



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN COMUNICADO DE
PRENSA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD
DE MÉXICO**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

P R E S E N T A:

PATRICIA ALBINA SANDOVAL VARGAS

ASESORA: DOCTORA FRANCISCA ROBLES



MÉXICO, D.F.

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A MIS PADRES, A QUIENES AMO Y DEBO LO QUE SOY.

**A TI PAPA, POR SER EL SOPORTE EN MI VIDA, EN LAS BUENAS
Y EN LAS MALAS. AUNQUE TE HAYAS MARCHADO, VIVIRÁS
SIEMPRE EN MI CORAZÓN.**

A MI MADRE, POR SU AMOR Y APOYO INCONDICIONAL.

**A MI ASESORA Y MIS SINODALES, POR SUS CONSEJOS Y
APOYO.**

I N D I C E

	Página
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO 1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL- CONCEPTOS BÁSICOS.....	7
1.1. Modelos de comunicación.....	7
1.2. Comunicación institucional.....	8
CAPÍTULO 2. EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO (AICM).....	15
2.1. El Sistema Aeroportuario Mexicano (SAM).....	15
2.2. El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM).....	18
2.2.1. Antecedentes.....	19
2.2.2. Identidad corporativa.....	26
CAPÍTULO 3. LA GERENCIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO.....	33
3.1. Antecedentes.....	34
3.2. Estructura actual.....	35
3.3. Funciones.....	37
3.4. Herramientas de comunicación.....	39
3.4.1. Entrevista.....	41
3.4.2. Conferencia de prensa.....	42
3.4.3. Publicidad institucional.....	43
3.4.4. Comunicaciones de crisis.....	44

3.4.5. Comunicado de prensa.....	45
----------------------------------	----

CAPÍTULO 4. CRITERIOS Y PAUTAS EN LA ELABORACIÓN Y MANEJO COMUNICACIONAL DEL COMUNICADO DE PRENSA EN EL AICM.....

47

4.1. Fuentes de información.....	48
----------------------------------	----

4.2. Selección del tema y recopilación de datos.....	50
--	----

4.3. Redacción y formato del comunicado.....	51
--	----

4.4. Revisión.....	53
--------------------	----

4.5. Proceso de distribución.....	54
-----------------------------------	----

4.6. Impactos del comunicado de prensa en los medios de comunicación	58
--	----

4.7. Presentación de tres casos.....	60
--------------------------------------	----

4.7.1. Comunicado de prensa número 1:

“INCREMENTA AICM 23 % EL FLUJO DE PASAJEROS POR TEMPORADA VACACIONAL” (4-enero-2007).....	60
---	----

4.7.2. Comunicado de prensa número 2:

“LISTO EL PROGRAMA <i>AMIGO</i> DEL AICM PARA VACACIONES DE VERANO” (4-julio-2006).....	62
---	----

4.7.3. Comunicado de prensa número 3:

”ACCIDENTE DE UN AVIÓN AL INTENTAR SU DESPEGUE EN EL AICM” (21-julio-2004).....	64
---	----

CONCLUSIONES.....	67
--------------------------	-----------

ANEXOS.....	70
--------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	105
--------------------------	------------

I N T R O D U C C I Ó N

El problema de que me ocupo es el de establecer los criterios y pautas de comunicación pública institucional que permitan que el comunicado de prensa desempeñe el papel de modalidad y formato idóneo de comunicación para la promoción de una imagen favorable a la institución.

La premisa de mi trabajo se sostiene en que a las instituciones públicas y las empresas estatales les conviene adoptar un modelo de gestión de las comunicaciones concebido estratégicamente para integrar y articular los efectos que pueden producir en los públicos alineados con una adecuada identidad corporativa.

Eso significa establecer estándares de operación y evaluación de las comunicaciones por modalidad y público destinatario de los mensajes. En empresas prestadoras de servicios públicos el comunicado de prensa puede ser convertido en una modalidad de comunicación alineada con la identidad, siempre y cuando su elaboración y distribución correspondan a una guía óptima de proyección de la identidad corporativa.

En este estudio me propuse destacar los elementos que se deben considerar en el diseño del comunicado de prensa como una de las herramientas de promoción de imagen institucional, alineado a la identidad corporativa de la institución.

En la primera parte del trabajo desarrollo un marco de conceptos que permite entender el manejo y la gestión de la comunicación institucional en general, mientras que en el segundo apartado pretendo dar el contexto en el que se sitúa el caso en estudio: el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y los retos que enfrenta en materia de comunicación y promoción de imagen pública institucional

Como institución pública y empresa prestadora de servicios, el AICM compite con otras organizaciones para ser identificado y distinguido como la mejor opción en el

intercambio de servicios aeroportuarios, en términos de calidad, seguridad y eficiencia. Para lograr ser visto y percibido como el mejor, se requiere una gestión estratégica de la comunicación institucional.

En el aeropuerto, la Gerencia de Comunicación Social es la encargada de establecer y aplicar las estrategias de comunicación que permitan asociar los beneficios de los servicios que ofrece la institución y los bienes simbólicos que distinguen su identidad y participación en la sociedad.

Por consiguiente, en el tercer capítulo abordo la función y estructura de dicha Gerencia así como de las diversas herramientas de comunicación que utiliza como entrevistas, conferencias de prensa, publicidad institucional y comunicados de prensa, para informar y promover una imagen institucional favorable del aeropuerto.

En el último apartado de este trabajo analizo los criterios y pautas en la elaboración y manejo comunicacional del comunicado de prensa en el AICM. Se pretende mostrar al comunicado como una de las herramientas de comunicación institucional externa para promover una imagen favorable de la institución entre su público (pasajeros y usuarios), a través de los medios de comunicación.

CAPÍTULO 1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL—CONCEPTOS BÁSICOS

Para efectos de este trabajo entiendo como comunicación institucional o corporativa “aquella que se dedica a promover y mantener la imagen de una empresa, así como de establecer relaciones amistosas y de cooperación entre la organización y sus públicos internos, externos y especiales”.¹

Como señala Amado Suárez, la comunicación institucional está constituida por los mensajes que emite la institución, tanto deliberada como espontáneamente. “...habría comunicación institucional aún cuando la empresa no tuviera ninguna intención comunicativa”².

Por eso y ante la necesidad de satisfacer las demandas de un mercado cada vez más exigente, las organizaciones, públicas o privadas, deben desarrollar modelos de gestión estratégica de la comunicación, pensados en función de los públicos³ a los que se dirigen.

1.1. Modelos de comunicación

Dentro de la comunicación organizacional o institucional aún se utiliza el viejo postulado de Aristóteles, para quien la retórica es “la búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance”.⁴, modelo que divide el proceso de la comunicación en *orador (persona que habla)*, *discurso (mensaje)* y *auditorio (persona que escucha)*.

¹ Rebeil Corella, Ma. Antonieta, “Perfiles de la comunicación en las organizaciones”, en *El poder de la comunicación en las organizaciones*, México, Plaza y Valdés/UIA, 2000, p. 168

² **Amado Suárez, Adriana y Castro Zuñeda, Carlos**, *Comunicaciones públicas. El modelo de la comunicación integrada*, México, Océano, 2002, p. 49

³ Público es el destinatario del mensaje de las organizaciones o instituciones.

⁴ Berlo, David K, *El proceso de la comunicación*, México, El Ateneo, 1986, p. 7

Este modelo lo desarrolló después Harold D. Laswell y posteriormente Shannon y Weaver, quienes además de la fuente, transmisor, señal, receptor y destino, incorporaron elementos nuevos como el ruido y el feed-back o retroalimentación.⁵

1.2 Comunicación institucional

Tal como sostiene Martínez de Velasco, la intención de toda comunicación es influir en la opinión o actitud del receptor y provocar reacciones en éste, respecto al emisor. Cuando la comunicación es entre una organización y su público, hablamos de comunicación institucional o comunicación organizacional.

Así, se puede entender como comunicación institucional aquella que está constituida por los mensajes que emite la institución, tanto deliberada como espontáneamente, consciente e inconscientemente, y no puede ser un esfuerzo aislado sino que debe ser parte de un proyecto a mediano o largo plazo, coordinado con el resto de las comunicaciones y acciones de la institución.

La comunicación institucional promueve una imagen favorable de la institución o empresa. Para Costa hablar de imagen de empresa es referirse a la visión mental que tienen, recuerdan e identifican, los públicos o usuarios acerca de las cualidades de la empresa, de los beneficios de los servicios que presta, de sus atributos de solvencia y la eficacia de su organización en comparación con otras.

Agrega que la imagen generalmente va ligada a las palabras clave de la razón social de la empresa, su filosofía corporativa e identidad visual.

Es importante considerar que “la imagen de una empresa es un reflejo de ésta, vista por sus públicos y la función básica de la comunicación institucional es

⁵ Ruido es todo elemento físicos o psicosocial que perturba la comunicación y retroalimentación es la información que, partiendo del emisor, vuelve a él pero con datos nuevos del receptor.

mejorar esa imagen ante quienes la aceptan, pero sobre todo, ante quienes la rechazan”.⁶

Para Rodríguez de San Miguel, la comunicación organizacional es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de la organización y entre ésta y su medio, además de influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos.

Explica que el público interno es el grupo de personas que forman una empresa o institución y están directamente vinculados a ella: accionistas, directores, gerentes, trabajadores. En tanto que el público externo son las personas que están fuera de la empresa, en el caso del AICM son los pasajeros, usuarios, clientes, medios de comunicación, etc.

También destaca que el propósito de la comunicación organizacional es promover entre el público una imagen de la empresa “sustentada en realidades y no en ficciones, en rasgos reales y no en apariencias o buenas intenciones”⁷.

Por su parte, Peña Serret destaca la importancia de integrar el capital simbólico de la institución (cultura, identidad y la comunicación que las integra) con sus recursos humanos, financieros y tecnológicos, para alinearlos de manera congruente con los fines estratégicos, a partir de la posición que guarda y la trayectoria que siga la propia institución en el entorno competitivo en que se desenvuelve.

Tal alineamiento “radica en la estructuración del discurso corporativo y la estrategia de comunicación institucional que integra los sistemas, redes y flujos de

⁶, Rebeil Corella, Maria Antonieta, *Pérfiles de la ...* op cit, p. 171

⁷ Andrade Rodríguez de San Miguel, Horacio, “Definición y alcance de la comunicación organizacional”, en *La comunicación en las organizaciones*, Carlos Fernández Collado, México, Trillas, 2002, p. 16.

mensajes en el ámbito público”.⁸, dirigidos a hacer visible, persuasiva y pertinente la identidad institucional como imagen pública de la institución.

Entonces el punto central de la articulación funcional es la estrategia de comunicación institucional, la cual permite asociar las ventajas y beneficios que pueden representar el intercambio de bienes o servicios de la institución para el consumidor, públicos y clientes.

Tal como lo indica Peña, el desempeño competitivo de las organizaciones puede analizarse a partir de la cultura que despliegan en su interior y la imagen proyectada en su entorno, con base en la identidad institucional construida y promovida mediante las comunicaciones.

Rebeil Corella puntualiza que la comunicación de las empresas está integrada por la **comunicación institucional**, también llamada *externa*, corporativa o relaciones públicas, **comunicación interna** y **comunicación mercadológica** (publicidad).⁹

En la comunicación institucional, cuya función es promover la imagen de la empresa, es fundamental la relación con los medios de comunicación –radio, prensa escrita, televisión, agencias de noticias, Internet-, ya que son éstos los que transmiten la información y mensajes de la organización al público.

Para Scheisohn una de las principales áreas de gestión de la comunicación institucional son las **relaciones con el periodismo**, aquí el propósito es fomentar las relaciones de mutua confianza entre los medios de comunicación y la empresa para facilitar la publicación de mensajes institucionales.

⁸ Veáse Peña Serret, Daniel, “Cultura, identidad e imagen corporativa: el problema de su integración”, en *Revista del Posgrado de la Universidad Latinoamericana*, Año 1, Número 4, México, ULA, pág. 31

⁹ Rebeil Corella, Maria Antonieta, *Pérfiles de la ...ob cit*, p.177.

“Con frecuencia se cae en el error de pensar que una gran presencia en los medios es lo más indicado, pero los mejores resultados se obtienen cuando la presencia de la empresa se manifiesta en la circunstancia y el momento convenientes. Entonces debe buscarse el perfil óptimo, no el alto o bajo”.¹⁰

En este sentido, destaca la necesidad de informar a través de un interlocutor único y un canal siempre abierto de comunicación con los periodistas, para aclarar dudas, difundir o ampliar información sobre la empresa, con oportunidad y veracidad.

Asimismo, se debe colaborar de manera eficaz con los periodistas y dar respuestas rápidas a sus requerimientos de información, para evitar la publicación de noticias desfavorables de la empresa.

Dada la creciente competencia en el mercado, las empresas o instituciones públicas “buscan que las identifiquen con rasgos positivos que compensen las opiniones negativas que puedan tener los públicos o que puedan surgir de situaciones de controversia”¹¹.

Rebeil Corella destaca la importancia de contar con un plan de emergencia de comunicación dentro de la institución u organización, para hacer frente a situaciones de crisis que puedan afectar la percepción que tienen los públicos de la empresa.

Para Peña Serret la gestión estratégica de la comunicación institucional debe integrar las comunicaciones de mercadotecnia y publicidad de marca, relaciones públicas y comunicaciones de crisis.¹²

¹⁰ **Scheinsohn, Daniel**, *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa*, Argentina, Fundación OSDE, 1998, p. 152.

¹¹ Amado Suárez, Adriana y Castro Zuñeda, Carlos, *Comunicaciones públicas...* ob cit. p. 63

¹² Tomado de Peña Serret, Daniel, “Cultura, identidad e imagen corporativa...”, ob cit.; pág. 29.

Respecto a éstas últimas, Amado Suárez señala que en situaciones de emergencia o coyunturales “la rutina cotidiana de la empresa se ve expuesta con violencia a la mirada implacable de la opinión pública”¹³, lo que obliga a la empresa a dirigirse a sus públicos en calidad de institución.

Destaca que toda empresa o institución debe contemplar situaciones de emergencia comunicacional ante casos de crisis, a fin de dar respuestas inmediatas a las personas afectadas, los medios de comunicación y el público en general, se tenga o no responsabilidad directa en el asunto.

Clasifica varias categorías de crisis de acuerdo a la naturaleza de la empresa, que pueden ser: *de producto*, se refiere a los riesgos derivados del uso de bienes comercializados; *de servicios*, relacionadas con la prestación de servicios que involucran sucesos de alta visibilidad como accidentes aéreos o incendios; *ambientales*, daños al medio ambiente e *institucionales*, referentes al desempeño corporativo (aspectos financieros, laborales, personales o comunicacionales).

La autora señala que en situaciones de crisis pueden utilizarse dos grandes tipos de comunicación: la información que se debe presentar a los medios de comunicación y los espacios de que pueda disponer la empresa en distintos medios para dar a conocer su posición.

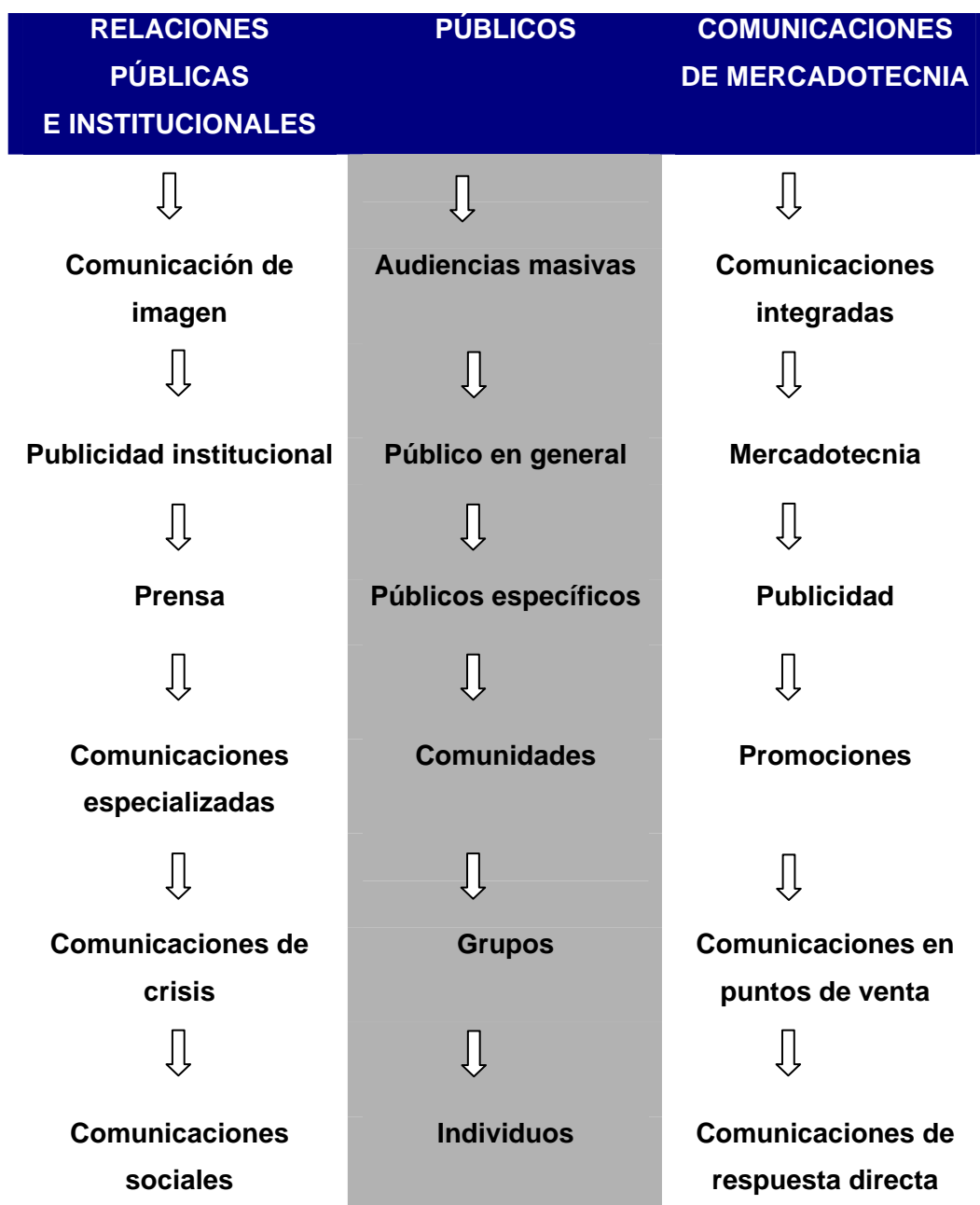
Así que las herramientas básicas de las comunicaciones de crisis son el comunicado de prensa y las publicaciones pagadas, aunque en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México también se contemplan, ocasionalmente, la conferencia de prensa y entrevista.

