



Subject :	<b>RECEIVING DELIVERIES</b>		
Dept :	Operations	Revision(s):	Published
Version Dated :	June 15th, 2020	Pages:	7

## Purpose

This policy identifies the critical points of potential risk while receiving, processing, and storing delivered food, beverage, and other products. The goal is to eliminate chances of contamination and threats to employee safety.

## Policy

1. Vendor Communication & Compliance
  - a. Liability & Assurance
    - i. Restaurants should request letters of assurances from their vendors stating that their distribution facilities abide by enhanced health & safety precautions.
    - ii. Restaurants should share their modified receiving SOP with vendors and their delivery personnel must accept and acknowledge the new procedure.
    - iii. If vendors do not agree to following the enhanced safety procedures, then restaurant operators should search for an alternate vendor and terminate the relationship with the vendor who is refusing to abide by enhanced health & safety precautions.
      1. In the event that there is a written contract with the vendor, please immediately reach out to the Operations and Legal teams for guidance on terminating the written contract.
  - b. Safety Equipment and Apparel
    - i. Delivery personnel should arrive on site with appropriate safety equipment and apparel.
    - ii. If delivery personnel arrive without a mask and gloves, the Receiver should offer a mask and pair of disposable gloves after the delivery personnel washes their hands.
  - c. Vendors should arrive during a mutually agreed upon delivery time and provide ample notice of delays.
2. Received Product Quality Check
  - a. All received product should be checked for the following:
    - < 41°F for meat, fish, poultry
    - < 45°F for Eggs and Milk
    - Check expiration dates on packaged goods, eggs, dairy products.
    - Reject cans with dents, rust or compromised structure:
      - Bloated cans



- Exposed or stripped off seams
  - No label
  - Reject packages with tears, signs of moisture absorption, leakage:
    - Wet cases
    - Broken bags
    - Leaking cartons, bottles or packages
    - Broken seals on bottles
  - Cans or packages should still have their labels attached.
  - Vacuum packed food should not be bloated or show signs of leakage.
  - Frozen food should not show signs of thawing or excess ice crystal formation.
3. Storing & Putting Away Product
- a. With the exception of full cases of wine, all original cardboard packaging must be eliminated from storage.
    - i. Full cases of wine must be disinfected and left to dry before being moved into storage.

### **Equipment/Tools Needed**

Consider new equipment/changes to the physical space that may need to be procured, such as:

- Dunnage racks
- Box tying string roll
- Single-Use Gloves
- Sliding ramp (for those with basement kitchens/prep areas)
- BOH Clipboard (delivery and personnel log)
- FOH Clipboard (delivery and personnel log)
- Thermometer (temping products)
- Lexans, Cambro containers, Hotel pans, plastic crates for wine bottles
- Sanitizer solution
- EPA-approved disinfectant

### **Procedure**

1. Pre-Delivery Preparation
  - a. Place Orders
    - i. Place orders before cut off time to ensure timely delivery of goods.
    - ii. Pre-determine delivery timing with vendor(s) and set a schedule with the Receiver for the following day.
  - b. Organize Paperwork
    - i. Create Purchase Orders (POs) for all deliveries expected to be arriving the following day.



- ii. Print out POs and attach them to the BOH/FOH clipboard, with a fresh copy of Delivery Log.
  - c. Prepare the Physical Receiving Location
    - i. Ensure floor tape is placed to clearly outline the Delivery Drop-off Area.
    - ii. Allocate secondary area for rainy weather situations.
    - iii. Have available storage containers ready the night before or next morning before delivery timings.
2. Vendor Compliance Guidelines for Delivery Personnel
  - a. Vendors need to come to a mutually agreed upon timeline of delivery prior to day of delivery with the purchaser.
  - b. Time frame should be between 30-60 minutes.
  - c. Both parties should call ahead if there are any changes to the delivery schedule.
  - d. Call the designated number within 5-10 minutes of arrival for better efficiency of dropping off products.
  - e. Driver/delivery personnel will need to drop off product at pre-assigned location. It will be clearly designated with marking tape.
  - f. Delivery personnel should always be wearing face masks, covering nose and mouth, and be using fresh disposable gloves while unloading goods.
  - g. Unloading of goods will be completed with the invoice tucked under the top box/case, kept visible for the Receiver to check through.
    - i. Request invoice to be sent, as early as the day when order is placed, or to be sent early next day before delivery is made.
  - h. Delivery personnel will move away from goods and staff to a minimum of 6 feet until checking of goods is completed by the Receiver.
  - i. The Receiver will be given a reasonable amount of time to go through the product based on the size of the delivery.
  - j. Any "shorts" or missing items will be clearly documented on the initial invoice. Any credit memo could be issued at that moment from the delivery personnel or obtained from the Vendor's office / Sales Representative.
  - k. Delivery person will need to provide his/her full name in order for us the restaurant to log delivery entries and better trace back any issues that might be encountered. If the delivery person must enter the restaurant, they will need to have their temperature checked per the [Temperature Taking SOP](#).
  - l. Receiver will complete the receiving of goods and sign off on the invoice.
  - m. Receiver could hand off the signed invoice back to the delivery person. Alternatively, a scanned copy can be sent back to Vendor's office/ Sales Representative.
3. Delivery Protocol



