorías internas para asegurarse de que siempre se cumplan las normas y los procedimientos del programa.

Después de analizar los resultados y completar la auditoría, la Asociación comunicará lo que descubrió al instructor, a la organización patrocinadora o al personal. Después, la Asociación colaborará con ellos para mejorar las áreas donde haya dificultades y para ayudarlos a mantener las áreas donde ya logran la excelencia.

Norma sobre las apelaciones

La Asociación se reserva el derecho a revocar o invalidar los certificados si hubo violaciones a la seguridad que comprometieron gravemente la validez, confiabilidad, seguridad o integridad de los programas de National Restaurant Association.

Los estudiantes cuyo certificado se revocó, o los instructores cuyos privilegios se revocaron, podrían apelar; para esto deben enviar una solicitud por escrito al Centro de servicio en los 30 días naturales a partir de la fecha de cancelación o revocación. Al recibir la apelación, el Centro de servicio envía la petición, con toda la documentación pertinente, al director del Programa para empleados que manejan alimentos, quien la evaluará. El director puede enviar el caso al Comité de supervisión del Programa para empleados que manejan alimentos, si el caso lo amerita, o puede evaluarlo y tomar una decisión final sobre la apelación en los 30 días siguientes a la fecha en que se recibió la solicitud por escrito. Esta decisión final se comunicará por escrito, por correo registrado o por e-mail, a la persona que solicitó la apelación en los 10 días siguientes a la fecha en que se tomó tal decisión.

La decisión del director o del Comité de supervisión del Programa para empleados que manejan alimentos es inapelable. Tres años después de la fecha original de la decisión se puede solicitar una apelación por segunda vez.

Información para comunicarse con National Restaurant Association

Si tiene preguntas sobre la administración de los programas de la Asociación, póngase en contacto con el Centro de servicio. Cuando contacte la Asociación, tenga a mano su nombre y la información del patrocinador de la clase.

Puede contactar el Centro de servicio de la Asociación a través de los siguientes métodos.

El horario de oficina estándar es de lunes a viernes, de 10:00 a.m. a 8:00 p.m. tiempo del Centro, excluyendo días festivos nacionales.

Correo National Restaurant Association
 Attention: Service Center
 175 West Jackson Blvd, Suite 1500
 Chicago, IL 60604-2814

Teléfono (866) 901-7778

Fax 866.665.9570 (teléfono gratis) o 312.583.9853 (en el área de Chicago)

Página de internet www.servsafe.com/foodhandler y www.FoodHandlerUSA.com

E-mail FoodHandler@Restaurant.org

Departamento de Seguridad de los exámenes servicecenter@restaurant.org
 (escriba "Exam Security" en el espacio para el asunto)

Línea directa de Seguridad de los exámenes 888.291.6462



Sección II – Procedimientos

La siguiente sección contiene las Guías que detallan los procedimientos paso por paso para prepararse y para manejar el Examen del programa de ServSafe® para empleados que manejan alimentos, en el formato impreso y por Internet.

Cómo conseguir y administrar los exámenes impresos de ServSafe para empleados que manejan alimentos

- Para administrar un Examen de ServSafe para empleados que manejan alimentos para California, usted debe estar registrado como instructor y debe tener un nombre de usuario (User Name) y una contraseña (Password).
- Si desea instrucciones completas sobre el proceso de administración del examen, consulte el Cuaderno de la evaluación de ServSafe para empleados que manejan alimentos

Información y material necesarios para administrar la Evaluación de ServSafe para empleados que manejan alimentos

- Su identificación de usuario (User ID) y su contraseña (Password)
- El formulario llamado "Exam Information Form"
- Revise el Formulario de hojas de respuestas
- Una copia de la Evaluación de ServSafe para empleados que manejan alimentos y de la Hoja de respuestas para cada estudiante.