Sheinsohn advierte que la empresa o institución pública debe ser comprendida como una totalidad, por lo que sus problemas comunicacionales no pueden

¹³ Amado Suárez, Adriana y Castro Zuñeda, Carlos, *Comunicaciones públicas...* ob cit. p. 152

reducirse a la publicidad, promoción, relaciones públicas, relaciones con el periodismo y diseño, porque la comunicación no puede desconectarse de las finanzas, administración contable, recursos humanos o aspectos como la economía, ecología y avances tecnológicos.

Para Amado Suárez las comunicaciones públicas podrían resumirse así:



* Tomado de Amado Adriana, Suárez y Castro Zuñeda, Carlos, *Comunicaciones públicas: el modelo de la comunicación integrada*, p. 32

La comunicación organizacional o institucional puede tomar distintas formas como la publicidad institucional, comunicación de punto de ventas, relaciones públicas y comunicaciones de crisis, las cuales no se excluyen, por el contrario, se complementan entre sí.

Las instituciones públicas y empresas prestadoras de servicios requieren de una gestión eficiente de la comunicación institucional para mantenerse en la preferencia de sus usuarios y clientes.

Como empresa prestadora de servicios, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México debe contar con una gestión estratégica de comunicación, sobre todo si se considera que es una de las principales puertas de entrada del turismo internacional así como uno de los más grandes centros de distribución de carga del país, por lo que diariamente está en abierta competencia con otros aeropuertos de México y el mundo.

Esto da una idea de los retos que tiene en materia de comunicación y promoción de imagen, lo que implica mejorar los estándares de calidad y seguridad en los servicios que ofrece a 24.7 millones de pasajeros anualmente así como a sus usuarios y público en general.

CAPÍTULO 2. EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO (AICM)

Ante la competencia frente a aeropuertos de países desarrollados como Inglaterra, Francia y Estados Unidos, en la década de los 90 el Sistema Aeroportuario Mexicano (SAM), del cual forma parte el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), inició un proceso de modernización y reestructuración financiera para hacer viable y competitiva su red aeroportuaria.

2.1. El Sistema Aeroportuario Mexicano (SAM)

El Sistema Aeroportuario Mexicano (SAM) está integrado por todos los aeropuertos del país, tanto los que operan directamente bajo la tutela del gobierno federal como los que fueron concesionados a la iniciativa privada, como parte de la reestructuración del sistema en 1998.

Antes de la reconfiguración de la red aeroportuaria nacional, una sola entidad denominada Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA)¹⁴ operaba y administraba los 60 aeropuertos y estaciones de combustible del sistema, pero la competencia cada vez mayor con aeropuertos internacionales llevó a la desincorporación de 34 terminales aéreas que fueron concesionadas para su administración y operación a inversionistas privados.

El objetivo: modernizar infraestructura y lograr una reestructuración que permitiera a la red aeroportuaria nacional competir en mejores condiciones a nivel internacional, lo que implicó elevar los estándares de calidad, eficiencia, seguridad y comodidad en los servicios que prestan los aeropuertos mexicanos.

¹⁴ASA es un organismo público descentralizado que depende de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Así, ante la necesidad de expandir, consolidar y modernizar el SAM, el 22 diciembre de 1995 el Gobierno Federal publicó en el Diario Oficial de la Federación la *Ley de Aeropuertos*, en la que estableció la decisión de concesionar a la iniciativa privada la administración, operación, explotación y construcción de aeropuertos, hasta por un plazo de 50 años, con prórroga por otros 50 años.

Pero fue hasta el 9 de febrero de 1998, durante la administración del Presidente Ernesto Zedillo Ponce de León, que el Diario Oficial de la Federación publicó los *Lineamientos Generales para la Apertura a la Inversión en el Sistema Aeroportuario Mexicano*.

Con la premisa de modernizar la infraestructura e incrementar niveles de seguridad, el gobierno federal inició la concesión de los aeropuertos más rentables del país a la iniciativa privada. El espacio aéreo mexicano, las radioayudas, telecomunicaciones e información aeronáutica, siguen bajo la rectoría del Estado mexicano.

De los aeropuertos del país, se eligieron los 35 que eran autosuficientes, para integrarlos en cuatro grupos regionales: Grupo Aeroportuario Centro Norte S. A. de C. V., Grupo Aeroportuario del Pacífico S. A. de C. V., Grupo Aeroportuario del Sureste S. A. de C. V y Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México S. A. de V.”¹⁵, éste último integrado solamente por el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), el único que no se concesionó a la iniciativa privada.

Los tres primeros grupos aeroportuarios administran y operan un grupo de aeropuertos, en tanto que el Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México se encarga exclusivamente del AICM.

¹⁵ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, ***Lineamientos generales para la apertura a la inversión en el sistema aeroportuario mexicano***, México, 1998, p. 7

Grupos aeroportuarios:

Grupo Aeroportuario Centro Norte	Grupo Aeroportuario del Pacífico	Grupo Aeroportuario del Sureste	Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México
Ciudad Juárez	Tijuana	Cancún	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
Chihuahua	Mexicali	Mérida	
Reynosa	Hermosillo	Cozumel	
Monterrey	Los Mochis	Villahermosa	
Torreón	La Paz	Minatitlán	
Culiacán	San José del Cabo	Veracruz	
Durango	Puerto Vallarta	Oaxaca	
Mazatlán	Manzanillo	Huatulco	
Zacatecas	Guadalajara	Tapachula	
San Luis Potosí	Aguascalientes		
Tampico	Bajío		
Zihuatanejo	Morelia		
Acapulco			

*Información tomada de: *Lineamientos generales para la apertura a la inversión en el sistema aeroportuario mexicano*, p. 7

Como resultado de ese proceso de reestructuración, el 1 de noviembre de 1998 el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México fue desincorporado de la red ASA para integrarse al Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México S. A. de C. V. (GACM), entidad que se encargaría de administrar, operar y conservar temporalmente, única y exclusivamente ese aeropuerto.

El GACM tendría esa responsabilidad sólo mientras las autoridades determinaban la sede para construir una nueva terminal aérea que resolviera los graves problemas de saturación del aeropuerto capitalino, para posteriormente concesionarlo a la iniciativa privada por 50 años o más. Pero eso no ocurrió, el AICM sigue en manos del Gobierno Federal.

Ante la urgente necesidad de resolver el problema de saturación que presentaba el AICM y después de años de análisis, el gobierno del presidente Vicente Fox

Quesada anunció en 2001 que se construiría un nuevo aeropuerto en San Salvador Atenco, en el municipio de Texcoco, Estado de México, el cual se concesionaría a inversionistas privados.

Pero después de fallidas negociaciones con los ejidatarios de San Salvador Atenco, el Gobierno Federal dio marcha atrás y en 2002 decidió cancelar el denominado proyecto Texcoco.

El 31 de mayo de 2003, el presidente Vicente Fox Quesada anunció el proyecto *Acciones para Atender la Demanda de Servicios Aeroportuarios del Centro del País*, que posteriormente cambió su nombre a *Sistema Metropolitano de Aeropuertos*, cuyo principal eje de acción es ampliar a su máxima capacidad el aeropuerto capitalino, dentro de sus linderos actuales, además de desconcentrar y descentralizar sus operaciones aéreas hacia otros aeropuertos.

De esta forma, el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Aeropuertos y Servicios Auxiliares y el Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México (GACM), empresa controladora del AICM, impulsa el *Sistema Metropolitano de Aeropuertos*, con el fin de dar solución a la creciente demanda aeroportuaria en el centro del país.

2.2. El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM)

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM)¹⁶ es una empresa prestadora de servicios de participación estatal mayoritaria de la Administración Pública Federal y como institución pública, en cuyo ámbito conviven diariamente 250 mil personas en promedio, enfrenta la competencia de aeropuertos

¹⁶ El 24 de noviembre de 2006 por decreto presidencial, el AICM recibió oficialmente el nombre de "Benito Juárez". El decreto fue publicado esa fecha en el Diario Oficial de la Federación.

nacionales e internacionales, lo que da una dimensión de los retos que tiene en materia de comunicación y promoción de imagen institucional. Sus principales usuarios y clientes son los pasajeros, líneas aéreas, prestadores de servicios y visitantes.

De acuerdo con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el AICM es el aeropuerto más importante de México y América Latina por el número de pasajeros, operaciones aéreas y de carga que realiza.

2.2.1. Antecedentes

Enclavado en la colonia Peñón de los Baños, en la delegación Venustiano Carranza, este aeropuerto ocupa una superficie de 746.43 hectáreas y cuenta con dos pistas de aterrizajes y despegues alternos, que no simultáneos¹⁷.

Con más de 50 años de operación, el AICM registra 54 operaciones aéreas (aterizajes y despegues) por hora y da servicio a 65 líneas aéreas, tanto nacionales como extranjeras, que operan en sus instalaciones de manera regular.¹⁸

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), de la Organización de las Naciones Unidas, le otorgó la clasificación de aeropuerto internacional y metropolitano, identificándolo con las siglas MEX.

En 1928 el AICM llevó el nombre de Puerto Aéreo Central de la Ciudad de México y en 1949, Aeropuerto Central de la Ciudad de México.

Su operación diaria es fundamental para el desarrollo económico de México, ya que de acuerdo con la Secretaría de Turismo, es una de las principales puertas

¹⁷ Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Breve historia del AICM*, documento interno, México, 2006, p. 21

¹⁸ *Ibíd*em

de entrada de turistas, hombres de negocios y académicos a nuestra nación y es uno de los más importantes centros receptores y distribuidores de carga aérea.

El avión máximo operable en el AICM es el B747-400, además del B 777-300 (pasajeros), ANTONOV 124-100 (carga), pero una vez que entre en operación la nueva Terminal 2, aún en construcción, podrá recibir al Airbus 380.¹⁹

De acuerdo con estadísticas del propio aeropuerto capitalino, en 2005 atendió 24 millones 115 mil 552 viajeros y 332 mil 623 aterrizajes y despegues de aeronaves, lo que equivale a incrementos de 4.9 y 3.3 por ciento, respectivamente en relación con las cifras del año anterior.²⁰

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (datos básicos)

Nombre : Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM)

Fecha de inauguración oficial como AICM: 19 de noviembre de 1952

Dirección: Capitán. Carlos León sin número, colonia. Peñón de los Baños, código postal. 15520, delegación Venustiano Carranza, México, Distrito Federal.

Teléfono: 24 82 24 24 y 24 82 24 00 conmutador

La función del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México es brindar servicios aeroportuarios de calidad, garantizar los más altos estándares de seguridad y eficiencia a pasajeros, usuarios, líneas aéreas y prestadores de servicios.

Como empresa e institución pública, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México brinda diferentes tipos de servicios:

¹⁹ Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Breve historia...* ob cit, p. 21

²⁰ Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *El AICM en cifras*, México, diciembre 2005, p. 3-15

Servicios aeroportuarios: aterrizaje, despegue, pistas, calles de rodaje, ayudas visuales, iluminación, plataforma de pernocta, abordadores mecánicos (aerocares, pasillos y salas móviles), edificio terminal (oficinas de tráfico, señalamientos, mostradores, bandas de equipaje, sanitarios), estacionamientos, seguridad y vigilancia (revisión de pasajeros y equipaje), control de accesos, patrullaje, rescate y extinción de incendios.

Servicios complementarios: rampa, tráfico, combustible, seguridad y vigilancia de aeronaves, equipaje, carga y correo, retiro de aeronaves inutilizadas, mantenimiento y reparación de aeronaves.

Servicios comerciales: comercios, restaurantes, telégrafos, correos, casas de cambio, bancos, hoteles (uno dentro del mismo aeropuerto), lotería y tarjetas telefónicas, internet, librerías, farmacias, zapaterías, guarda equipaje, dulcerías y regalos, tiendas libres de impuestos en salas de última espera (Dutty and Tax Free), publicidad, arrendadoras de autos, estacionamientos y servicio de transportación terrestre (taxis autorizados y autobuses foráneos).²¹

El aeropuerto es como una pequeña ciudad en la que conviven diariamente en promedio 250 mil personas, y todas ellas requieren atención y servicios de calidad y eficiencia.

Esto implica mejorar los estándares de calidad y seguridad en los servicios que ofrece el AICM a sus pasajeros, usuarios y clientes, por lo que es necesario establecer una coordinación estrecha entre las diferentes instituciones públicas y autoridades que operan en la terminal aérea.

De esta forma, instituciones como la Secretaría de Gobernación, a través del Instituto Nacional de Migración (INM) y Centro de Investigación y Seguridad

²¹ Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Datos básicos del AICM*, documento interno, México, 2006, p. 2,3

Nacional (CISEN), la Secretaría de Seguridad Pública, con la Policía Federal Preventiva (PFP).

Además de la Procuraduría General de la República con Interpol, Agencia Federal de Investigaciones, Agencia del Ministerio Público y Policía Judicial Federal; la Secretaría de la Defensa Nacional (Fuerza Aérea Mexicana) y guardias del Estado Mayor Presidencial, interactúan con las autoridades del aeropuerto para garantizar la seguridad de los pasajeros, instalaciones y aeronaves.

En el rubro aeronáutico, hay coordinación estrecha con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (Seneam).

Por lo que respecta al ámbito fiscal, está la Administración de Aduana de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público así como la Supervisaría Regional y Contraloría Interna, de la Secretaría de la Función Pública.

También hay oficinas de la Profepa, que depende de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, así como módulos de inspección fitozoosanitaria, de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación y de la Secretaría de Salud (sanidad internacional) del Gobierno del Distrito Federal.

Para orientar y auxiliar a los mexicanos que viven en el extranjero, en el AICM hay una oficina de Protección y asuntos consulares para mexicanos en el extranjero, de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Todas estas dependencias tienen oficinas y personal adscrito en la terminal aérea y también interactúan con las líneas aéreas, tanto nacionales como extranjeras y

prestadores de servicios, para hacer eficiente y segura la operación del aeropuerto.

Solo por citar un ejemplo, en cuestión de seguridad más de 1,500 elementos de la Policía Federal Preventiva, seguridad interna del aeropuerto (Subdirección de Seguridad) y empresas privadas contratadas por la misma terminal aérea, trabajan conjuntamente para prevenir y en su caso, controlar ilícitos como tráfico de personas, droga y dinero, secuestros express, asalto, robo de equipaje, extorsión y servicio de taxis "pirata".

Es decir que todas las autoridades actúan en coordinación para garantizar la seguridad de los pasajeros, instalaciones y aeronaves, así como servicios óptimos como los que se ofrecen en otros aeropuertos internacionales del mundo.

Lo anterior es fundamental si se toma en cuenta que el aeropuerto capitalino registró un crecimiento promedio anual de 4.5 por ciento en la demanda de pasajeros de 2002 a 2005, a pesar de la crisis económica que enfrentó la industria aérea mundial en la década de los 90 y los efectos negativos de los ataques terroristas de 2001 en Estados Unidos.

De acuerdo con la evaluación anual del Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México (GACM), en 2005 el aeropuerto capitalino atendió 24 millones 115 mil 552 pasajeros, de los cuales 15 millones 523 mil 755 utilizaron vuelos domésticos y ocho millones 591 mil 797 viajaron hacia o desde el extranjero.

Asimismo, de las 332 mil 623 operaciones aéreas que se realizaron de enero a diciembre de ese mismo año, 252 mil 472 correspondieron a aterrizajes y despegues nacionales y 80 mil 151, a internacionales.²²

²² Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *El AICM en...* ob cit, p.3

Al cierre de 2006 el AICM atendió 24 millones 727 mil 296 pasajeros, en tanto que las operaciones aéreas alcanzaron los 355 mil 593 aterrizajes y despegues²³, lo que equivale a crecimientos de 2.5 y 6.9 por ciento respectivamente, en relación con las cifras del año anterior.

Durante 2006 en el aeropuerto se movilizaron 409 mil 205.74 toneladas de carga, que fueron transportadas por más de 20 líneas aéreas nacionales y extranjeras.

