

REPORTE DE QUEJA

FO-GT-14

CLIENTE: BIMBO AZCAPOTZALCO	FECHA: 22/02/2025	
Nº DE CASO: 6039358		
Nº DE SEMANA: 8		
PRODUCTO	ATENDIDO POR:	REALIZADO POR:
MEDIAS NOCHES 8p 340g	ANDRES VARELA	ULISES CARDENAS

HALLAZGO DE PLAGA		INFORMACION DEL PRODUCTO	
QUIEN DETECTA EL HALLAZGO	PRODUCTO:	MEDIAS NOCHES 8p 340g	
CLIENTE:	FECHA DE PRODUCCION:	09/02/2025	
LUGAR DE HALLAZGO	LOTE:	BMA 2 00:48 06	
NEGOCIO PARTICULAR	FECHA DE CADUCIDAD:	05/03/2025	
PLAGA ENCONTRADA	FECHA DE COMPRA	12-feb-25	
CUCARACHA	INCIDENCIA:		
VIVA/ CANTIDAD	MUERTA		
1	NO SE MFNCIONA		
IDENTIFICACION ESPECIFICA	QUEJA DE CALIDAD EN MEDIAS NOCHES -- CUCARACHA Hola buenas tardes escribo para levantar una queja sobre su producto, que comre el dia 12 de febrero 2025 soy cliente, tengo un negocio de hamburguesas y hotdogs compro pan Cada semana, en un pan de hotdog me salió una cucaracha incrustada en el pan Y algunos de mis clientes presenciaron el acto, como me pueden resolver este asunto, ya que también está en juego la reputación de mi negocio, anexo evidencia y número de lote. Mi nombre es: Lorena Viridiana Martinez Linares Dirección: Av bosque de Contreras, mz 60 Lt 29, bosques del valle 2 da secc, Coacalco de Berriozábal. Espero respuesta por parte de ustedes, de ante mano gracias por la atención. LLAMADA DE ATENCION Y REEMPLAZO		
Blatella germanica			
POSIBLE ORIGEN			
PLANTA			
SE ELIMINA ORIGEN?			

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO

Al observarse la imagen compartida por el cliente se aprecia un organismo adulto de *Blatella germanica* (cucaracha alemana) en el interior del producto en cuestión.

IDENTIFICACIÓN



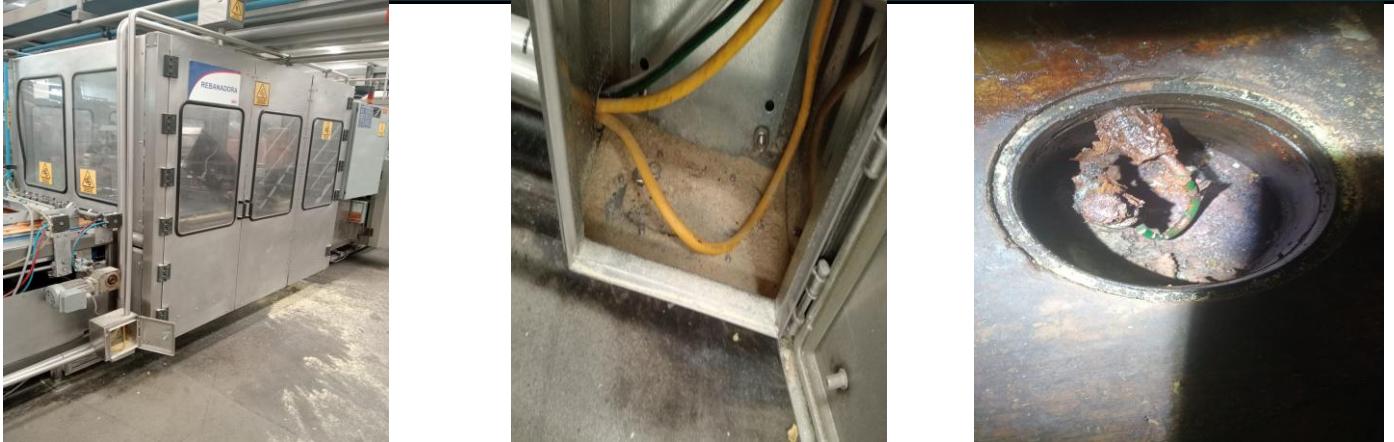
REPORTE DE QUEJA

FO-GT-14

CONCLUSIÓN

Al observarse el organismo de forma integra en el interior del empaque, sugiere que el ingreso del mismo debio ocurrir despues del horneado, puesto que se observa sin señales de coccion. El cliente menciona tambien que el organismo se encuentra incrustado en el pan, pero por la orientacion del mismo y dado que se encuentra en la base del bollo no seria posible que el suceso hubiera ocurrido en camara de vapor o en el horno. Por otro lado el cliente menciona que posee un puesto en donde puede existir contaminacion cruzada y donde tambien puede haber la posibilidad de que el insecto pudiese haber entrado en el empaque una vez en el puesto y que este haya quedado abierto por algun periodo de tiempo. En la inspeccion del area de embolsado se detectaron registros de tierra fisica mal sellados con algunos organismos lo que podria significar riesgo a la inocuidad del producto asi como registros electricos con materia organica en su interior . Se continuaran con las inspecciones en el area de linea de bolleria 1, haciendo enfasis en la parte de embolsado de bolleria 1 para detectar areas de oportunidad y disminuir la incidencia de organismos plaga en el interior de la planta.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



PLAN DE ACCIÓN

ACCIONES /ACTIVIDADES RECOMENDADAS	RESPONSABLE	FECHA TENTATIVA	FECHA SOLUCIÓN	CUMPLIMIENTO
Realizar remocion de materia organica en registros electricos de embolsado de bolleria 1	Planta			
Realizar limpieza y sellado adecuado de registros de tierra fisica existentes en embolsado de bolleria 1	Planta			
Aspersión focalizada en registros de tierra fisica de embolsado de bolleria lar	Servipro	02/03/2025	05/03/2025	100%
Reforzamiento de inspecciones en registros de tierra fisica	Servipro	25/02/2025	05/03/2025	100%

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

NOMBRE COMÚN: Cucaracha Alemana

NOMBRE CIENTÍFICO: BLATTELLA GERMANICA

CLASE/ORDEN/FAMILIA: INSECTA / BLATTODEA / BLATTELLIDAE

Cucaracha Alemana

Se reproduce sexualmente, creciendo desde el huevo hasta el adulto con capacidad reproductiva en aproximadamente 50 a 60 días en condiciones ideales. Una vez fertilizada, una cucaracha alemana hembra desarrolla una ooteca en su abdomen, durante varios días o semanas.

Son animales muy gregarios, practican el canibalismo cuando pueden, pero generalmente se alimentan de restos y residuos alimentarios generados por las personas, y tienen especial predilección por los alimentos ricos en fécula como patatas, pan, harina, por lo que es frecuente encontrarlas en los cajones del pan, cocinas y tableros electricos.