- a. Preparing to Receive a Delivery
  - i. Confirm that appropriate storage containers are set aside close to the delivery hatch or receiving area to repack or transport product back to the restaurant.
  - ii. Await communication that the delivery driver has arrived on site.
  - iii. Put on a new set of gloves and bring containers and clipboard with the Delivery Log and printed POs to the delivery area.
- b. Upon Vendor Arrival
  - i. Ensure delivery person is wearing a new set of gloves and has a face mask on at all times during the delivery.
  - ii. Allow driver/ delivery personnel to unload products into the assigned delivery drop off area. Stay at least 6 feet away from any personnel at all times.
  - iii. During this time, record on the log:
    1. name of delivery personnel involved
    2. time of delivery
    3. time of assigned delivery time
  - iv. Please record any abnormalities during the delivery process:
    1. Driver not wearing masks or new gloves
    2. Delivery personnel shows signs of being sick
    3. Delivery personnel not cooperating with Receiver
    4. Anyone coming too close to one another
    5. Any part of the process that looks like its been contaminated with human fluids (blood, snot, saliva, spit etc)
    6. Inform your manager immediately and stay away from the delivery area and personnel.
  - v. Request that the invoice should be left under the highest case for visibility and the delivery personnel should stay clear for the Receiver to approach.
  - vi. Receiver should inspect the delivered products under regular guidelines (see Policy 2 - "Received Product Quality Check") and mark down any product quality deficiencies on the invoice.
  - vii. Any shorted or missing items should be clearly marked on the invoice.
  - viii. Sign and return invoice to delivery personnel, ideally placing on a nearby surface for them to grab.
- c. Putting Away Product
  - i. Any product in cases or cardboard boxes should be removed from the boxes and repacked into clean in-house storage containers.
    1. Transfer packs from cases and into lexans and then onto shelves.



2. Transfer portioned steaks from the case into hotel pans then into the walk-in.
      3. Transfer bottles of dry goods & condiments from the case into lexans then onto shelves.
    - ii. Any product that has been repacked or comes without packaging or cases should be disinfected before putting away for use. For example:
      1. 5 gallon pail of soy sauce
      2. Momolab Hozon
      3. Loose bottles of soy sauce from vendors
      4. Bags of rice, etc
  - d. Clean Up
    - i. Tie up flattened, broken down boxes and set aside for garbage pickup in designated area.
      1. If recycling/box pick up is not on delivery day, designate a separate area away from regular usage areas to hold broken down boxes.
      2. At this point, another person could be assigned to help with bringing products back into the restaurant, while maintaining 6 feet of distance.
    - ii. Remove gloves and wash your hands.
    - iii. Put on a clean pair of gloves.
    - iv. Place products into appropriate storage locations.
    - v. Label accordingly with product name and date.
    - vi. Organize products using First In First Out (FIFO).
    - vii. Bring used storage containers to be washed.
    - viii. Remove and dispose of gloves
    - ix. Wash your hands and move onto your next task.
4. Beverage Delivery
  - a. Greet the vendor as described in Procedure Step 3b above.
  - b. Putting Away Delivery
    - i. Full Cases
      1. Note: Bottles in a full case should be kept in the original box.
        - a. Disinfect full cases using appropriate cleaning chemicals and leave the case to dry for 2 minutes.
    - ii. Loose Bottles (Spirits, Wine, Beer, NA Beverages)
      1. Remove loose bottles/cans from opened case and disinfect thoroughly, leaving to air dry.
        - a. Spray down bottles with Peroxide disinfectant.
        - b. Do not spray onto cans or exposed lip on packaging.
        - c. Peroxide disinfectant is not food contact safe.
      2. Store loose bottles in allocated storage containers.