Las autoridades estiman que por las instalaciones del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México transitan en promedio de 250 mil personas diariamente, entre pasajeros, familiares de viajeros, visitantes y trabajadores.

El siguiente cuadro muestra el movimiento de pasajeros, operaciones aéreas, carga y servicios de taxi autorizado en el AICM, en los últimos seis años.²⁴

MOVIMIENTO OPERACIONAL DEL AICM

RUBRO	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Pasajeros (millones)	20,593,223	20,541,147	21,693,595	22,994,043	24,115,552	24,727,296
Operaciones (miles)	294,162	309,794	311,182	322,151	332,623	355,593
Servicio de taxi	1,911,801	1,896,412	1,970,092	2,093,537	2,196,069	2,233,489
Carga (toneladas)	364,879	341,563	334,841	371,875	373,911	409,205

Tomado de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Datos básicos del AICM*, documento interno.

²³ Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *El AICM en cifras*, México, diciembre 2006, p.3 y 15.

²⁴ Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Movimiento Operacional del AICM*, documento interno, México, Enero 2006, p.1

Como se puede observar, después de 2001, cuando ocurrieron los ataques terroristas a Las Torres Gemelas de Nueva York y al Pentágono, en Estados Unidos, hubo un descenso en el número de pasajeros, pero se recuperó en el 2003 y desde entonces se mantiene un crecimiento moderado.

Una situación similar se registró en el movimiento de operaciones aéreas y servicios de taxi autorizado.

Por otra parte, el reporte de Airports Council International, World Wide Airport Traffic Statistics, correspondiente al periodo septiembre de 2005 a septiembre de 2006, situó al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México en la posición número 44, por su movimiento de pasajeros, entre los 50 aeropuertos más importantes del mundo.

En el rubro de operaciones aéreas (aterrizajes y despegues de aeronaves) lo ubicó en la posición 35, en tanto que por el volumen de carga que movilizó, se colocó en el sitio 40.²⁵

A continuación presentamos un extracto de los cuadros donde se muestran esas posiciones, en los **Anexos 1, 2 y 3** pueden verse las estadísticas completas de pasajeros, operaciones aéreas y carga de los 50 aeropuertos más importantes del mundo.

Pasajeros

NUM	AEROPUERTO	CODIGO	PASAJEROS
44	MEXICO CITY, MX	MEX	24,593,356
45	WASHINGTON, DC	IAD	24,363,564

²⁵ Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Acerca del AICM, Estadísticas*, en <http://www.aicm.com.mx>

Movimientos (aterrizajes y despegues)

NUM	AEROPUERTO	CODIGO	MOVIMIENTOS
35	MEXICO CITY, MX	MEX	346,605
36	PHOENIX, AZ	DVT	342,562
37	SEATTLE/TACOMA, WA	SEA	339,337

Carga

NUM	AEROPUERTO	CODIGO	CARGA (TONELADAS)
40	MEXICO CITY, MX	MEX	408,533
41	HOUSTON, TX	IAH	402,818

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México es el único de América Latina que aparece en la lista de los 50 aeropuertos más importantes del mundo que publica Airports Council International, World Wide Airport Traffic Statistics.

2.2.2. Identidad corporativa

En cuanto a la dimensión conceptual de identidad del AICM, el análisis documental permitió establecer los siguientes componentes:

Misión:

Satisfacer plenamente las necesidades de clientes y usuarios del aeropuerto a través de la prestación de servicios para consolidar su desarrollo, crecimiento y evolución.

Visión:

Proyectar al aeropuerto competitiva y rentablemente a nivel internacional, enfrentando los retos y oportunidades con actitud, eficiencia y eficacia, garantizando seguridad y calidad en sus servicios.

Valores:

Honestidad: Actuar con integridad y transparencia.

Respeto: Aceptar a cada uno como es sin pretender que su comportamiento sea acorde a nuestros deseos.

Lealtad: Compromiso individual y de grupo en beneficio de la empresa.

Equidad: Tratar a todos por igual, con cortesía y calidad.

Tolerancia: Acercarnos al cliente con disposición y entusiasmo para escuchar, comprender y resolver”.²⁶

Por lo que se refiere a la dimensión visual de la identidad, debe decirse que ha experimentado transformaciones tendientes a mejorar su identificación y reconocimiento por parte de los pasajeros y usuarios.

Se ha procurado dotar a la institución de signos y símbolos que proyecten asociaciones mentales que connotan modernidad, eficiencia, seguridad; es decir que sea vista como una empresa moderna, eficiente y comprometida con la satisfacción de las expectativas de un usuario cada vez más informado, cosmopolita y exigente.

²⁶ Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Manual de Identificación Corporativa*, México, 2001, p. 3

Así, hasta octubre de 2001 el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México utilizó el logotipo de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, con la leyenda: Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México:



Con el fin de representar su carácter empresarial e integrar el concepto corporativo de Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, en el último trimestre de 2001 el AICM, considerado por las autoridades de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes como el aeropuerto más importante de México y América Latina estrenó logotipo:



El nuevo símbolo identifica y vincula al Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México con su entorno internacional y al mismo tiempo busca generar un sentido de pertenencia y compromiso del personal con su organización, señala el Manual de Identificación Corporativa del AICM.

El logotipo se utiliza para identificar al Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México y sus empresas filiales: Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México S. A. de C. V. (GACM), Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México S. A. de C. V. (AICM) y Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México S. A. de C. V. (SACM). Dado que el aeropuerto es una empresa que proporciona servicios y no fabrica o comercializa productos, su logotipo no debe llevar el símbolo de marca registrada.

El logotipo se utiliza en papelería básica, personalizada, membretada, tarjetas, sobres, personalizadores, diplomas, comunicados de prensa y otros medios de comunicación (carteles y spots publicitarios) así como en unidades de transporte utilitario y uniformes del personal.

Nombre: Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Abreviado con las siglas AICM.

Si bien el nombre no cumple con las condiciones de brevedad y simplicidad que menciona Costa para el éxito de una empresa²⁷, su abreviación con las siglas AICM sí constituye un conjunto de grafías breves, claras y fáciles de recordar para el público.

Además, estas cuatro letras cumplen con el elemento de eufonía o sonido agradable, no contienen acentos que confundan al público y son fáciles de pronunciar.

El Manual de Identificación Corporativa establece que las siglas AICM (Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México) deberán escribirse con la tipografía "Swis 721 Blk Ex BT:



Pero la razón social, es decir el nombre con el que se identifica la empresa deberá escribirse con tipografía Zurich Bk BT:

²⁷ Costa Joan, en *Identidad corporativa*, p.64, dice que el nombre de marca debe cumplir determinadas características para tener éxito: ser breve, sugestivo, tener sonido agradable, fácil de pronunciar y recordar.

Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México

Arial: ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789 !"#%&/()=?;`

Times new roman:

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789 !"#%&/()=?;`

a

Avant garde BD BT:

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789 !"#%&/()=?;`

Bookman old style:

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789 !"#%&/()=?;`

Logotipo:



El logotipo lleva el nombre abreviado con siglas: AICM, junto a la leyenda Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, que es la entidad que administra y opera el aeropuerto.

En primer plano proyecta una aeronave en constante avance, en un trayecto de izquierda a derecha marcando el vuelo alrededor del mundo (esfera blanca). La barra horizontal representa las pistas de aterrizaje y despegue.

Cromática: los colores que identifican al AICM son el azul, pantone 2965C al 7 por ciento, combinado algunas veces con gris, pantone 427C y el negro.

El logotipo se aplica únicamente como pantalla en color azul para uso exclusivo de documentos fiscales como facturas o notas de crédito. Para avisos al público se imprime en color negro y su ubicación siempre será en el ángulo superior izquierdo.

De acuerdo con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México actualmente atiende al 35 por ciento de pasajeros y 27 por ciento de las operaciones aéreas del país.

En 2005 el Sistema Aeroportuario Mexicano, integrado por 63 aeropuertos de todo el país, registró 68 millones 953 mil pasajeros, de los cuales el AICM atendió 24 millones 115 mil 552. Ese mismo año, se realizaron un millón 258 mil 411 operaciones aéreas²⁸, de las que 332 mil 623 se efectuaron en el aeropuerto capitalino, es decir 27 por ciento.

Estas cifras nos dan una idea de la conveniencia para el AICM de establecer una estratégica gestión de las comunicaciones, concebida para promover una imagen

²⁸ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Subsecretaría de Transporte, Dirección General de Aeronáutica Civil, *La aviación mexicana en cifras*, en <http://dgac.sct.gob.mx>, p. 119

favorable de la institución entre sus públicos (pasajeros, usuarios, clientes, trabajadores).

La Gerencia de Comunicación Social es una de las áreas encargadas de planear y desarrollar esa estrategia de comunicación en lo concerniente a publicidad institucional, prensa, comunicaciones de crisis y comunicaciones sociales.

CAPÍTULO 3. LA GERENCIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MEXICO

En un mundo global de mayor interconexión y competencia, las exigencias y requerimientos de los pasajeros y usuarios nacionales y extranjeros del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México tienen como referente la operación de aeropuertos de países del primer mundo y eso puede afectar la percepción que tienen del aeropuerto capitalino.

De ahí la necesidad de una gestión estratégica de la comunicación institucional para promover una imagen favorable del aeropuerto y ubicarlo como una de las mejores empresas prestadoras de servicios aeroportuarios.

La Gerencia de Comunicación Social es el área responsable de establecer esa gestión estratégica de comunicación por modalidad y público destinatario de los mensajes. Su función se centra en la promoción de la imagen pública institucional del AICM así como en informar a los usuarios sobre las actividades de la institución, para influir en su opinión acerca de los servicios que presta.

Para tal efecto, dicha Gerencia utiliza diversas herramientas de la comunicación como la entrevista, conferencia de prensa, comunicaciones de crisis, publicidad institucional y comunicados de prensa. El propósito es llevar los mensajes institucionales del aeropuerto a sus públicos externos (pasajeros, usuarios, medios de comunicación, prestadores de servicios, líneas aéreas), a través de los medios de comunicación.

Las herramientas comunicacionales que se utilizan en el AICM no se excluyen sino que se complementan entre sí para informar sobre actividades o sucesos que ocurren en la terminal aérea, aclarar o negar datos falsos o equívocos que se

difundan sobre la empresa y por supuesto para promover la imagen institucional de la misma.

3.1. Antecedentes

En los últimos seis años el área de comunicación social del aeropuerto capitalino sufrió diversas transformaciones. En el 2000 era una incipiente subgerencia que dependía de la Gerencia de Relaciones Públicas.

Después, el área se integró a la Gerencia de Promoción y Calidad, contaba sólo con un subgerente y dos secretarías. Las actividades se limitaban a tramitar la publicación de convocatorias en el Diario Oficial de la Federación y sólo se organizó una conferencia de prensa del entonces director general, actuario Roberto Cánovas Theriot.

En octubre de 2000, ingresó una reportera²⁹ y poco después comenzó la elaboración de los primeros comunicados de prensa para los medios de comunicación.

La primera información que se distribuyó como tal fue acerca de las afectaciones en vuelos comerciales como consecuencia de la suspensión de operaciones aéreas, derivada de la presencia de bancos de niebla. Ese era el único tema autorizado por el subgerente –José Francisco Bernal- para difundir en los medios.

En marzo de 2001 José Francisco Bernal dejó el cargo de subgerente a José Luis Uribe Ortega, actual titular de la Gerencia de Comunicación Social y vocero del aeropuerto.

²⁹ *Patricia Albina Sandoval Vargas* ingresó a la Subgerencia de Comunicación Social como reportera.

Las limitaciones en la oficina eran muchas, sólo había una computadora sin Internet, que compartían las dos secretarias y la reportera.

El envío de comunicados por fax era complicado porque la Subgerencia no contaba con recursos materiales propios, dependía de la disposición del fax de la Gerencia de Promoción y Calidad.

Dos años después, la Sugerencia se convirtió en Gerencia de Comunicación Social, dependiente de la Dirección General, aunque en los hechos había más de una persona, incluida la secretaria particular del director, que querían dar su visto bueno a los comunicados e incluso llegaron a darles formato de carta u oficio.

3.2 Estructura actual

La Gerencia está integrada por ocho personas: el gerente y vocero, José Luis Uribe Ortega; Juan Germán Guzmán Pérez, jefe de información; Patricia Sandoval Vargas, reportera³⁰; Laura Pantoja Islas, coordinadora administrativa; Karen Nájera Zarza, asistente; Armando González, fotógrafo; Ricardo González Quintero, encargado de la síntesis informativa y Aldo García Carreón, asistente.

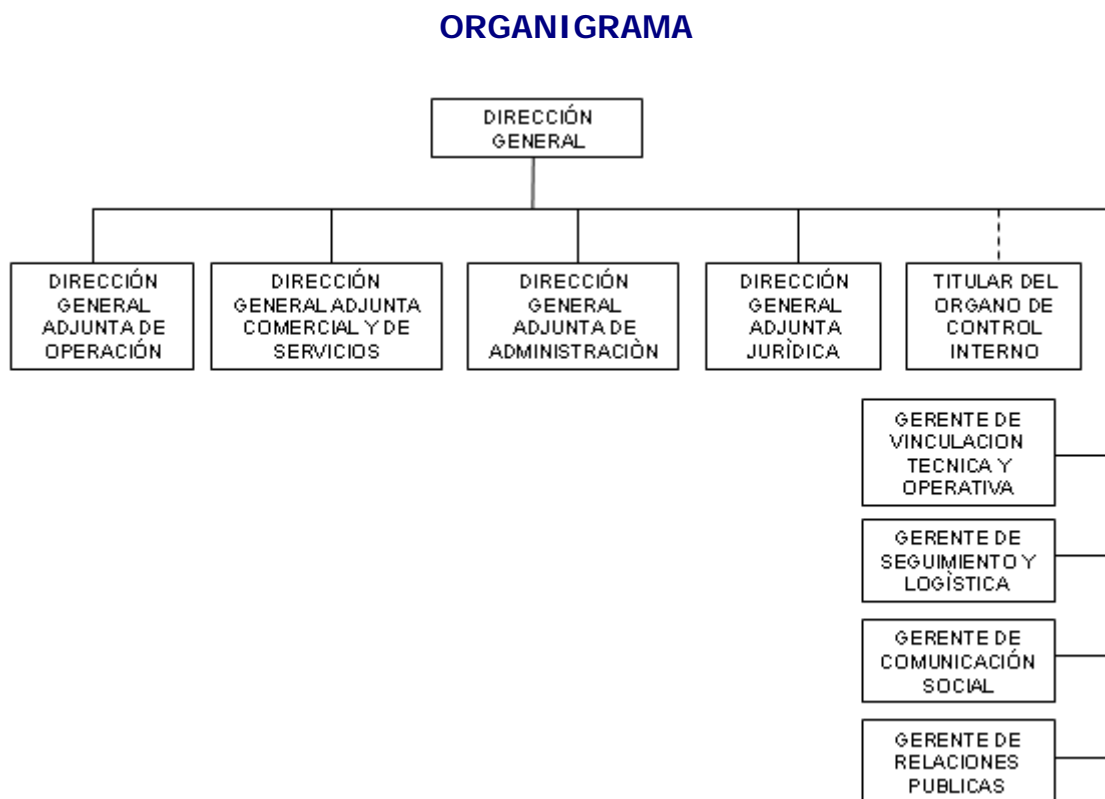
La Gerencia reporta directamente al licenciado Héctor Velázquez Corona, Director General del aeropuerto, con quien acuerda el programa anual de comunicación social, las fechas para conferencias de prensa y entrevistas exclusivas con representantes de diversos medios.

La oficina cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo sus actividades, como fax, teléfonos directos y con extensiones, una grabadora de reportero, impresora, escáner, cámaras fotográficas y de video, fotocopiadora.

³⁰ Reportero es quien redacta notas informativas, entrevistas y reportajes, señalan Carlos Marín y Vicente Leñero, en *Manual del periodismo*, La Habana, Pablo de la Torre, 1990, .p.. 11.

Además, dispone de una sala de prensa que se ubica en el mezanine del área nacional del aeropuerto, oficinas 80 y 81, en donde hay computadoras con Internet, fax, impresora y teléfonos para uso exclusivo de los periodistas de la “fuente”³¹, aunque con frecuencia proporciona servicio a reporteros de espectáculos, deportes y política.

Organigrama jerárquico.



Tomado de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, <http://intranet/inf.aicm/organización/organigramas>.

³¹ En el ámbito periodístico el término “fuente” se utiliza para designar al sector o área de información que cubre el reportero, por ejemplo los que reportan la nota roja son de la “fuente” policíaca.

3.3. Funciones

Las autoridades del aeropuerto están conscientes de la importancia de proyectar tanto al interior como al exterior una imagen favorable de la institución, para ser conocida, reconocida y evocada como una empresa eficiente, moderna y segura.

En esta tarea es fundamental la comunicación en todos los niveles, por lo que la Gerencia de Comunicación Social, conjuntamente con otras áreas, trabaja para lograr esa percepción positiva, sobre todo entre el público externo integrado por pasajeros, usuarios, clientes, prestadores de servicios y medios de comunicación, mediante la difusión de información sobre la operación de la terminal aérea.

La misión de dicha Gerencia es “mantener los canales de información y comunicación corporativos de la entidad, para dar a conocer a la sociedad y entorno, los sucesos, eventos y operación que acontece en la terminal aeroportuaria, en beneficio de su imagen como generadora de productividad y excelencia”³².