Para obtener el formulario "Exam Information Form" y la evaluación impresa

- Visite www.ServSafe.com/Starters. En la subsección llamada "Instructors" seleccione "Schedule Class".
- Seleccione la opción "Create Class" que está junto a "Food Handler Online Course and Assessment".
- Seleccione "I Accept" para "ServSafe Online Examination Request Form and Agreement".
- Complete todos los cuadros requeridos para "Online ServSafe Exam Request Form & Agreement" y seleccione "Save".
- Descargue e imprima el formulario *Examination Information Form* y los exámenes que va a administrar.



Cómo preparar el lugar donde se hace el examen

- Asegúrese de que se cumplan los estándares para los lugares donde se hace el examen, los cuales se describen en el Cuaderno de la evaluación de ServSafe para empleados que manejan alimentos.
- Debe haber un instructor/coordinador de exámenes por cada 50 estudiantes.
- Asegúrese de que las copias del examen se hayan impreso claramente y estén completas y que haya una cantidad suficiente de ellas para los estudiantes.
- Ponga el Número del formulario del examen (que está en la esquina superior derecha del examen) en un lugar donde los estudiantes lo puedan ver fácilmente, junto con el número de la sesión del examen.



Cómo distribuir los exámenes

- Cuando todos los estudiantes se hayan sentado, el examen se les debe entregar, uno por uno. No permita que los estudiantes se pasen exámenes entre sí.
- Informe a los estudiantes que no se les tomará el tiempo, pero que típicamente el examen se completa en menos de 40 minutos.



Cómo supervisar el examen

- Sin distraer a las personas que están tomando el examen, recorra con frecuencia las instalaciones para ver si alguien está haciendo trampa y para asegurarse de que estén siguiendo las instrucciones.



Cómo recoger los exámenes y las hojas de respuestas

- Los estudiantes deben acercarse al instructor de uno en uno para entregar el examen y la **Hoja de respuestas** completada.
- Inspeccione la sección del registro de la Hoja de respuestas. Si el estudiante no la completó correctamente, devuélvale la hoja para que corrija sólo los errores de esa sección.
- Ponga el material del examen que recogió y el material extra en un lugar alejado de los estudiantes que van saliendo del salón.



Cómo regresar los exámenes

- Cuente los exámenes para asegurarse de que tiene el mismo número que imprimió originalmente. Los exámenes se deben destruir de una manera segura.
- Revise y complete toda la información necesaria del formulario llamado "Exam Information Form". Haga una copia de este formulario para guardarla en sus archivos. **Si comete errores al completar el formulario Exam Information Form los resultados se retrasarán.**
- Mantenga las **Hojas de respuestas** en un lugar seguro hasta que esté listo para enviarlas a NRA Solutions.
- Ponga las **Hojas de respuestas**, el formulario **Exam Information Form** completado y firmado, y el material defectuoso en un empaque seguro y a prueba de manipulaciones. Escriba como destinatario: NRA Solutions 175 W Jackson Blvd. Ste. 1500 Chicago IL, 60604-2814.
- Regrese el paquete a "NRA Solutions Exam Administration Department" en un método con el cual se pueda monitorear la ruta en los **dos días hábiles** siguientes a la fecha del examen.



Resultados/Certificados

- Los estudiantes pueden obtener sus resultados/certificados ingresando al sitio www.ServSafe.com/foodhandler y haciendo clic en "Check My Score" (revisar mis resultados).
- Los resultados están disponibles en la página de Internet de 3 a 4 días hábiles después de la fecha en que NRA Solutions reciba el paquete. Desde ese momento los certificados y los resultados estarán disponibles en la página de internet y los puede imprimir.



Programa de ServSafe para empleados que manejan alimentos: cómo pueden ver las calificaciones los administradores

Cómo revisar las calificaciones de los estudiantes de los cursos de ServSafe para empleados que manejan alimentos

- Vaya a www.ServSafe.com/Starters e inicie una sesión usando el enlace que está en la esquina superior derecha de la pantalla.
- Busque el menú "**Administrators**", y seleccione "**Manage Courses**".
- Seleccione "**Course Activities**", así podrá seleccionar el curso del cual quiere ver las calificaciones. En el menú desplegable, seleccione el curso "**ServSafe Food Handler**" para ver las calificaciones de ese curso.
- En "**Management Options**", seleccione "**Track Students**". En la parte inferior de esta página hay una lista de los estudiantes a quienes se les asignó el curso. Encuentre al estudiante y haga clic en la lupa que está a la derecha de su nombre para ver la calificación que obtuvo.