- a. These storage containers can be final storage solution, or be used to transport bottles and cans into the restaurant to be stored on a rack/shelf.
  - c. Clean Up
    - i. Tie up flattened, broken down boxes and set aside for garbage pickup in designated area.
    - ii. Discard used gloves, wash hands and put on new gloves.
    - iii. Bring disinfected products out onto the floor for bar use or keep in storage.
5. Receiving & Organizing To-Go Supplies
- a. Greet the vendor as described in Procedure Step 3b above.
  - b. Putting Away Delivery
    - i. Receiver should remove all materials from packaging/cardboard immediately and organize in the designated area.
    - ii. Mark packages with "received" date/ time so that operators can track life of and avoid exposure to virus (24 hours on cardboard, 72 hours on plastic, 5 days on glass).
    - iii. Supplies should be organized and easily accessible in clear or labeled containers to avoid any unnecessary opening of containers or points of contact by staff when stocking stations.
  - c. Clean Up
    - i. Tie up flattened, broken down boxes and set aside for garbage pickup in designated area.
    - ii. Discard used gloves, wash hands and put on new gloves.
    - iii. Bring disinfected products out onto the floor for bar use or keep in storage.

### **Supporting Materials (Logs, Signage, Training & Locations, etc)**

- Modified protocol confirmation from vendors
- [External Vendor Sign In](#) Log

### **Accountability (how the SOP will be enforced/managed)**

- There will be designated Receivers trained according to this protocol.
- Manager should note down any observations of deviation from the protocol and retrain if necessary.
- Multiple occurrences of deviating from the protocol after retraining will result in disciplinary action.

### **Sources**

- [CDC on Hydrogen Peroxide](#)
- [Ecolab SDS on Peroxide Disinfectant](#)



- [MIT](#) review
- New England Journal of Medicine [Surface](#) study

Asunto:	<b>RECEPCIÓN DE ENTREGAS</b>		
Dept.:	Operaciones	Revisiones:	Publicado
Fecha de la versión:	15 de junio de 2020	Páginas:	8

## Propósito

Esta política identifica los puntos críticos de los posibles riesgos mientras se reciben, procesan y almacenan alimentos, bebidas y otros productos entregados. El objetivo es eliminar las posibilidades de contaminación y las amenazas a la seguridad de los empleados.

## Política

1. Cumplimiento y comunicación con el proveedor
  - a. Responsabilidad y garantía
    - i. Los restaurantes deben solicitar cartas de garantías de sus proveedores en las que manifiesten que sus instalaciones de distribución cumplen las precauciones de seguridad y salud mejoradas.
    - ii. Los restaurantes deben compartir el Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de recepción modificado con los proveedores, y su personal de entrega debe aceptar y reconocer el nuevo procedimiento.
    - iii. Si los proveedores no están de acuerdo en seguir los procedimientos de seguridad mejorados, los administradores de los restaurantes deben buscar otro proveedor y finalizar la relación con el proveedor que se niega a cumplir las precauciones de seguridad y salud mejoradas.
      1. En caso de que exista un contrato por escrito con el proveedor, comuníquese inmediatamente con los equipos de Operaciones y Asuntos Legales para obtener orientación sobre la rescisión del contrato por escrito.
  - b. Vestimenta y equipo de seguridad
    - i. El personal de entrega debe llegar al sitio con la vestimenta y el equipo de seguridad adecuados.
    - ii. Si el personal de entrega llega sin mascarilla ni guantes, el empleado a cargo de las recepciones debe ofrecerle una mascarilla y un par de guantes desechables después de que el personal de entrega se lave las manos.
  - c. Los proveedores deben llegar durante un horario de entrega acordado mutuamente y avisar con suficiente tiempo en caso de demora.
2. Control de calidad de los productos recibidos