El objetivo es “consolidar las acciones tendientes a la comunicación e información suficiente, veraz y oportuna sobre los sucesos y operación del AICM, tanto a la sociedad, entorno y usuarios de los servicios aeroportuarios que ofrece, con la finalidad de promover su posicionamiento como entidad impulsora de la calidad y rentabilidad en el sector del aerotransporte”³³.

La visión de esta área es consolidar el enlace efectivo con los medios para difundir las acciones y programas que realiza la empresa.

Se trata de dar a conocer a trabajadores, pasajeros, clientes, prestadores de servicio y público en general, a través de los medios de comunicación, qué hace

³² Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Manual General de Organización*, México, AICM, 2005, p. 31.

³³ *Ibíd*em p.32

el aeropuerto, cómo lo hace y cuáles son las acciones y programas que aplica con el fin de mejorar sus servicios.

De esta manera, la Gerencia de Comunicación Social tiene la función de coordinar la ejecución y cumplimiento de los programas y proyectos de comunicación que autorice la Dirección General del aeropuerto, conforme a los lineamientos establecidos por el Gobierno Federal en la materia, toda vez que es una empresa del sector gubernamental.

La responsabilidad de la Gerencia de Comunicación Social es promover y mantener una imagen favorable del aeropuerto y sus directivos, entre el público externo y para ello es fundamental el enlace efectivo con los representantes de los medios de comunicación, a quienes debe dotar de información oportuna a través de comunicados de prensa, entrevistas, conferencias de prensa y otros documentos.

Otra tarea importante del área es dar seguimiento a la publicación de información sobre el aeropuerto, a las notas relacionadas con el director general o cualquier otro directivo de la empresa, particularmente si es en sentido negativo así como a la información relacionada con el sector.

Cuando hay comentarios o notas informativas desfavorables a la institución, la Gerencia prepara una tarjeta informativa sobre el tema en cuestión, incluyendo un apartado con preguntas y respuestas, generalmente negativas, que se envía al director general en caso de que se determine ofrecer una entrevista al medio que publicó dicha nota o bien a periodistas que busquen respuestas acerca del mismo asunto.

La Gerencia también tiene la función de planear, manejar y evaluar las campañas publicitarias, eventos y actividades de información y difusión para dar a conocer los programas corporativos del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Asimismo, realiza los trámites necesarios, ante la Subdirección de Seguridad, para la acreditación de reporteros de la “fuente” que cubren la información generada por el AICM y coordina las solicitudes de medios de comunicación y dependencias federales o estatales, para grabar, tomar fotografías o filmar en diferentes áreas del aeropuerto.

Una de las actividades primordiales de la Gerencia de Comunicación Social es mantener contacto en forma periódica con medios de información nacionales y extranjeros, particularmente con los reporteros, ya que son ellos los encargados de transmitir el mensaje institucional al público.

3.4 Herramientas de comunicación

La tarea de la Gerencia se centra en informar a los usuarios las actividades de la institución y promover una imagen favorable, a fin de influir de alguna manera en la opinión que tienen del AICM. Las herramientas básicas de comunicación que más utiliza para ello son las entrevistas, conferencias de prensa, publicidad institucional y comunicados de prensa.

Eventualmente promueve desayunos o comidas de prensa con periodistas, para dar a conocer información novedosa o simplemente para tener un acercamiento con ellos, además programa visitas de prensa a lugares específicos del aeropuerto con el propósito de promover las actividades del mismo (obras, construcciones).

Como cualquier área de comunicación social, lleva un archivo de fotografías, recortes de prensa y fichero de prensa (directorio de periodistas y medios).

También se encarga de dar cobertura a las entrevistas que otorguen el director general y funcionarios de la terminal aérea a los representantes de los medios de comunicación (periódicos, noticieros de radio y televisión, agencias de noticias) y eventos externos relacionados con el aeropuerto.

La transmisión de mensajes sobre obras de mantenimiento y conservación, construcción de nueva infraestructura, mejora de servicios e instalaciones, a través de comunicados de prensa, conferencias o entrevistas, constituye una de las herramientas básicas de la comunicación externa del AICM tendiente a promover una imagen institucional favorable entre los pasajeros y usuarios del aeropuerto.

La Gerencia de Comunicación Social también es la responsable de las *comunicaciones de crisis*³⁴, en casos como accidentes de aeronaves, incendios, sismos y actos terroristas.

Para Guzmán³⁵ hay temas o situaciones de coyuntura que requieren de una reacción inmediata del área y no pueden esperar hasta que se hace un comunicado de prensa, por ejemplo cuando se presentan los bancos de niebla o intensas lluvias que obligan a suspender operaciones aéreas.

En éste último caso, la entrevista directa con el vocero del aeropuerto es la herramienta de comunicación más utilizada para informar oportunamente al público, a través de los medios.

³⁴ Crisis es la manifestación aguda de un trastorno físico o moral, según el Diccionario de la lengua Española Larousse. Para Adriana Amado, es una situación de máximo riesgo y mínimo control.

³⁵ Guzmán Pérez, Juan Germán. Jefe de información del AICM. Véase entrevista en Anexo 4.

Sin embargo, en situaciones propiamente de crisis, como un accidente aéreo, también se debe elaborar un comunicado de prensa y eventualmente organizar una conferencia de prensa.

3.4.1 Entrevista

Entrevista es la traducción de la palabra inglesa interview. Para Carlos Marín y Vicente Leñero, es una conversación que se realiza entre un periodista y un entrevistado, y a través de ese diálogo, el primero recoge noticias, opiniones, comentarios o juicios del personaje entrevistado, mismas que se difunden a través de un medio de comunicación.³⁶

Fraser Bond define entrevista como el contacto personal entre dos personas: el reportero y el entrevistado, y es la base de casi todas las notas periodísticas. “Mezcla las impresiones y descripción del reportero, con los comentarios hechos por el entrevistado, en respuesta a las preguntas que le hace el periodista”.³⁷

“La entrevista no es sólo un bombardeo de preguntas y una avalancha de respuestas, es un diálogo razonado, un intercambio de inteligencias, de puntos de vista, de elucubraciones. La meta es obligar al entrevistado a decir lo que no quiere decir”.³⁸

Guittet considera que la entrevista supone siempre el encuentro de dos personas, un contexto específico, un juego de relaciones emotivas, un objeto de comunicación y un intercambio estructurado y táctico.

Para Lorenzo Gomis la entrevista cumple una doble función: acercamiento del periodista al entrevistado y acercamiento del entrevistado al público.

³⁶ Marín, Carlos y Leñero, Vicente, *Manual del periodismo*, La Habana, Pablo de la Torre, 1990, p. 30.

³⁷ Fraser, Bond, *Introducción al periodismo*, México, Limusa, 1986, p. 132

³⁸ Dallal, Alberto, *Lenguajes periodísticos*, México, UNAM, 1989, p. 33 y 71

En la Gerencia de Comunicación Social del AICM son de gran relevancia las entrevistas que otorga el gerente a los reporteros o conductores de noticiarios de radio y televisión, sobre todo en asuntos coyunturales como la presencia de bancos de niebla o lluvias intensas que afectan la operación normal de la terminal aérea.

De esta forma, el también vocero José Luis Uribe Ortega, responde con oportunidad a las preguntas de los representantes de los medios de comunicación, ya sea personalmente o por teléfono. Puede conceder 10 entrevistas o más en un sólo día.

Los temas son diversos, van desde la suspensión de operaciones aéreas por la presencia de un banco de niebla, ocasionalmente por un accidente aéreo (*situación de crisis*), quejas de pasajeros y usuarios o bien comunicados de prensa que emite el aeropuerto acerca de operativos de seguridad, obras de construcción o mantenimiento y prestación de servicios

3.4.2. Conferencia de prensa

Lorenzo Gomis califica a la conferencia de prensa como un *pseudoevento*, es decir, un hecho provocado, planeado para que se convierta en noticia con el objetivo de que se registre y difunda a la población a través de los medios de comunicación. “El pseudoevento ayuda a una institución real a aparecer como lo que pretende ser”.³⁹

Raúl Rivadeneira la define como un acto convocado por la fuente, a través de sus oficinas de prensa o relaciones públicas, para emitir una información y someterse a las preguntas de los periodistas.

³⁹ Gomis, Lorenzo. *Teoría del periodismo. Cómo se forma el presente*, Barcelona, Paidós Comunicación, 2001, p. 67

Las conferencias de prensa en el AICM son poco frecuentes y las ofrece el director general, Héctor Velázquez Corona, acompañado de los cuatro directores generales adjuntos de Operación, Administración, Comercial y Jurídico, el gerente de Comunicación Social y vocero, la gerente de Relaciones Públicas y el gerente de Vinculación Técnica.

3.4.3. Publicidad institucional

La publicidad “es una forma de comunicación pagada por una compañía o empresa que desea difundir su información”⁴⁰ y se transmite por medios masivos de información –radio, televisión, periódicos, revistas- para llegar a más de una persona con la intención de persuadir a que consuman o utilicen determinados productos o servicios.

Paoli Bolio destaca que la publicidad maneja tres sistemas de significación: lingüístico, icónico y sonoro no verbal.

Sin embargo, la llamada publicidad institucional es “la que no produce ingresos pero conduce al bien común”⁴¹ y como apunta Amado, en un sentido estricto cualquier tipo de publicidad institucional busca “crear, modificar o mejorar la imagen que los públicos tienen de la empresa –de hecho todas las acciones y comunicaciones de la empresa tienen un resultado en la imagen-”.⁴²

En el aeropuerto capitalino, es una de las herramientas de comunicación que se utilizan para promover una imagen favorable de la empresa y también informar al público, siempre a través de los medios de comunicación.

⁴⁰ O’Guinn, Thomas, *Publicidad*, México, Internacional Thomson Editores, 2001, p. 6

⁴¹ López de Zuazo Algar, Antonio, *Diccionario del periodismo*, Madrid, Pirámide S.A., 1977, p. 157

⁴² Amado Suárez, Adriana y Castro Zuñeda, Carlos, *Comunicaciones públicas...* ob cit. p.70.

3.4.4. Comunicaciones de crisis

En el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se pueden presentar diversas *situaciones de emergencia o crisis* que pongan en riesgo la seguridad de pasajeros, instalaciones y aeronaves, interrumpiendo total o parcialmente la operación normal de la terminal aérea.

Las comunicaciones de crisis se aplican precisamente cuando ocurren accidentes de aeronaves, hay amenaza de bomba, secuestro de aviones, catástrofes naturales (sismos, inundaciones), incendios y corte de energía eléctrica.

También hay eventos externos que afectan la operación regular del aeropuerto como los ataques terroristas en Estados Unidos el 11 de septiembre de 2001, que en su momento fueron situación de crisis y motivaron la suspensión temporal de vuelos entre ese país y México.

Conforme a las normas nacionales e internacionales de seguridad aeroportuaria, el AICM cuenta con un Comité Local de Seguridad Aeroportuaria (CLSA), integrado por representantes de todas las autoridades que operan en el aeropuerto, líneas aéreas y Protección Civil del Distrito Federal. En un accidente, ese comité crea el Centro Operativo de la Emergencia (COE), el cual aplica el Plan de Emergencia.

La función de la Gerencia de Comunicación Social, en situaciones de crisis, es solicitar al COE todos los datos del suceso para informarlos oportunamente a los periodistas, quienes son los encargados de elaborar notas informativas que sus diferentes medios de comunicación difunden a la sociedad.

Generalmente los reporteros no esperan el comunicado de prensa, sino que entrevistan al vocero poco después de que ocurrió el hecho y posteriormente retoman la información del comunicado de prensa.

3.4.5 Comunicado de prensa

Su función principal es “ofrecer información de interés general para el público y debe ser redactado de modo tal que pueda ser publicado textualmente. Debe concentrarse en datos comprobables sin valoraciones ni opiniones”⁴³.

La naturaleza del comunicado de prensa es informativa, sin embargo también puede ser una de las herramientas básicas de la comunicación institucional, no la única ni la decisiva, para promover y mantener una imagen favorable de la empresa.

López de Zuazo lo define como una información emitida por una entidad pública, para divulgar un hecho de interés general.

Para Raúl Rivadeneira es una comunicación de la fuente (empresa o institución) con el medio periodístico, versa sobre un tema específico o tópicos de la empresa, con el fin de que los periodistas elaboren una nota informativa basada en ese comunicado y la difundan en sus medios de comunicación.

A diferencia del boletín –enfatisa Rivadeneira- el comunicado no tiene periodicidad, aunque el contenido de ambos es similar: concentran información importante y conveniente para la empresa o institución que lo emite y evita dar datos comprometedores o negativos.

Rojas Orduña considera al comunicado de prensa como un escrito que reúne información básica sobre algún tema o persona, que se envía a los medios de comunicación para su difusión entre la población.

“Es el más versátil de los escritos que se puede distribuir entre los medios, tiene una vida útil muy breve y por eso debe ser claro, directo y conciso”.⁴⁴

⁴³ Ibídem, p. 85

⁴⁴Rojas Orduña, Octavio Isaac, *El comunicado de prensa*, Diciembre 2004, p. 1, en www.saladeprensa.org/comunicadodeprensa

Tal como señala Amado Suárez, esta herramienta de comunicación debe cumplir con condiciones básicas como estar bien escrito, con estilo periodístico y objetivo, contener noticias de importancia y ser confiable.

Ser breve y conciso son otras de las características de este texto. En el AICM un comunicado de prensa tiene una extensión máxima de dos cuartillas, aunque llega a tres en casos excepcionales.

En empresas prestadoras de servicios públicos como el AICM, el comunicado de prensa puede convertirse en una modalidad de comunicación alineada con la identidad corporativa para promover la imagen institucional, sin dejar de lado su función informativa.

Pero esta tarea sería imposible sin la participación de los medios de comunicación, porque es a través de ellos que el mensaje institucional, ese que habla de los servicios que brinda el aeropuerto ó informar en *situaciones de crisis*, llega a la sociedad.

Si bien el comunicado de prensa no es la única herramienta de comunicación para promover una imagen favorable del aeropuerto, si es el medio a escala masiva, toda vez que llega a los diferentes medios de comunicación (periódicos, televisión, radio, agencias de noticias y portales informativos en Internet) que son los encargados de llevar el mensaje institucional al público.

CAPÍTULO 4. CRITERIOS Y PAUTAS EN LA ELABORACIÓN Y MANEJO COMUNICACIONAL DEL COMUNICADO DE PRENSA EN EL AICM

La competencia que enfrenta el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México frente a otros aeropuertos de México y del mundo, así como un pasajero cada vez más exigente, obligan al AICM a esforzarse para ser una empresa más competitiva, moderna, eficiente y segura.

Para ser visto como una empresa eficiente, segura y comprometida con las necesidades de sus pasajeros y usuarios, se requiere establecer una gestión estratégica de la comunicación institucional y aplicar adecuada y eficientemente las herramientas comunicacionales de que dispone para promover una imagen favorable de la institución e informar a su público sobre las principales actividades de la terminal aérea.

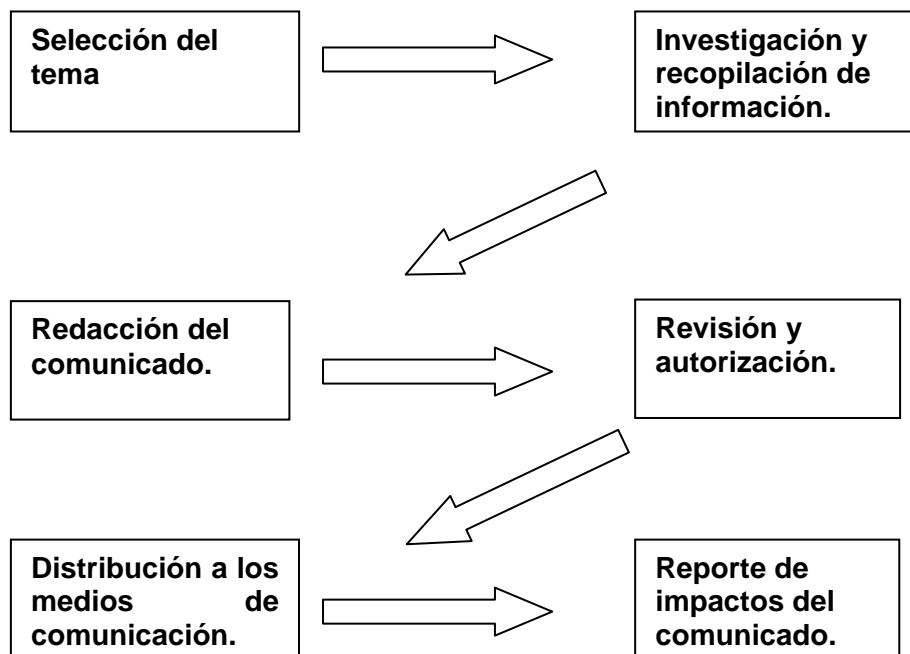
El comunicado de prensa es una de las herramientas de comunicación externa que se utiliza para proyectar y mantener percepciones favorables acerca del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, a través de los medios de comunicación.

Debe resaltarse el papel fundamental de los medios de comunicación en la comunicación institucional, pues sin ellos el mensaje institucional, vía comunicado de prensa, no llegaría a los públicos a que está dirigido, en este caso a los pasajeros, usuarios e incluso trabajadores del AICM.