Programa de ServSafe para empleados que manejan alimentos: cómo cancelar la asignación de cursos

Cómo cancelar la asignación de cursos por Internet

- Vaya a www.ServSafe.com/FoodHandler e inicie una sesión usando el enlace que está en la esquina superior derecha de la pantalla inicial.
- Busque el menú "**Administrators**" que está en el lado izquierdo de la pantalla inicial. Después haga clic en "**Manage Courses**".
- La pantalla va a cambiar y ahora verá dos subsecciones llamadas "**My Courses**" y "**Course Activities**". Haga clic en "**Course Activities**", ahora podrá seleccionar el curso que quiere cancelar. Seleccione este curso en el menú desplegable para cancelar la asignación del curso.
- En "**Management Options**", haga clic en "**Track Students**". En la parte inferior de esta página hay una lista de los estudiantes a quienes se les asignó el curso. Haga clic en el bote de basura que está a la derecha del nombre del estudiante a quien le quiere cancelar la asignación.
- En este momento se le preguntará si quiere cancelar la asignación del curso, si desea continuar, seleccione "**ok**" para completar su petición.



Cómo presentar un formulario de petición de apelación

Cuándo presentar un formulario de petición de apelación

- Los candidatos o estudiantes a quienes se les haya negado la elegibilidad para tomar un examen, que no hayan aprobado un examen, o cuyo certificado, instructor o coordinador de exámenes hayan sido revocados, pueden apelar esta negación o revocación, para esto deben enviar una petición por escrito al Centro de servicio en los 30 días siguientes a la notificación de la negación o revocación.



Cuándo presentar un formulario de petición de apelación

- Al recibir la apelación, el Centro de servicio envía la petición, con toda la documentación pertinente, al director del Centro de servicio, quien la evaluará. El director puede enviar el caso al Consejo de gobierno, si el caso lo amerita, o puede evaluarlo y tomar una decisión final sobre la apelación en los 30 días siguientes a la fecha en que se recibió la solicitud por escrito. Esta decisión final se comunicará por escrito, por correo registrado, a la persona que solicitó la apelación en los 10 días siguientes a la fecha en que se tomó tal decisión.
- La decisión del director o del Consejo de gobierno es inapelable. Tres años después de la fecha original de la decisión se puede solicitar una apelación por segunda vez.



Cómo presentar un formulario de petición de apelación

- Vaya a www.ServSafe.com. Haga clic en “**Instructor Resource Center.**” Bajo “**Administer Classes and Exams,**” haga clic en “**Exam Admin, Info and Documents.**”
- Seleccione “**Appeal Request Form**” para descargar e imprimir el formulario llamado **Appeal Request Form.**
- Complete el formulario y envíelo por fax (866.665.9570 o 312.583.9853) o por e-mail al Centro de servicio.



Cómo presentar un formulario de Reporte de irregularidades

Presente un Reporte de irregularidades cuando haya alguna desviación en los protocolos de la administración del examen, tal como se indica en el Cuaderno de la evaluación de ServSafe® para empleados que manejan alimentos para California. Si no hay irregularidades, no es necesario presentar este reporte.

Cómo presentar un Reporte de irregularidades

- Envíe un e-mail a servicecenter@restaurant.org. Incluya el tipo de examen (ServSafe® California Food Handler Assessment) y el número de la clase en el espacio para el asunto.



Información que se debe incluir en un Reporte de irregularidades

- El número de la sesión del examen.
- El nombre de usuario y contraseña del instructor, el código de acceso a la clase, el nombre del estudiante, el número de registro y el teléfono del instructor.
- La razón específica para presentar un Reporte de irregularidades.
- La resolución o acción tomadas para resolver la irregularidad (si se aplica).



Resolución del Reporte de irregularidades

- Un representante de la Asociación se pondrá en contacto con el instructor/coordinador de exámenes un día después de recibir el aviso.