- a. Se debe controlar lo siguiente en todos los productos recibidos:
  - <41 °F para carnes rojas, pescado, carne de ave
  - <45 °F para huevos y leche
  - Controle la fecha de vencimiento de los productos lácteos, los huevos y los productos envasados.
  - Rechace las latas con abolladuras, óxido o estructura comprometida:
    - Latas hinchadas
    - Uniones expuestas o arrancadas
    - Sin etiqueta
  - Rechace los paquetes con rasgaduras, signos de absorción de humedad, pérdida:
    - Cajas mojadas
    - Bolsas rotas
    - Cartones, botellas o paquetes que pierden
    - Precintos rotos en botellas
  - Las latas o los paquetes todavía deben tener las etiquetas adheridas.
  - Los alimentos envasados al vacío no deben estar hinchados ni mostrar signos de pérdida.
  - Los alimentos congelados no deben mostrar signos de descongelación o formación de cristal de hielo en exceso.
3. Almacenamiento y orden de los productos
  - a. Con la excepción de cajas completas de vino, todos los envases de cartón originales deben eliminarse del depósito.
    - i. Las cajas completas de vino se deben desinfectar y dejar secar antes de trasladarlas al depósito.

### **Equipos/Herramientas necesarios**

Considere nuevos equipos/cambios en el espacio físico que puede ser necesario adquirir, como los siguientes:

- Estantes para estibar
- Rollo de hilo para atar cajas
- Guantes desechables
- Rampa deslizante (para los lugares con cocinas/áreas de preparación en el sótano)
- Tabla sujetapapeles del área de cocina (registro de entregas y personal)
- Tabla sujetapapeles de las áreas de servicios al cliente (registro de entregas y personal)
- Termómetro (productos eventuales)
- Contenedores de polycarbonato, recipientes Cambro, bandejas, cajones de plástico para botellas de vino

- Solución desinfectante
- Desinfectante aprobado por la Agencia de Protección Ambiental (Environmental Protection Agency, EPA)

## Procedimiento

1. Preparación antes de la entrega
  - a. Realice los pedidos
    - i. Realice los pedidos antes del horario de corte para garantizar la entrega oportuna de los productos.
    - ii. Determine previamente el horario de entrega con los proveedores y establezca un cronograma para el día siguiente con el empleado a cargo de las recepciones.
  - b. Organice el papeleo
    - i. Cree órdenes de compra (Purchase Orders, PO) para todas las entregas que se espera que lleguen el día siguiente.
    - ii. Imprima las PO y anéxelas a la tabla sujetapapeles del área de cocina/las áreas de servicios al cliente, con una copia nueva del Registro de entregas.
  - c. Prepare el lugar físico de recepción
    - i. Asegúrese de que se coloque cinta para pisos a fin de marcar claramente el área donde se dejan las entregas.
    - ii. Asigne un área secundaria para situaciones de clima lluvioso.
    - iii. Prepare los recipientes de almacenamiento la noche anterior o en la mañana siguiente antes de los horarios de entrega.
2. Pautas de cumplimiento por parte del proveedor para el personal de entrega
  - a. Los proveedores deben acordar con el comprador un cronograma de entrega antes del día de la entrega.
  - b. El plazo debe ser de 30 a 60 minutos.
  - c. Ambas partes deben llamar con anticipación si hay modificaciones en el cronograma de entrega.
  - d. Llame al número designado dentro de los 5 a 10 minutos de llegar para dejar los productos con mayor eficiencia.
  - e. El conductor/personal de entrega deberá dejar los productos en el lugar asignado anteriormente. Estará demarcado de manera clara con cinta.
  - f. El personal de entrega siempre debe usar mascarillas faciales, que cubran la nariz y la boca, y utilizar guantes desechables nuevos mientras descarga los productos.
  - g. La descarga de productos se completará con la factura metida debajo de la caja superior, visible para que el empleado a cargo de las recepciones controle.