Los mensajes institucionales plasmados en comunicados de prensa no solamente buscan proyectar percepciones favorables del aeropuerto capitalino entre el público, también informan sobre las actividades propias de la empresa y el

esfuerzo que hace día con día para mantener los estándares de calidad, eficiencia y seguridad en los servicios que ofrece.

Pasos para elaborar un comunicado de prensa en el aeropuerto:



4.1. Fuentes de información

La información que se recopila y redacta en comunicados de prensa es generada por la Dirección General del aeropuerto así como por las Direcciones Generales Adjuntas de Administración, Operación, Jurídica y Comercial, cada una con sus respectivas subdirecciones, gerencias, subgerencias y jefaturas de área

La Dirección General Adjunta de Operación, actualmente a cargo del arquitecto Andrés León Giles, es la que más información proporciona a la Gerencia de Comunicación Social para elaborar los comunicados. También es el área más flexible y consciente de la conveniencia de informar al público para promover y mantener una imagen favorable del aeropuerto.

Esa área entrega tarjetas informativas con datos sobre costos, especificaciones técnicas y tiempo de ejecución de obras de conservación y mantenimiento así como programas de seguridad.

Los datos más solicitados por la Gerencia de Comunicación a esa Dirección Adjunta son los referentes a la rehabilitación de pistas de aterrizajes y despegues, rodajes y plataforma, nuevas obras en esas áreas, trabajos de ampliación o modernización en edificio terminal y zona perimetral.

También proporciona informes de operativos especiales de seguridad, incluso aquellos en los que participan todas las dependencias federales y locales para combatir delitos como la extorsión a través de secuestros virtuales, tráfico de personas y drogas, asaltos y robo de equipaje.

La Dirección General Adjunta de Administración es otra fuente importante de información, cada mes proporciona un documento interno con estadísticas, en el cual da cuenta del movimiento de pasajeros, operaciones aéreas, carga, servicios de taxi, atenciones médicas y de relaciones públicas.

Asimismo, entrega datos sobre el presupuesto que cada año autoriza la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al aeropuerto capitalino, las utilidades que éste obtiene anualmente, gastos e inversión en obras.

La información del programa "Amigo" y servicios o facilidades que ofrece la terminal aérea a personas con alguna discapacidad, distribuida por la Subdirección de Promoción y Calidad, se utiliza con cierta frecuencia para elaborar comunicados de prensa.

Eventualmente la Dirección General del AICM solicita que se difundan asuntos específicos como la realización de obras o adquisición de equipo nuevo.

4.2. Selección del tema y recopilación de datos

En el AICM el comunicado de prensa es una herramienta de comunicación que se utiliza con una doble función: informar y promover una imagen favorable de la empresa.

El primer paso en la elaboración de dicho escrito es elegir un tema o asunto de interés para el público, por ejemplo obras de rehabilitación de las pistas.

Una vez delimitado el tema, inicia un proceso de búsqueda de información a través de oficios y llamadas telefónicas para solicitar entrevistas con funcionarios que dominen el tema y proporcionen documentos internos, notas o datos técnicos y oficiales que permitan redactar el comunicado de prensa.

Tal como una nota periodística, el comunicado debe responder a las interrogantes básicas de qué, quién, cuándo, cómo y dónde, a fin de proporcionar al reportero o redactor, destinatario intermedio del mensaje institucional, información básica, veraz y oportuna que le permita elaborar su nota informativa para que se publique en los medios de comunicación.

El destinatario final del mensaje institucional del AICM es el público, es decir sus pasajeros, así como el futuro usuario del transporte aéreo, trabajadores y personas que con frecuencia utilizan los servicios del aeropuerto.

Los temas que se tratan con más frecuencia en los comunicados son los referentes al movimiento mensual de pasajeros, operaciones aéreas, carga, obras de mantenimiento y conservación, sobre todo en área operativa (pistas, plataformas y rodajes), construcción de la nueva Terminal 2, acciones en materia de seguridad y prestación de servicios, programa de apoyo en periodos de vacaciones "Amigo" y adquisición de nuevo equipo.

En ocasiones la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, ordena elaborar comunicados de prensa acerca de temas específicos.

Tal fue el caso del movimiento de pasajeros durante las vacaciones de invierno 2006; el área de Comunicación Social de la SCT solicitó esa información el 2 de enero de 2007, ese mismo día se recopilaron los datos para redactar el comunicado, que una vez terminado y autorizado, se envió 4 de enero se envió el comunicado con el reporte preliminar de viajeros, del 16 al 31 de diciembre de 2006.

Asimismo, hay temas coyunturales que se tratan en las llamadas comunicaciones de crisis, como las medidas de seguridad que aplicó el aeropuerto después de los ataques terroristas en Estados Unidos.

En estos casos, las fuentes no se concretan al aeropuerto, se solicita información al Comité Local de Seguridad Aeroportuaria, en el que participan todas las autoridades adscritas a la terminal aérea.

4.3. Redacción y formato del comunicado

El texto del comunicado se escribe con tipografía arial, a 14 puntos, a doble espacio y abarca por lo general de una a dos cuartillas, aunque ocasionalmente, por la trascendencia del tema, llega a ser de tres cuartillas.

En la parte superior izquierda de la primera hoja lleva el logotipo del AICM, seguido del de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Actualmente el formato que se utiliza en los comunicados de prensa del aeropuerto lleva inscrita la leyenda: Dirección General de Comunicación Social en

la parte superior central, en el lado derecho de la cuartilla el logotipo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y a la izquierda el del AICM:



Eventualmente se incluye el logotipo de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, organismo descentralizado de la SCT, cuando se habla de obras de ampliación y remodelación del aeropuerto en las que participa o coordina esa paraestatal como la construcción de la Terminal 2.

La fecha, seguida del número de comunicado se inserta en el lado superior derecho de la primera hoja, debajo de los logotipos. El encabezado o título debe ser breve y claro, generalmente se utilizan las siglas AICM que identifican al aeropuerto capitalino y que ya son una referencia común para los reporteros que cubren la fuente.

El encabezado o título debe ser breve, cuando rebasa las 10 palabras se escribe en dos líneas, siempre con mayúsculas y centrado en la cuartilla, con tipografía arial a 18 puntos, en negritas.

En tanto que los subtítulos o sumario, generalmente de dos a tres, van a 12 puntos también en tipo de letra arial y para indicarlos se usan viñetas, ya sean círculos, flechas o aviones.

Los párrafos se escriben con sangría, de acuerdo con el estilo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se deja un espacio sencillo entre párrafo y párrafo y éstos generalmente no exceden las cinco líneas.

Respecto al texto del comunicado, se trata de ofrecer al reportero respuestas a sus posibles preguntas acerca del tema que se aborda.

Cuando se habla de mantenimiento de pistas, se incluye el nombre de la empresa ganadora de la licitación para realizar la obra, monto de la inversión, número de trabajadores que participan y datos técnicos. Aunque hay funcionarios que prefieren no dar cifras e incluso ordenan que no se den los montos de inversión.

En el reporte mensual de pasajeros, operaciones aéreas y carga, se proporcionan también los datos del mismo mes o periodo del año anterior para que el reportero o redactor tenga elementos de comparación y constate el incremento o decremento del rubro, según sea el caso.

4.4. Revisión

El comunicado debe pasar mínimo por dos filtros de revisión antes de enviarlo a los medios de comunicación; el primero se da en la Gerencia de Comunicación Social, una vez obtenido el visto bueno del gerente, el documento se envía a la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

Durante el último año del gobierno del Presidente Vicente Fox, los comunicados de prensa debían contar también con la aprobación de la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a cargo del licenciado José Antonio Alvarado Briones, en donde se emitían algunas sugerencias y se acordaba la fecha de envío a los medios de comunicación.

Con la administración del presidente Felipe Calderón Hinojosa, llegó a la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría, la licenciada Adriana Cuevas, quien dio continuidad a esa forma de manejar la información. Así que todo comunicado del aeropuerto capitalino debe pasar el filtro de esa área.

El proceso de revisión se resume así: una vez autorizado por el vocero y en ocasiones por el director del AICM, el escrito se envía por correo electrónico al jefe de prensa de la SCT para sus comentarios y observaciones.

Cuando el comunicado ha sido revisado y autorizado por la SCT, regresa a la Gerencia de Comunicación Social del aeropuerto, directamente a la reportera institucional -Patricia Sandoval Vargas-, para su distribución a los medios de comunicación.

Vale la pena destacar que el primer envío del comunicado a los medios de comunicación se realiza en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a los reporteros que cubren cotidianamente la información de la dependencia.

4.5. Proceso de distribución

Una vez que el comunicado de prensa es autorizado, se envía al correo electrónico de los reporteros de la “fuente” del aeropuerto y se manda por fax a las redacciones de periódicos, noticiarios de televisión y radio, agencias de noticias y algunas revistas especializadas.

Tanto la Secretaría como el aeropuerto envían el comunicado a las redacciones de los medios, vía fax y correo electrónico.

Cuando la información que se difunde es muy importante o bien los directivos de la empresa piden expresamente que se publique, se realizan llamadas telefónicas

al reportero, ya sea a su móvil, oficina o incluso a su casa, o al jefe de información de cada medio, para avisarles de la existencia del comunicado.

También se hace uso de las buenas relaciones con los publicistas de algunos medios para “recomendar” el comunicado, esto significa que el jefe de prensa del aeropuerto habla vía telefónica con los agentes de publicidad, generalmente de periódicos que reciben anuncios pagados por el aeropuerto, para pedirles que publiquen el comunicado, sin costo alguno.

El envío del comunicado de prensa debe ser oportuno, por lo que la Gerencia de Comunicación Social generalmente lo manda antes de las 14:00 horas, a fin de que el reportero tenga tiempo suficiente para analizar la información e incluirla en el adelanto de sus notas del día.

También es necesario mantener actualizado el fichero de prensa (directorío de la fuente), con nombres de los reporteros titulares y suplentes, jefes de información, números telefónicos de la redacción, celular y correo electrónico. Ver el **Anexo número 5 / DIRECTORIO DE LA “FUENTE” AICM.**

En ocasiones se presentan contingencias que por su importancia e impacto en la operación del aeropuerto, obligan a enviar información después de las 14:00 horas, nos referimos a las comunicaciones de crisis.

Como ejemplo se pueden citar los ataques terroristas a las Torres Gemelas en Nueva York, el 11 de septiembre de 2001; el accidente de un avión de Aerocalifornia el 21 de julio de 2004 y la falla eléctrica en la Torre de Control México, de Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM) de la SCT, el 25 de febrero de 2006.

Los dos últimos eventos causaron la suspensión temporal de las operaciones aéreas, como ocurre en la temporada invernal cuando hay bancos de niebla, en

tanto que los acontecimientos en Estados Unidos, ocasionaron la suspensión de vuelos con origen y destino a ese país, dado que cerró su espacio a toda operación aérea durante algunos días.

Por otra parte, los comunicados cotidianos, también llamados de “cajón”, son los que se elaboran mes con mes o en determinada temporada, como el reporte del movimiento de pasajeros y operaciones aéreas que atiende el aeropuerto.

La operación del programa “Amigo”, por ejemplo, es información que se distribuye a los medios de comunicación invariablemente al iniciar las vacaciones de fin de año, Semana Santa y verano.

Con este tipo de comunicado de prensa se busca informar a pasajeros y usuarios, que en el aeropuerto hay un grupo de jóvenes y adultos mayores, todos bilingües, capacitados para brindarles orientación y apoyo a su llegada o salida de la terminal aérea. Se trata también de proyectar percepciones favorables a la empresa.

Otros temas que se utilizan con frecuencia para redactar los llamados comunicados de cajón son: obras de mantenimiento y conservación como la rehabilitación de pistas y calles de rodaje, avisos sobre el inicio y término del horario de verano y programas especiales de seguridad en vacaciones.

Si bien es cierto que los comunicados de prensa tienen una vida útil muy breve, hay reporteros que después de unos días, incluso una semana, los retoman, sobre todo en esos días flojos que no tienen suficiente información.

De ahí que la publicación de un comunicado puede ser el mismo día de su emisión en agencias de noticias, radio, televisión y portales de periódicos en Internet; al siguiente día en los medios impresos y dos o tres días, incluso una semana después, en algunos periódicos o revistas.

La Gerencia de Comunicación Social, a través de la Coordinación de Prensa y Difusión, debe estar informada de las actividades, eventos y difusión de comunicados de otras áreas del sector, como la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, líneas aéreas, sindicatos de sobrecargos o pilotos y noticias del ámbito nacional e internacional que impacten en los medios de comunicación.

El propósito de esto es elegir la mejor fecha para difundir un comunicado, porque suele ocurrir que en un mismo día el reportero debe cubrir tres entrevistas o conferencias y recibe más de un comunicado, así que se ve obligado a jerarquizar la información y desechar la que considere menos importante.

De ahí la importancia de redactar un comunicado de prensa con estilo periodístico, con datos relevantes que despierten el interés del reportero y el público, de lo contrario nadie la publicará.

La función del vocero del aeropuerto, José Luis Uribe, es importante en la difusión de los comunicados, ya que generalmente los reporteros o conductores de noticiarios de radio y televisión requieren “sonido” para sus notas y entrevistan al funcionario, incluso hacen enlaces en vivo.

A pesar de que muchas de las solicitudes de entrevista con el vocero del AICM son para hablar de temas diversos, no siempre de los comunicados del aeropuerto, el funcionario hábilmente aprovecha la oportunidad para difundir la información oficial de la terminal aérea.

El siguiente texto es un extracto de una entrevista que ofreció el vocero y en la cual aprovecha para hablar del programa “Amigo” y el dispositivo de seguridad para vacaciones, temas publicados en comunicado el 8 y 5 de diciembre de 2006, respectivamente.

30 de Diciembre de 2006 / 07:20:04 p.m. / Dur. 00:10:26
Víctor Manuel Palacios / Monitor (Sabatino-nocturno) //

Oscar González (OG), conductor: Se está yendo este año, hay mucha actividad en diversas partes, en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y por ello vamos a platicar con José Luis Uribe, él se encuentra desde este sitio, es el vocero de la terminal aérea.

José Luis muchas gracias por tomar la llamada, oiga coméntenos cómo están los operativos, cómo ha estado el incremento de visitantes a la Ciudad de México.

José Luis Uribe (JLU): los mecanismos de seguridad están establecidos con mucha antelación, lo mismo que los itinerarios, ya fueron coordinados con las líneas aéreas, la dirección general a cargo del licenciado Héctor Velázquez Corona toma mucha énfasis en esa situación, en tanto en seguridad, en los servicios.

A partir del sábado antepasado se puso en operación también el programa "Amigo", este programa, que ustedes...

4.6. Impactos del comunicado de prensa en los medios de comunicación

De acuerdo con el diccionario Larousse *impacto* significa huella, señal, o choque.

En la Gerencia de Comunicación Social del AICM se utiliza ese vocablo para referirse a cada una de las publicaciones o menciones de los comunicados de prensa en la cobertura de espacios noticiosos de los medios de comunicación.

Así que después de enviar el comunicado a los representantes de los medios de comunicación, la coordinación de prensa y difusión de dicha Gerencia revisa ese mismo día los portales en internet de *Notimex, Noticias Yahoo, El Universal, Reforma, Televisa, TV. Azteca* y la empresa contratada por el aeropuerto para hacer un monitoreo de noticias en radio y televisión.

El propósito es detectar, imprimir y elaborar una carpeta con las notas informativas o comentarios que se refieran al comunicado. Al día siguiente de emitir el comunicado oficial, se sigue el mismo procedimiento en prensa escrita.

Primero se revisa la síntesis informativa que elabora Aeropuertos y Servicios

Auxiliares para fotocopiar las notas publicadas sobre el comunicado y adjuntarlas a la carpeta correspondiente.

Posteriormente se realiza una nueva búsqueda en los portales de internet y en la página de la empresa que realiza el monitoreo en radio y televisión para la terminal aérea. En ocasiones se encuentran más notas o columnas con información del comunicado de prensa.

Suele ocurrir que algunos medios retoman la información oficial del aeropuerto dos o tres días, incluso una semana, después de que se emite el comunicado. Además, se realiza un conteo global del impacto de los comunicados en los medios de comunicación.

Durante 2006 en el AICM se emitieron **43** comunicados de prensa, que se publicaron o fueron comentados en **323** notas informativas o columnas, en periódicos, noticiarios de radio y televisión, agencias o portales de noticias en Internet.

En tanto que en 2005 se tuvieron menos publicaciones en espacios informativos, como respuesta a los 63 comunicados de prensa que se enviaron a los medios de comunicación sólo se registraron 305 notas o comentarios.

Los temas más utilizados en 2006 para los comunicados fueron sobre estadísticas de pasajeros, operaciones aéreas y carga, revisión de equipaje documentado, operativos contra taxis “piratas”, el incidente de una aeronave, obras en Terminal 1, mantenimiento y conservación, programa “Amigo” y cambio de horario. El conteo final de comunicados de 2006 y sus *impactos* en medios puede consultarse en el **Anexo 6 - IMPACTO DE COMUNICADOS DEL AICM EN MEDIOS EN 2006.**

Ese conteo se utiliza para realizar el análisis anual del programa de comunicación de la Gerencia, en el cual se consideran también aquellas notas periodísticas, columnas, editoriales y comentarios, favorables y desfavorables, que aparecen en los medios sobre el aeropuerto y las dependencias que interactúan en sus instalaciones.