- i. Solicite que se envíe la factura el mismo día en que se hace el pedido o que se envíe temprano el día siguiente antes de que se realice la entrega.
  - h. El personal de entrega se alejará de los productos y del personal a una distancia mínima de 6 pies hasta que el empleado a cargo de las recepciones termine de controlarlos.
  - i. El empleado a cargo de las recepciones tendrá una cantidad razonable de tiempo para revisar los productos según el tamaño de la entrega.
  - j. Los artículos faltantes o en cantidad insuficiente se documentarán claramente en la primera factura. El personal de entrega podría emitir una nota de crédito en ese momento, o esta se podría obtener del representante de ventas/la oficina del proveedor.
  - k. El repartidor deberá proporcionar su nombre completo a fin de que el restaurante registre las entradas de la entrega y pueda rastrear mejor el origen de los problemas que podrían encontrarse. Si el repartidor debe ingresar al restaurante, hay que medirle la temperatura de acuerdo con el [POE de medición de la temperatura](#).
  - l. El empleado a cargo de las recepciones finalizará la recepción de los productos y firmará la factura.
  - m. El empleado a cargo de las recepciones podría devolverle la factura firmada al repartidor. Como alternativa, se puede enviar una copia escaneada al representante de ventas/a la oficina del proveedor.
3. Protocolo de entrega
- a. Preparación para recibir una entrega
    - i. Confirme que los recipientes de almacenamiento adecuados estén apartados cerca de la compuerta de entrega o el área de recepción para reempaquetar o transportar los productos de regreso al restaurante.
    - ii. Espere la comunicación de que el conductor de la entrega ha llegado al sitio.
    - iii. Colóquese un par de guantes nuevo, y lleve los recipientes y la tabla sujetapapeles con el Registro de entregas y las PO impresas al área de entrega.
  - b. Tras la llegada del proveedor
    - i. Asegúrese de que el repartidor use un par de guantes nuevo y tenga colocada una mascarilla facial en todo momento durante la entrega.
    - ii. Permita que el conductor/personal de entrega descargue los productos en el área asignada para dejar las entregas. Manténgase a 6 pies de distancia como mínimo del personal en todo momento.
    - iii. Durante este momento, anote en el registro:

1. el nombre de los miembros del personal de entrega involucrados
  2. la hora de la entrega
  3. el tiempo del plazo de entrega asignado
- iv. Registre cualquier irregularidad durante el proceso de entrega:
1. El conductor no usa mascarilla o guantes nuevos
  2. El personal de entrega muestra señales de enfermedad
  3. El personal de entrega no coopera con el empleado a cargo de las recepciones
  4. Cualquier persona que se acerque demasiado a otra
  5. Cualquier parte del proceso que parezca haber sido contaminada con fluidos del cuerpo humano (sangre, moco, saliva, escupitajo, etc.)
  6. Informe a su gerente de inmediato y manténgase lejos del personal y del área de entrega.
- v. Solicite que la factura se deje debajo de la caja que esté más alta para poder verla y que el personal de entrega permanezca lejos para que se acerque el empleado a cargo de las recepciones.
- vi. El empleado a cargo de las recepciones debe inspeccionar los productos entregados conforme a las pautas habituales (consulte la Política 2: "Control de calidad de los productos recibidos") y anotar las deficiencias de calidad de los productos en la factura.
- vii. Los artículos faltantes o en cantidad insuficiente deben marcarse claramente en la factura.
- viii. Firme y devuelva la factura al personal de entrega; idealmente, colóquela en una superficie cercana para que este la tome.
- c. Orden de los productos
- i. Los productos en cajas de cartón o en cajas deben sacarse de allí y reempaquetarse en recipientes de almacenamiento limpios del restaurante.
    1. Transfiera los paquetes de las cajas a contenedores de policarbonato y, luego, a los estantes.
    2. Transfiera las porciones de bistec de la caja a las bandejas y, luego, a la cámara frigorífica.
    3. Transfiera los frascos de productos secos y condimentos de la caja a contenedores de policarbonato y, luego, a los estantes.
  - ii. Todo producto que se haya reempaquetado o que no venga en un paquete o una caja debe desinfectarse antes de almacenarse para ser usado. Por ejemplo:
    1. Balde de 5 galones de salsa de soya
    2. Momolab Hozon



3. Frascos sueltos de salsa de soya de los proveedores
  4. Bolsas de arroz, etc.
- d. Limpieza
- i. Ate las cajas desmontadas, aplanadas y apártelas para la recolección de la basura en el área designada.
    1. Si el reciclado/la recolección de cajas no se hace el día de la entrega, designe un área aparte lejos de las áreas de uso habitual para conservar las cajas desmontadas.
    2. En este momento, otra persona podría ser asignada para ayudar a llevar los productos al restaurante, manteniendo 6 pies de distancia.
  - ii. Quítese los guantes y lávese las manos.
  - iii. Colóquese un par de guantes limpios.
  - iv. Coloque los productos en los lugares de almacenamiento correspondientes.
  - v. Etiquete según corresponda con el nombre del producto y la fecha.
  - vi. Organice los productos usando el método “primero en entrar, primero en salir” (First In First Out, FIFO).
  - vii. Lleve los recipientes de almacenamiento usados a lavar.
  - viii. Quítese los guantes y deséchelos.
  - ix. Lávese las manos y pase a la siguiente tarea.
4. Entrega de bebidas
- a. Reciba al proveedor como se describe en el paso 3b del procedimiento arriba.
  - b. Orden de la entrega
    - i. Cajas completas
      1. Nota: Las botellas en cajas completas deben conservarse en la caja original.
        - a. Desinfecte las cajas completas con productos químicos de limpieza adecuados y déjelas secar durante 2 minutos.
    - ii. Botellas sueltas (bebidas alcohólicas, vino, cerveza, bebidas sin alcohol)
      1. Saque las latas/botellas sueltas de la caja abierta y desinfecte bien, dejando secar al aire.
        - a. Rocíe las botellas con desinfectante con peróxido.
        - b. No rocíe sobre las latas o el borde expuesto en los envases.
        - c. El desinfectante con peróxido no es seguro en contacto con alimentos.



2. Almacene las botellas sueltas en los recipientes de almacenamiento asignados.
  - a. Estos recipientes de almacenamiento pueden ser la solución de almacenamiento final o utilizarse para transportar las botellas y las latas al restaurante para almacenarlas en una repisa/un estante.
- c. Limpieza
  - i. Ate las cajas desmontadas, aplanadas y apártelas para la recolección de la basura en el área designada.
  - ii. Deseche los guantes usados, lávese las manos y póngase guantes nuevos.
  - iii. Lleve los productos desinfectados al restaurante para usar en el bar o mantenga en almacenamiento.
5. Recepción y organización de los suministros para llevar
  - a. Reciba al proveedor como se describe en el paso 3b del procedimiento arriba.
  - b. Orden de la entrega
    - i. El empleado a cargo de las recepciones debe retirar todos los materiales de los paquetes/cartones de inmediato y organizar en el área designada.
    - ii. Marque los paquetes con la fecha/hora de recepción para que los administradores puedan hacer un seguimiento de la vida del virus y evitar la exposición a este (24 horas en cartón, 72 horas en plástico, 5 días en vidrio).
    - iii. Los suministros deben ser fácilmente accesibles y organizarse en recipientes transparentes o etiquetados para evitar aperturas de los recipientes o puntos de contacto innecesarios por parte del personal al abastecer las estaciones.
  - c. Limpieza
    - i. Ate las cajas desmontadas, aplanadas y apártelas para la recolección de la basura en el área designada.
    - ii. Deseche los guantes usados, lávese las manos y póngase guantes nuevos.
    - iii. Lleve los productos desinfectados al restaurante para usar en el bar o mantenga en almacenamiento.

### **Materiales de apoyo (registros, letreros, capacitación y ubicaciones, etc.)**

- Confirmación de los proveedores del protocolo modificado
- [Registro de entrada de proveedores externos](#)

### **Responsabilidad (cómo se aplicará/administrará el POE)**



- Se designarán empleados a cargo de las recepciones capacitados de acuerdo con este protocolo.
- El gerente debe anotar las observaciones de desviación del protocolo y volver a capacitar si es necesario.
- Varios casos de desviación del protocolo después de volver a capacitar darán lugar a medidas disciplinarias.

### **Fuentes**

- [CDC: Peróxido de hidrógeno](#)
- [Ficha de datos de seguridad de Ecolab sobre el desinfectante con peróxido](#)
- [MIT Review](#)
- Estudio de [superficies](#) de New England Journal of Medicine