4.7. Presentación de tres casos

En este apartado se muestra cómo se hicieron tres comunicados de prensa en diferentes fechas y con distintos temas; los dos primeros se programaron con anticipación y el tercero se elaboró en una *situación de crisis*, derivado de un **accidente de aeronave**, para informar y explicar el suceso a los periodistas.


4.7.1 Comunicado de prensa número 1:

“INCREMENTA AICM 23% EL FLUJO DE PASAJEROS POR TEMPORADA VACACIONAL”. (4-enero-2007)


El 3 de enero de 2007 la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes solicitó a la Gerencia de Comunicación Social del AICM la elaboración de un comunicado de prensa acerca del número de pasajeros atendidos en la Terminal aérea durante las vacaciones de fin de año, así como las cifras del mismo periodo del año anterior.

La Gerencia pidió los datos al área de sistemas, la cual requirió las cifras al departamento de manifiestos, éste recibe diariamente un informe de pasajeros y operaciones de parte de líneas aéreas y del Centro de Control Operativo del aeropuerto.

Las cifras se desglosan en pasajeros nacionales y extranjeros, operaciones aéreas nacionales e internacionales. El comunicado se inicia con la cifra global de pasajeros atendidos en las vacaciones, el porcentaje de aumento que registró en esas vacaciones en relación con el mismo periodo de asueto del año anterior.



AICM Grupo Aeroportuario
de la Ciudad de México



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

SCT

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

COMUNICADO DE PRENSA
04/ 01/ 2007

INCREMENTA AICM 23% EL FLUJO DE PASAJEROS POR TEMPORADA VACACIONAL

- **Los días 22 y 23, previo a Navidad, hubo más afluencia de viajeros.**
- **Se espera intenso movimiento de vacacionistas este fin de semana.**

El Aeropuerto Internacional *Benito Juárez* Ciudad de México atendió un millón 193 mil 396 pasajeros nacionales e internacionales del 16 al 31 de diciembre de 2006, es decir un promedio diario de más de 74 mil personas, 23 por ciento más que la afluencia promedio en temporada baja. Esta cifra se incrementará este fin de semana al concluir el periodo vacacional correspondiente al invierno 2006-2007.

De acuerdo con el reporte estadístico de la Subgerencia de Servicios Aeroportuarios de la terminal aérea, del total de viajeros movilizados 710 mil 662 pasajeros correspondieron a vuelos nacionales y 482 mil 734 a internacionales.

El 22 de diciembre de 2006 fue el día con mayor movimiento de viajeros, al contabilizarse 96 mil 579 personas, de las cuales 59 mil 643 abordaron vuelos con destino / origen nacional y 36 mil 936 llegaron o viajaron hacia el extranjero.

El 23 de diciembre el aeropuerto capitalino atendió a 90 mil 790 pasajeros, de ellos 55 mil 46 fueron nacionales y 35 mil 744, internacionales. En tanto que el día que hubo menor movimiento de pasajeros fue el 31, con 50 mil 597 personas.

Es importante destacar que dos días antes de que empezara formalmente el periodo vacacional de fin de año, se registró un incremento en la afluencia de pasajeros; el 14 de diciembre se contabilizaron 71 mil 582 personas y el 15 de diciembre, la cifra ascendió a 85 mil 567.

En temporada normal la afluencia promedio de pasajeros en el Aeropuerto Internacional *Benito Juárez* Ciudad de México es de 60 mil por día.

4.7.2. Comunicado de prensa número 2:

“LISTO EL PROGRAMA AMIGO DEL AICM PARA VACACIONES DE VERANO“. (4-julio-2006)

Antes de iniciar cada periodo vacacional, se redacta un comunicado de prensa del programa “Amigo”, servicio especial de apoyo y orientación a pasajeros y usuarios en *temporada alta* (vacaciones de Semana Santa, verano y fin de año), con el fin de que los periodistas elaboren notas informativas que señalen este beneficio y las difundan en sus medios de comunicación.

Los datos se recopilan en la Subdirección de Promoción y Calidad, encargada del programa, para conocer el número exacto de participantes en el programa, horarios y periodo de vigencia.

Para ello se entrevista al funcionario encargado del programa. En algunas ocasiones cambia el número de adultos mayores que participan en el programa, cuya colaboración es valiosa para el aeropuerto ya que algunos hablan de dos a tres idiomas.



México, D. F. 4 de julio de 2006
COMUNICADO DE PRENSA

LISTO EL PROGRAMA “AMIGO” DEL AICM PARA VACACIONES DE VERANO

- Participan 75 jóvenes y adultos mayores bilingües.
- Del 7 de julio al 20 de agosto darán información a pasajeros.

Para brindar mayor apoyo y atención personalizada a pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano -periodo en el que se espera un incremento de 10 por ciento en el flujo de viajeros-, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) pondrá en operación a partir del siete de julio su programa “Amigo”.

Con la participación de 81 personas, entre ellos adultos mayores, el grupo “Amigo” está capacitado para dar información sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación de líneas aéreas, filtros de acceso, salas de abordar, zonas de Migración, bandas de reclamo de equipaje, zona de taxis autorizados, terminal de autobuses y de ser necesario, también orientarán a los viajeros sobre el llenado de formatos de migración y aduana.

El Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México (GACM) informó que del siete de julio al 20 de agosto los 75 jóvenes y 6 adultos mayores, quienes vestirán pantalón negro y chamarra roja con la leyenda *información*, se distribuirán estratégicamente en las instalaciones del AICM con el propósito de resolver las dudas que tengan pasajeros y usuarios sobre ubicación de instalaciones o servicios que presta el aeropuerto.

Adicionalmente, algunos de los jóvenes realizarán recorridos por la terminal aérea capitalina para detectar puntos de aglomeración en donde se requiera su intervención, a fin de propiciar mayor rapidez en el flujo de personas.

Es importante recordar que el AICM cuenta con seis mini-vehículos eléctricos para transportar en salas de última espera a personas con capacidades distintas, adultos mayores y mujeres embarazadas o con bebés. Este servicio se proporciona todo el año y se incrementa en época de asueto.

4.7.3. Comunicado de prensa número 3:

“ACCIDENTE DE UN AVIÓN AL INTENTAR SU DESPEGUE EN EL AICM”

(21-julio-2004)

El comunicado número 3 es una *comunicación de crisis* que se elaboró la noche del 21 de julio de 2004, para informar del accidente de un avión de Aerocalifornia en las pistas del AICM.

El Centro Operativo de la Emergencia (COE), responsable de coordinar las acciones de atención y respuesta durante una emergencia en el aeropuerto, se convierte en la “fuente” de información para la Gerencia, la cual recopila y jerarquiza la información para redactar el comunicado de prensa que distribuirá a los reporteros.

Se busca responder a las preguntas básicas: **qué, quién, cuándo, cómo y dónde pasó**. El COE informa la hora y lugar del accidente, tipo de avión, número de vuelo y pasajeros, acciones de rescate, reporte de heridos (en esta ocasión no hubo muertos) y hospitales en los que se les atendería.

Pero ante la necesidad urgente de los periodistas por contar con la información del accidente, el vocero de la terminal aérea concede entrevistas antes de emitir el comunicado de prensa, lo cual ayuda a disminuir la presión de los medios sobre las autoridades del aeropuerto.

Además de informar a los reporteros sobre el accidente, la Gerencia debe coordinarse con las recepcionistas del conmutador del AICM para que ellas informen al público sobre la suspensión de operaciones por el accidente aéreo.



México, D.F. a 21 julio de 2004.
COMUNICADO DE PRENSA

ACCIDENTE DE UN AVIÓN AL INTENTAR SU DESPEGUE EN EL AICM

- **Cuatro personas resultaron lesionadas.**

El Centro Operativo de la Emergencia (COE), integrado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), autoridades del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), SENEAM, Aerocalifornia y la Policía Federal Preventiva (PFP), informan que el avión DC-9 con matrícula XABCS de Aerocalifornia, correspondiente al vuelo 706, con destino a Durango, sufrió un despiste a las 19:33 horas al intentar despegar por la pista cinco derecha de esta terminal aérea.

De inmediato entró en operación el Plan de Emergencia instrumentado por el COE, trasladando a los pasajeros de la aeronave dañada hacia el Edificio Terminal II (TII), en donde elementos del cuerpo médico del AICM realizaron las evaluaciones pertinentes, registrándose un saldo de cuatro personas lesionadas, que fueron canalizadas rápidamente a diversos hospitales.

Una vez auscultados por los médicos, quienes constataron su estado físico, el resto de los pasajeros (48), fueron hospedados en el hotel Fiesta Inn, en donde la propia línea aérea estableció un centro de información.

Por su parte, la Dirección General de Aeronáutica Civil, realiza el peritaje a fin de emitir el dictamen final sobre las causas del evento.

Debido al encharcamiento en ambas pistas, provocado por la intensa lluvia, la Comandancia decretó el cierre a las operaciones, y será ésta la que determine el reinicio de actividades.

Los **Anexos 7, 8 y 9** muestran los impactos (publicación en cobertura noticiosa) que tuvieron los comunicados de prensa número **1, 2 y 3** en los medios de comunicación.

En el AICM como en otras instituciones del sector público y empresas prestadoras de servicios, el comunicado de prensa además de informar y en algunos casos aclarar o negar datos equívocos que se difunden sobre la empresa, también es utilizado como una de las herramientas para promover la imagen institucional de la empresa.

Hay que señalar que no es el único elemento comunicacional para promover esa imagen favorable que se quiere del aeropuerto, aunque sí es el medio a escala masiva porque llega a los medios de información –radio, televisión, periódicos, revistas, agencias de noticias- que envían el mensaje institucional al público.

Al igual que la publicidad institucional, el comunicado de prensa es una mas de las herramientas comunicacionales de que se vale el AICM para promover su imagen institucional entre sus pasajeros y usuarios.

Hablando estrictamente en el ámbito informativo, hay que reconocer que el comunicado de prensa es un elemento fundamental para los periodistas, ya que se convierte en una de las principales fuentes de información para ellos.

Es a partir de los datos duros e información concreta del comunicado de prensa, que el reportero puede investigar más a fondo el asunto y entrevistar a personas que dominan el tema, lo cual enriquece su nota informativa o reportaje.

CONCLUSIONES

Como institución pública y empresa prestadora de servicios, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México requiere promover una imagen favorable que le permita conseguir una mejor posición entre su público (pasajeros y usuarios), que está cada vez más informado y exige servicios eficientes y seguros.

Los 24.7 millones de pasajeros nacionales e internacionales que anualmente utilizan el AICM tienen como referente la operación de aeropuertos de países del primer mundo y de otras terminales aéreas de México, y eso puede afectar la percepción que tienen sobre las instalaciones, servicios, puntualidad, atención y seguridad del aeropuerto capitalino.

Además, debe hacer frente al riesgo de una imagen desfavorable entre algunos líderes y corrientes de opinión pública; en especial cuando en programas televisivos se aborda el tema del aeropuerto y se pone en riesgo la percepción que tienen los públicos de la institución, si un líder de opinión hace comentarios negativos.

El reto para el AICM en materia de comunicación y promoción de imagen es reducir esas opiniones desfavorables y destacar los beneficios que representa utilizar los servicios que ofrece a pasajeros y usuarios, por eso es necesario mantener una gestión eficiente de la comunicación institucional.

En este trabajo he querido destacar los criterios y pautas con que se opera y maneja el comunicado de prensa, como una de las herramientas privilegiadas de comunicación, cuando se le orienta a la promoción de una identidad que responda

a las expectativas de usuarios y públicos cada vez más exigentes, informados y en un contexto altamente competitivo en la prestación de este tipo de servicios.

Dada la creciente competencia, los adelantos tecnológicos y los públicos cada vez más informados y exigentes, se requiere establecer estándares de eficacia y eficiencia comunicacional que permitan al AICM como empresa, mantenerse en el mercado y en la preferencia del público.

La tarea es cada vez más compleja, de ahí que deba considerar la optimización de los recursos y el uso eficiente de las herramientas de comunicación, entre ellas conferencias de prensa, entrevistas, comunicaciones de crisis, publicidad institucional, comunicados de prensa, asesorías al director general de la empresa y contacto constante con los periodistas.

Hay que aprovechar que esta institución dispone, por el trabajo realizado y por su naturaleza, de una cobertura cautiva para la difusión de sus mensajes y la promoción de su imagen institucional.

En este reporte de experiencia profesional, concluí que el hecho de utilizar el comunicado de prensa como un elemento más para promover la imagen institucional, no significa que pierda su función natural de informar y constituirse en una de las principales fuentes de información para el periodista.

Actualmente el periodismo exige al reportero investigar más allá de los datos que le ofrece un documento oficial como el comunicado de prensa, y aunque en algunas ocasiones éste no se publica, debe reconocerse que es de suma importancia para el reportero, pues el mensaje institucional se convierte en una base valiosa de datos para enriquecer y ampliar su nota informativa o reportaje.

Sin duda el papel de los medios de comunicación es fundamental para que el comunicado de prensa cumpla con las funciones de informar y promover la

imagen institucional del aeropuerto, pues son precisamente los reporteros los que transforman el comunicado en nota informativa y hacen posible que ésta llegue al público, es decir a los pasajeros, usuarios, trabajadores y clientes de la terminal aérea, a través de espacios noticiosos en radio, televisión, periódicos, revistas e Internet.

La comunicación institucional de imagen es altamente especializada, requiere de profesionales y no se permiten improvisaciones. En el desempeño como tal en el AICM, ha sido clave haber contado con una formación universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de México.

Particular relevancia tiene la enseñanza de géneros periodísticos que imparte la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales como parte de su programa de estudios de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Considero que la fortaleza de la Gerencia de Comunicación Social del AICM, es su reacción oportuna y eficaz ante *situaciones de crisis*, ya que cuando hay una emergencia, una vez que se tienen los datos autorizados y confirmados del suceso, el vocero del aeropuerto proporciona la información a los reporteros de la “fuente”, lo cual reduce la presión de los medios.

Asimismo, creo que deben fortalecerse las herramientas de comunicación que se aplican en el AICM para proyectar y mantener una imagen favorable entre su público, particularmente para hacer frente a las percepciones negativas que pasajeros y usuarios puedan tener de la empresa, esto derivado de lo complicado que resulta la convivencia diaria de 250 mil personas en promedio en la terminal aérea capitalina.

ANEXO 1 MOVIMIENTO DE PASAJEROS EN DIVERSOS AEROPUERTOS DEL MUNDO

NUM	AEROPUERTO	CODIGO	PASAJEROS
1	ATLANTA, GA	ATL	84,060,631
2	CHICAGO, IL	ORD	76,615,235
3	LONDON, GB	LHR	67,859,144
4	TOKYO, JP	HND	64,449,119
5	LOS ANGELES, CA	LAX	61,025,546
6	DALLAS/FT WORTH, TX P	DFW	60,171,826
7	ARIS, FR	CDG	56,026,177
8	FRANKFURT, DE	FRA	52,622,661
9	BEIJING, CN	PEK	47,003,716
10	DENVER, CO	DEN	46,789,112
11	AMSTERDAM, NL	AMS	45,618,337
12	LAS VEGAS, NV	LAS	45,345,698
13	MADRID, ES	MAD	44,312,797
14	HONG KONG, CN	HKG	43,019,000
15	HOUSTON, TX	IAH	42,123,259
16	BANGKOK, TH	BKK	42,042,695
17	PHOENIX, AZ	PHX	41,541,424
18	NEW YORK, NY	JFK	41,476,065
19	DETROIT, MI	DTW	36,013,115
20	MINNEAPOLIS/ST PAUL, MN	MSP	35,467,741
21	NEWARK, NJ	EWR	35,228,186
22	ORLANDO, FL	MCO	34,705,574
23	SINGAPORE, SG	SIN	34,270,905
24	LONDON, GB	LGW	33,761,100
25	SAN FRANCISCO, CA	SFO	33,389,400
26	MIAMI, FL	MIA	32,094,712
27	TOKYO, JP	NRT	31,692,065
28	PHILADELPHIA, PA	PHL	31,484,704
29	TORONTO, ON, CA	YYZ	30,669,090
30	MUNICH, DE	MUC	30,140,560
31	JAKARTA, ID	CGK	29,978,842
32	SEATTLE/TACOMA, WA	SEA	29,852,104
33	SYDNEY, AU	SYD	29,819,440
34	ROME, IT	FCO	29,698,940
35	BARCELONA, ES	BCN	29,256,291
36	CHARLOTTE, NC	CLT	28,766,832
37	DUBAI, AE	DXB	27,591,574
38	SEOUL, KR	ICN	27,492,476
39	BOSTON, MA	BOS	27,440,273
40	SHANGHAI, CN	PVG	26,272,709
41	NEW YORK, NY	LGA	25,721,072
42	GUANGZHOU, CN	CAN	25,684,280
43	PARIS, FR	ORY	25,343,954
44	MEXICO CITY, MX	MEX	24,508,496
45	KUALA LUMPUR, MY	KUL	23,963,135
46	LONDON, GB	STN	23,416,887
47	WASHINGTON, DC	IAD	23,008,395
48	MANCHESTER, GB	MAN	22,778,918
49	ISTANBUL. TR	IST	22,680,434
50	TAIPEI, TW	TPE	22,470,647

Fuente: Airports Council International, World Wide Airport Traffic Statistics, reporte de septiembre de 2005 a septiembre de 2006, publicado en www.aicm.com.mx/febrero 2007.

ANEXO 2 OPERACIONES AÉREAS EN DIVERSOS AEROPUERTOS DEL MUNDO

NUM	AEROPUERTO	CODIGO	MOVIMIENTOS
1	ATLANTA, GA	ATL	964,174
2	CHICAGO, IL	ORD	961,570
3	DALLAS/FT WORTH, TX	DFW	701,694
4	LOS ANGELES, CA	LAX	653,181
5	LAS VEGAS, NV	LAS	618,722
6	HOUSTON, TX	IAH	596,298
7	DENVER, CO	DEN	589,337
8	PHOENIX, AZ	PHX	546,530
9	PARIS, FR	CDG	534,977
10	PHILADELPHIA, PA	PHL	519,699
11	CHARLOTTE, NC	CLT	506,759
12	FRANKFURT, DE	FRA	489,146
13	DETROIT, MI	DTW	485,273
14	MINNEAPOLIS/ST PAUL, MN	MSP	482,100
15	LONDON, GB	LHR	478,235
16	NEWARK, NJ	EWR	442,879
17	AMSTERDAM, NL	AMS	432,712
18	SALT LAKE CITY, UT	SLC	428,957
19	MADRID, ES	MAD	425,020
20	TORONTO, ON, CA	YYZ	415,207
21	MUNICH, DE	MUC	407,273
22	BOSTON, MA	BOS	402,353
23	NEW YORK, NY	LGA	398,297
24	LOS ANGELES, CA	VYT	395,243
25	WASHINGTON, DC	IAD	391,378
26	MEMPHIS, TN	MEM	386,928
27	MIAMI, FL	MIA	383,360
28	BEIJING, CN	PEK	367,935
29	CINCINNATI, OH	CVG	367,784
30	LONG BEACH, CA	LGB	360,781
31	SAN FRANCISCO, CA	SFO	357,715
32	NEW YORK, NY	JFK	356,486
33	ORLANDO, FL	MCO	353,925
34	SANTA ANA, CA	SNA	347,072
35	MEXICO CITY, MX	MEX	346,605
36	PHOENIX, AZ	DVT	342,562
37	SEATTLE/TACOMA, WA	SEA	339,337
38	OAKLAND, CA	OAK	327,785
39	BARCELONA, ES	BCN	321,453
40	VANCOUVER, BC	YVR	320,410
41	ROME, IT	FCO	312,047
42	SANFORD, FL	SFB	310,948
43	TOKYO, JP	HND	307,345
44	BALTIMORE, MD	BWI	304,841
45	ANCHORAGE, AK	ANC	304,216
46	FORT LAUDERDALE, FL	FLL	300,108
47	CHICAGO, IL	MDW	295,126
48	BANGKOK, TH	BKK	293,485
49	HONG KONG, CN	HKG	287,855
50	ST PETERSBURG, FL	PIE	286,796

Fuente: Airports Council International, World Wide Airport Traffic Statistics, reporte de septiembre de 2005 a septiembre de 2006, publicado en www.aicm.com.mx/febrero 2007.

ANEXO 3 MOVIMIENTO DE CARGA EN DIVERSOS AEROPUERTOS DEL MUNDO

NUM	AEROPUERTO	CODIGO	CARGA (TONELADAS)
1	MEMPHIS, TN	MEM	3,664,347
2	HONG KONG, CN	HKG	3,563,268
3	ANCHORAGE, AK	ANC	2,709,449
4	TOKYO, JP	NRT	2,288,662
5	SEOUL, KR	ICN	2,281,123
6	FRANKFURT, DE	FRA	2,105,728
7	SHANGHAI, CN	PVG	2,053,247
8	LOUISVILLE, KY	SDF	1,954,051
9	LOS ANGELES, CA	LAX	1,928,410
10	SINGAPORE, SG	SIN	1,928,399
11	PARIS, FR	CDG	1,816,760
12	MIAMI, FL	MIA	1,787,632
13	TAIPEI, TW	TPE	1,713,954
14	NEW YORK, NY	JFK	1,650,713
15	CHICAGO, IL	ORD	1,595,853
16	AMSTERDAM, NL	AMS	1,546,594
17	DUBAI, AE	DXB	1,458,852
18	LONDON, GB	LHR	1,373,865
19	BANGKOK, TH	BKK	1,191,808
20	INDIANAPOLIS, IN	IND	1,070,608
21	NEWARK, NJ	EWR	965,210
22	BEIJING, CN	PEK	909,631
23	OSAKA, JP	KIX	856,397
24	TOKYO, JP	HND	826,584
25	GUANGZHOU, CN	CAN	814,668
26	ATLANTA, GA	ATL	751,379
27	LUXEMBOURG, LU	LUX	737,193
28	DALLAS/FT WORTH, TX	DFW	734,024
29	COLONGE, DE	CGN	688,797
30	OAKLAND, CA	OAK	684,632
31	BRUSSELS, BE	BRU	682,299
32	KUALA LUMPUR, MY	KUL	669,497
33	SAN FRANCISCO, CA	SFO	589,309
34	PHILADELPHIA, PA	PHL	542,624
35	SHENZHEN, CN	SZX	535,204
36	ONTARIO, CA	ONT	501,128
37	SAO PAULO, BR	GRU	493,758
38	MUMBAI, IN	BOM	468,965
39	MANILA, PH	MNL	410,630
40	MEXICO CITY, MX	MEX	408,533
41	HOUSTON, TX	IAH	402,818
42	MILAN, IT	MLX	399,122
43	NEW DELHI, IN	DEL	398,998
44	LIEGE, BE	LGG	388,934
45	JAKARTA, ID	CGK	372,605
46	SHANGHAI, CN	SHA	362,527
47	TOLEDO, OH	TOL	357,183
48	MADRID, ES	MAD	352,824
49	BAHRAIN, BH	BAH	349,625
50	BOSTON, MA	BOS	333,638

Fuente: Airports Council International, World Wide Airport Traffic Statistics, reporte de septiembre de 2005 a septiembre de 2006, publicado en www.aicm.com.mx/febrero 2007.

ANEXO 4. ENTREVISTA AL LICENCIADO JUAN GERMÁN GUZMÁN PÉREZ, JEFE DE INFORMACIÓN DEL AICM, ENERO DE 2007.

Para obtener información de primera mano, cuyo valor además radica en que se trata de un profesional de la comunicación, se realizó una entrevista al jefe de información del AICM, Juan Germán Guzmán Pérez..

Entrevistadora: ¿Cuál es la función de la Gerencia de Comunicación Social del aeropuerto?

-Juan Germán Guzmán Pérez, jefe de información del AICM (JGGP): Dar a conocer a la opinión pública los programas y resultados de todas las acciones que realiza el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) para brindar mejor servicio a los usuarios, darles seguridad, que conozcan las operaciones de llegadas, de salidas, y sobre todo que sepan que tipo de servicios tiene la terminal aérea

Pero también el propósito es mantener una coordinación en materia de comunicación social con nuestra cabeza de sector, que es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y con la dependencia de la que dependemos directamente, Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA).

Cada día se captura información de 16 periódicos, se selecciona la que se refiere al AICM y a temas afines como de la SCT, ASA; aerolíneas, otros aeropuertos, se clasifica y si hay tema al que se tenga que dar respuesta, de inmediato el área de Comunicación Social se avoca a recopilar información, hacer un comunicado en su caso o turnarla a los directivos que corresponda para que corrijan, refuercen o apoyen cualquier actividad ya sea temas de seguridad, orientación a pasajeros, servicios de apoyo como el de ubicación de taxis, mostradores, donde debe acudir el viajero a reclamar su equipaje, se integra una síntesis informativa y es la que se da a todos los directivos porque es útil para la toma de decisiones. El propósito también es evaluar la tendencia de la información que se registra diario en todos los medios, la tendencia puede venir en dos sentidos, favorable o desfavorable, las que son simples menciones, no se califican.

En lo que se debe centrar es en la información desfavorable y eso es lo que te va orientar sobre cual va ser el sentido de tu comunicación, hacia dónde debes reforzar tus acciones de comunicación a través de entrevistas, conferencias, recorridos en áreas operativas con prensa, también te orilla a ver en dónde debes reforzar tu relación con los medios, cómo los debes fortalecer, en síntesis esa es la gran actividad del área de comunicación social, que se complementa con una capacitación constante de lo que sucede en tu institución.

Por ejemplo, en el caso del aeropuerto existen comités de operaciones, de horarios, seguridad y autoridades, en esos comités se da prácticamente un seguimiento de todo lo que sucede en el aeropuerto: si fallaron las aerolíneas, si hay retrasos en los horarios, si fallan instalaciones o falta infraestructura, si hay fallas en la programación, itinerarios de aerolíneas, todo eso se analiza y permite estar informado de lo que acontece en la institución en la que trabajas y cuya difusión debe ser muy objetiva, en el sentido de que digas lo que pasa con veracidad y oportunidad a quien se lo debas de decir: a medios, grupos académicos, legisladores o a directivos de otras áreas afines a tu empresa

-Entrevistadora ¿Cuáles son las estrategias de comunicación que se utilizan para lograr esas metas?

-JGGP: Hay una estrategia que se inició desde 2001, había vacíos de información. Una estrategia inmediata fue la generación de boletines con temas sobre las actividades del aeropuerto, pero temas que fueran de utilidad en el aspecto periodístico y para la gente que lo lee. Pero fue muy importante establecer un sistema de reacción inmediata a temas de coyuntura que no pueden esperar hasta que se hace un boletín, a que me refiero, cuando hay un banco de niebla se suspenden los vuelos, hay que decirle al público de inmediato a qué hora se cerró el aeropuerto, que tomen sus providencias, si hay lluvia y se paraliza una pista, eso es muy esporádico pero ha sucedido, avisar al público las causas de demora o cancelación de operaciones, si un vuelo se va a un aeropuerto alternativo.

Otra estrategia ha sido verificar a través del reporte como va la operación del aeropuerto, aquí tenemos sistema de reporte que nos permite verificar que pasa en los pasillos, en las áreas operacionales. El gerente cuenta con un radio

donde le están diciendo si hay un percance en las pistas, a qué se debió, de que tamaño son los daños, si es muy leve, esto ha permitido dar una respuesta directa a los medios.

Y obviamente se ha abierto la información a los medios, que en algunas partes no se realiza, y si tú abres la información a los medios, evitas rumores, malas interpretaciones y tergiversación de la información. Si nos ha dado resultado.

El resultado es que durante 2006 tuvimos 1035 notas registradas sobre el Aeropuerto, de esas 816 en sentido favorable, es el 80 por ciento, y 219 en sentido desfavorable, el 20 por ciento, es una calificación aceptable, porque eso te demuestra que en las acciones de comunicación aplicadas durante el año pasado fueron adecuadas.

-Entrevistadora ¿Es funcional todavía el comunicado de prensa?

-JGGP: El comunicado de prensa se ha ido relegando en la medida en que no tratas temas de interés periodístico, intrascendentes, hay dependencias que quieren sacar un comunicado porque se prendieron dos lámparas en la calle, se abrió una tienda en Guerreo o una lechería en Ermita Iztapalapa.

El comunicado de prensa ha dejado de tener poder porque los medios de comunicación han optado por el trabajo de investigación directa de su reportero, los medios impresos están batallando contra la inmediatez de los medios electrónicos, por eso su trabajo tiene que ser más de fondo.; en el caso de los electrónicos están compitiendo entre sí y unos y otros quieren llevar una noticia su medio, buscan el sonido, entonces un boletín para los medios electrónicos es poco probable que lo tomen en cuenta si no es interesante la información...

El boletín, en la experiencia profesional, se puede decir que se ha ido relegando, lo que debes hacer ahora es cambiar la estrategia de comunicación, me refiero a que debes ser más dinámica, más entrevistas, más información directa a los medios, más información in situ, traer a los reporteros a los lugares para que corroboren lo que les quieres decir a través de un comunicado de prensa.

El comunicado va ser un complemento porque no tiene el mismo impacto que una conferencia de prensa o una entrevista.

ANEXO 5. DIRECTORIO DE LA “FUENTE” DEL AICM

MEDIOS INFORMATIVOS

MEDIO	TELÉFONO	FAX
Reforma	5628 7126	56287119
La Jornada	9183 0300	9183 0354 9183 0356
El Financiero	5227 7600	5531 8420
El Universal	5709 1313 ext. 4434	5237 0830 5237 0860
El Economista	5326 5454	5687 3821 5682 9070
Excélsior	5705 4444	5128 3180
Diario Monitor	5578 7022	5578 9824, 5578 6467
Milenio	5140 4900 5140 4949	5140 4903 5140 4904
Ovaciones	5328 0700	5328 0770 5328 0700 ext. 1479
El Sol de México	5566 1511	5535 4718
El Diario de México	5442 6525	5761 2448 5578 7650
El Día	2973 0243 al 46 ext. 128	2973 0243 Ext. 201
La Crónica de Hoy	1084 5813 1084 5814	1084 5859
La Prensa	5228 8954	5510 0423
Unomásuno	1055 5500	1055 5500 ext. 105
Rumbo de México	5202 7970	5282 5398 5282 5648
Monitor	5329 1160	5595 3023
Formato 21 Radio Centro	5728 4831 5259 1040	5259 2711
Grupo ACIR	5202 9284 y 87 5201 1783dir.	5202 5463 5753 8502
Radio Fórmula	5279 2244 y 46	5279 2247
IMER	5628 1736/37	5628 1756

W Radio	5327 2159	5327 2185
Radio 13	5262 1318	5262 1316
Radio Capital	3099 3000	
Radio Mil	5258 7366	5258 1399
Reporte 98.5	5089 9100	5089 9179
Imagen Informativa	5128 3035	5128 3000
RASA	5279 1222	
Once Noticias Canal 11	5729 4314 5356 1111	5341 3355 5729 4316
Televisa	5224 5895	5224 5891
HECHOS TV. Azteca	1720 1313 Ext. 31080	5645 5833
MVS Multivisión	5764 8100 Ext. 3424	5764 8242
TV. Mexiquense	5395 7829	5395 7829
TV. Cable	5543 2859 5543 1186	5543 0161
Notimex	5420 1100	5543 9102 5687 4324
EFE	5545 8256	5254 1412
Reuters	5540 3000	

ANEXO 6. EVALUACIÓN DE PUBLICACIONES (IMPACTOS) DE COMUNICADOS DE PRENSA DEL AICM, EN COBERTURA NOTICIOSA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN / MÉXICO 2006.

Durante 2006 el AICM emitió **43** comunicados de prensa, mismos que tuvieron eco en **323** publicaciones o menciones en diferentes medios de comunicación.

TEMA	ITEMS
Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas de pasajeros y operaciones aéreas. - Movimiento de carga - Falla eléctrica en operación del Centro México de SENEAM.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de equipaje documentado en vuelos internacionales. - Revisión de equipaje documentado en vuelos nacionales. - Operativos contra taxis piratas. - Incidente de aeronave de carga. - Programa especial de seguridad para vacaciones. -
Obras de ampliación y modernización	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción de nuevas vialidades. - Mantenimiento y rehabilitación de pista. - Dezasolve de drenaje. - Operación de drenaje semiprofundo. -
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Programa "Amigo". - Inicio de horario de verano. - Fin de horario de verano. - Modernización del sistema de aerocares. - Cambio de número telefónico del conmutador del AICM. - En operación nuevo consultorio médico. - Renovación de página de AICM en Internet.

A continuación se muestra el listado de publicaciones (*impactos*) de los comunicados de prensa en los diferentes medios de comunicación:

MEDIO	PUBLICACIÓN (IMPACTO)
El Sol de México/Sol de Mediodía	16
El Universal (matutino y portal)	16
La Jornada	14
El Economista	13
Reforma (matutino y portal)	10
Excélsior	9
Diario Monitor	10
El Financiero	9

La Prensa	10
Milenio Diario	9
La Crónica de Hoy	6
Ovaciones	4
Unomásuno	4
El Diario de México	2
Publimetro	1
El Día	1
Impacto Diario	1
La Crisis	1
Tabasco Hoy	1
Notimex	42
Frontenet	4
EFE	1
lacronica.com. (portal Mexicali, B.C.)	1
Mundodehoy.com	1
TV Azteca / todito.com	15
Televisa /esmas.com	12
Canal 11	6
Canal 40	1
Grupo Radio Centro/La Red	19
Radio Fórmula	18
MVS Monitor	12
Formato 21	28
Imagen Informativa (Pedro Ferriz)	10
ACIR-Panorama Informativo	6
W Radio (Televisa)	3
Enfoque NRM	4
IMER	2
Reporte 98.5	1
TOTAL	323

**ANEXO 7 IMPACTO DE COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 1 EN
COBERTURA NOTICIOSA DE MEDIOS / MEXICO 2007**

**COMUNICADO Núm. 1: INCREMENTA AICM 23% EL FLUJO DE PASAJEROS
POR TEMPORADA VACACIONAL, 4/ ENERO/ 2007.**

**4 de Enero de 2007 / 10:58:22 p.m. / Dur. 00:01:29
Joaquín López Dóriga / Noticiero (Joaquin Lopez Doriga) (Nocturno) //**

Joaquín López-Dóriga, conductor: Y si todo esto es en las carreteras, mire cómo está el **aeropuerto**.

Jesús Cárdenas Jiménez, reportero: El **Aeropuerto** Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México, incrementó la atención a pasajeros durante la temporada decembrina y de Navidad, en el periodo comprendido del 16 al 31 de diciembre.

Durante este periodo fueron atendidos un millón 193 mil 396 pasajeros nacionales e internacionales. Esto representó un promedio de atención diaria de más de 74 mil personas, con un 23 por ciento más que la afluencia promedio anual.

Los días 22 y 23 de diciembre, previos a la Navidad, fueron de mayor movimiento de pasajeros, en particular el 22 de diciembre cuando se registró el mayor movimiento de pasajeros, al contabilizarse 96 mil 579 personas; de las cuales 59 mil 643 abordaron vuelos con destino y origen nacional, y 36 mil 936 llegaron o viajaron hacia el extranjero.

En temporada normal la afluencia promedio en el **Aeropuerto** Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México, es de 60 mil por día.

A sugerencia de Servicios Aeroportuarios se espera intenso movimiento de vacacionistas este fin de semana, cuando concluya el periodo vacacional de invierno 2006-2007.

**4 de Enero /JAIME NUÑEZ / FORMULA FINANCIERA (NOCTURNO) / RADIO
FORMULA**

21:01:35 Dur. 00:01:58

Resumen financiero

Jaime Núñez, reportero:

* De acuerdo con datos preliminares de Caminos y Puentes Federales, del pasado 20 de diciembre al 2 de enero, se registraron tres millones 64 mil 372 cruces vehiculares en las plazas de cobro de las autopistas que comunican con la Ciudad de México.

En este mismo sentido, se comunica que el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México atendió a un millón 193 mil 396 pasajeros nacionales e internacionales, esto del 16 al 31 de diciembre del 2006, lo que da como resultado un promedio diario de más de 74 mil personas, 23 por ciento más que la afluencias promedio en temporada baja.

**4 de Enero de 2007 / 04:03:28 p.m. / Dur. 00:01:38
Blanca Lolbee / Formato 21 (16:00) //**

Blanca Lolbee, conductora: Se presenta asentamientos vehiculares en boulevard Puerto Aéreo, en su tramo de Oceanía a la Calzada Ignacio Zaragoza.

Del 16 al 31 de diciembre de 2006 ,el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México atendió a casi un millón 200 mil pasajeros nacionales y extranjeros lo que representó una afluencia diaria de 74 mil personas.

**Domingo 7 de enero de 2007/ JOSÉ LUIS REYES /RADIO MONITOR AM /
GRUPO MONITOR
07:45:19 Dur: 00:01:49**

Apoyo de México a connacionales en España

Adrián de Paco Vega, reportero: Ante la afluencia de viajeros y el volumen de operaciones aéreas, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México intensificó su programa de seguridad para salvaguardar la integridad física de los usuarios. Este fin de semana se espera un incremento de la afluencia de viajeros y el volumen de operaciones de aeronaves, para tal efecto, las autoridades de la terminal aérea, en coordinación con la comandancia general del aeropuerto y los integrantes del comité local de seguridad aeroportuaria, establecieron medidas de seguridad... como el incremento de los rondines en espacios públicos e intensificaron la vigilancia en zona de bancos y casas de cambio.

El plan de seguridad considera también mayor patrullaje en la vialidad interna de la terminal aérea nacional e internacional para evitar congestionamiento vehicular y combatir la presencia de taxis piratas en las instalaciones aeroportuarias.

El Aeropuerto Internacional atendió un millón 193 mil pasajeros nacionales e internacionales del 16 al 31 de diciembre pasado, es decir, un promedio diario de 74 mil personas, 23 por ciento más que la afluencia promedio en temporada baja. Esta cifra se va a incrementar este fin de semana al concluir el periodo vacacional correspondiente al invierno 2006-2007.

NOTIMEX

CRECE 23% FLUJO DE PASAJEROS EN AEROPUERTO CAPITALINO

México, 4 Ene.- Del 16 al 31 de diciembre de 2006, la afluencia de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México aumentó en 23 por ciento, lo que significa la movilización de un millón 193 mil 396 usuarios nacionales e internacionales.

En un comunicado, la terminal aérea informa que en promedio atendió en ese periodo a más de 74 mil personas a diario, 23 por ciento más que la afluencia promedio en temporada baja, y estima que la cifra crecerá este fin de semana al concluir el periodo vacacional invierno 2006-2007.

De acuerdo con el reporte estadístico de la Subgerencia de Servicios Aeroportuarios, del total de viajeros movilizados 710 mil 662 correspondieron a vuelos nacionales y 482 mil 734 a internacionales.

El 22 de diciembre de 2006 fue el día con mayor movimiento de viajeros, al contabilizarse 96 mil 579 personas, de las cuales 59 mil 643 abordaron vuelos con destino/origen nacional y 36 mil 936 llegaron o viajaron hacia el extranjero.

Por el contrario, el día que hubo menor movimiento de pasajeros en la terminal aérea fue el 31 de diciembre, con 50 mil 597 personas.

Dos días antes de que empezara formalmente el periodo vacacional se registró un incremento en la afluencia de pasajeros, pues el 14 de diciembre se contabilizaron 71 mil 582 personas y el día 15 la cifra ascendió a 85 mil 567.

En temporada normal, la afluencia promedio de pasajeros en la terminal capitalina es de 60 mil por día.

CRECE 23% EL FLUJO DE PASAJEROS

Rompería récord el AICM

por José Luna

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) tuvo un incremento de 23 por ciento en el flujo de pasajeros nacionales e internacionales del 16 al 31 de diciembre último, es decir, un millón 193 mil 396 usuarios más que los registrados en la temporada normal.

Los días 22 y 23, previo a Navidad, hubo más afluencia de viajeros, y este fin de semana se espera un intenso movimiento de vacacionistas; de hecho, se anticipa que el balance anual por la movilización global de pasajeros rompió récord, al rebasar los 25 millones.

La Subgerencia de Servicios Aeroportuarios de la terminal aérea reportó que del total de viajeros movilizados, 710 mil 662 correspondieron a vuelos nacionales y 482 mil 734 a internacionales.

El 22 de diciembre pasado fue el día con mayor movimiento de viajeros, al contabilizarse 96 mil 579 personas, de las cuales 59 mil 643 abordaron vuelos con destino/origen nacional y 36 mil 936 llegaron o viajaron hacia el extranjero.

El 23 de diciembre el aeropuerto capitalino atendió a 90 mil 790 pasajeros; de ellos, 55 mil 46 fueron nacionales y 35 mil 744, internacionales. En

tanto que el día que hubo menor movimiento fue el 31, con 50 mil 597 personas.

Antes de que empezara formalmente el periodo vacacional de fin de año se registró un incremento en la afluencia de pasajeros: el 14 de diciembre se contabilizaron 71 mil 582 personas y el 15 de diciembre la cifra ascendió a 85 mil 567.

Voceros de la SCT precisaron que en temporada normal la afluencia promedio de pasajeros en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México es de 60 mil personas por día, así como alrededor de 800 operaciones durante las 24 horas de gran parte de los 365 días del año.

Foto: OEM-Informex



EN TEMPORADA normal la afluencia promedio de pasajeros en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México es de 60 mil personas por día.

PANORAMA

Subió 23% afluencia en el AICM

Margarita Solís Peña

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) atendió a un millón 193 mil 396 pasajeros nacionales e internacionales entre el 16 y el 31 de diciembre pasado. Esta cifra representó un incremento de 23 por ciento respecto al flujo de un mes promedio en temporada baja.

De manera conjunta, las autoridades del AICM y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes informaron que en total se movilizaron 710 mil 662 pasajeros en vuelos nacionales y 482 mil 734 en los internacionales.

Durante esos 16 días, el promedio diario fue de 74 mil personas; en temporada normal la afluencia promedio es de 60 mil por día. Se espera que la cifra aumente este fin de semana.

El día preferido para los viajeros fue el 22 de diciembre, cuando se movilizaron 96 mil 579 personas; de esa cifra, 59 mil 643 viajaron en territorio nacional y 36 mil 936 hacia el extranjero.

Se destacó que dos días antes de que empezara formalmente el periodo vacacional de fin de año, se registró un incremento en la afluencia de pasajeros: el 14 de diciembre hubo un movimiento de 71 mil 582 personas y el día 15 subió la cifra a 85 mil 567 viajeros.

Por su parte, de acuerdo con información de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (Capufe), durante esta temporada quienes viajaron vía terrestre del 20 de diciembre al 2 de enero usaron más la caseta de cobro de Tepotzotlán, en la autopista México-Querétaro, con 746 mil cruces.

Según cifras preliminares de Capufe, en ese periodo se registraron tres millones 74 mil 372 cruces vehiculares por las casetas de cobro que comunican a la ciudad de México.

La segunda plaza de cobro con mayor afluencia fue la de Chalco hacia Puebla, con 602 mil 36 cruces. El tercer sitio fue para la de San Marcos, que pertenece a la autopista México-Puebla, con 594 mil 534 cruces.

Retorno masivo de vacacionistas

LAS AGLOMERACIONES

Ana Silvia L. Amador

La Policía Federal Preventiva (PFP) informó que a unas horas de que concluya el periodo vacacional la carretera México-Querétaro registró el mayor aforo vehicular con 29 vehículos que ingresaban al Distrito Federal por 21 que salían ayer después del mediodía.

Por su parte la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSP-DF) desarrollará a partir de hoy un operativo de seguridad, vigilancia y vialidad para resguardar a vacacionistas que retornan a la ciudad de México. Con 5,281 uniformados y 1,616 vehículos de la corporación se intensificó el patrulla-

je desde las 8:00 horas de anteaer hasta las 22:00 horas de ayer en los accesos carreteros, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y las centrales de autobuses foráneos.

Los principales puntos donde se aplicó el operativo de vigilancia y vialidad fueron la terminal aérea; Central de Autobuses del Norte, en Avenida Cien Metros y José Guadalupe Velarde; TAPO en Calzada General Ignacio Zaragoza y Avenida Eduardo Molina; Central de Autobuses del Sur, en Calzada Taxqueña y Avenida Canal de Miramontes, y Central de Autobuses Poniente, en las avenidas San Marcos y Nopalitos.

Además la Policía Federal Preventiva dispuso personal de apoyo para los vacacionistas en las autopistas México-Querétaro; México-Pachuca; México-Puebla; México-Oaxtepec; México-Cuamavaca y México-Toluca; además exhortó a los vacacionistas a participar en la prevención de accidentes y aglomeraciones al anticipar su arribo a la ciudad de México, abstenerse de manejar cansados o en estado de ebriedad y respetar las normas de tránsito.

De acuerdo con el último reporte la PFP

indicó que por la autopista México-Toluca por cada 31 autos que entraban a la ciudad salían 18 por minuto; mientras que por la México-Acapulco llegaban 12 y se iban 20; por la México-Puebla ingresaban 22 por 18 que salían; en la autopista Texcoco-Lechería se reportó una afluencia de 10 automóviles que entraban por 12 que salían, y por la México-Pachuca nueve arribaban y cinco dejaban la ciudad.

ALTA MOVILIZACION

Por su parte la Secretaría de Comunicaciones y Transportes ya había informado que el fin de semana había un incremento en la movilización de vacacionistas, en esa forma mencionó que en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México atendió a 1,193,396 pasajeros nacionales e internacionales del 16 al 31 de diciembre de 2006; es decir, un promedio diario de más de 74,000 personas, 23 por ciento más que la afluencia promedio en temporada baja.

De acuerdo con el reporte estadístico de la Subgerencia de Servicios Aeroportuarios de la terminal aérea, del total de viajeros movilizados: 710,662 pasajeros correspondieron a vuelos nacionales y 482,734 a internacionales.

LA PRENSA

Fecha: 08 ENE 2007
 Página: Sección:

Retorno. 2

Precisó que el 22 de diciembre de 2006 fue el día con mayor movimiento de viajeros, al contabilizarse 96,379 personas, de las cuales 59,643 abordaron vuelos con destino/origen nacional y 36,936 llegaron o viajaron hacia el extranjero.

El 23 de diciembre el aeropuerto capitalino atendió a 90,790 pasajeros, de ellos 55,046 fueron nacionales y 35,744, internacionales. En tanto que el día que hubo menor movimiento de viajeros fue el 31, con 50,597 personas.

MILENIO

Fecha: 05 ENE 2007
 Página: 7 Sección:

**Vacaciones invernales
 Atiende el AICM a
 1.1 millón de pasajeros**

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México atendió a 1.1 millón de pasajeros nacionales e internacionales en el periodo vacacional de invierno. Del 16 al 31 de diciembre se movieron en promedio a más de 74 mil personas al día, 710 mil 662 pasajeros correspondieron a vuelos nacionales y 482 mil 734 a internacionales.

Difusión e Información www.asa.gob.mx

ANEXO 8. IMPACTO DE COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 2 EN COBERTURA NOTICIOSA DE MEDIOS / MEXICO 2007

COMUNICADO Núm. 2: LISTO EL PROGRAMA "AMIGO" DEL AICM PARA VACACIONES DE VERANO / 4/ JULIO/ 2006

NOTIMEX
La Visión Latinoamericana del Mundo

Negocios **Nacional**

MEX/AICM/PROG.-AMIGO
2006-07-04, 12:07
Entrará en vigor programa "Amigo" en el AICM durante vacaciones.

México, 4 Jul (Notimex).- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) informó que se encuentra listo el programa "Amigo" que entrará en vigor en el aeropuerto capitalino durante las vacaciones de verano.

Explicó que el programa, el cual estará vigente entre el 7 de julio y 20 de agosto de este año, estará integrado por 75 jóvenes y seis adultos mayores bilingües, quienes darán información a los pasajeros.

Precisó, en un comunicado, que el programa tiene como fin brindar mayor apoyo y atención personalizada a pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano, periodo en el que se espera un incremento de 10 por ciento en el flujo de pasajeros.

Añadió que con la participación de 81 personas, el grupo "Amigo" está capacitado para dar información sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación de líneas aéreas y filtros de acceso de salas de abordar.

Además de zonas de Migración, bandas de reclamo de equipaje, zona de taxis autorizados, terminal de autobuses, y de ser necesario, orientarán a los pasajeros sobre el llenado de formatos de migración y aduana.

Adicionalmente, algunos de los jóvenes que forman parte del programa realizarán recorridos por la terminal aérea capitalina para detectar puntos de aglomeración donde se requiere de su intervención, a fin de propiciar mayor rapidez en el flujo de personas.

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) cuenta con seis mini-vehículos eléctricos para transportar en salas de última espera a personas con capacidades distintas, adultos mayores y mujeres embarazadas o con bebés.

Este servicio se proporciona todo el año y se incrementa en época de afluencia.

NTX/JH/CAC



Aplicarán programa de orientación "Amigo" en el aeropuerto capitalino

Redacción EL UNIVERSAL.com.mx

El Universal

Ciudad de México

Martes 04 de Julio de 2006

Del 7 de julio al 20 de agosto, 75 jóvenes y seis adultos mayores darán información a pasajeros y usuarios acerca de itinerarios o ubicación de zonas estratégicas

12:50 El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) pondrá en operación a partir del 7 de julio el programa "Amigo", que consiste en la participación de 81 personas, entre ellos adultos mayores, que darán información a los pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes precisa que los participantes del programa "Amigo" proporcionarán datos sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación de líneas aéreas, filtros de acceso, salas de aborcar, zonas de Migración, bandas de reclamo de equipaje, zona de taxis autorizados, terminal de autobuses y de ser necesario y orientarán a los viajeros sobre el llenado de formularios de migración y aduana.

Los participantes vestirán pantalón negro y chamarra roja con la leyenda "Información", estarán distribuidos estratégicamente en las instalaciones del aeropuerto, precisa la SCT en un comunicado.

Adicionalmente, algunos de los jóvenes realizarán recorridos por la terminal aérea capitalina para detectar puntos de aglomeración en donde se requiera su intervención, a fin de propiciar mayor rapidez en el flujo de personas.

De acuerdo con el documento, este servicio se proporciona todo el año y se incrementa en las vacaciones de verano, en las que se espera un aumento de 10% en el flujo de viajeros.

inicial

[Comunicación](#)
[Noticias](#)
[Deportes](#)
[Entretenimiento](#)
[Mujeres](#)
[Todito Tv](#)
[Comi](#)

[Imprime esta página](#)
[Enví](#)

todito.com

[> Inicio](#)
[> Noticias](#)
[> Deportes](#)
[> Entretenimiento](#)
[> Mujeres](#)
[> Todito Tv](#)

NOTICIAS

» MEXICO
 » INTERNACIONAL
 » DEPORTES
 » SALUD
 » TECNOLOGIA
 » CULTURA
 » ESPECTACULOS
 » EL MUNDO EN IMÁGENES
 » HECHOS.COM

LA TELEVISIÓN SE VE...

Resultados Electorales

07/04/06, 13:24 (Hora de México DF)

• En vigor programa amigo en AICM

México, DF, 4 de julio. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) informó que el programa Amigo entrará en vigor en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) durante las vacaciones de verano.

Explicó que el programa, el cual estará vigente entre el 7 de julio y 20 de agosto de este año, está integrado por 75 jóvenes y seis adultos mayores bilingües, quienes darán información a los pasajeros.

En un comunicado, precisó que el programa tiene como objetivo brindar mayor apoyo y atención personalizada a pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano, periodo en el que se espera un incremento de 10 por ciento en el flujo de pasajeros.

Añadió que con la capacitación a 81 personas, el grupo Amigo dará información sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación de líneas aéreas y filtros de acceso de salas de abordar.

Además de zonas de Migración, bandas de reclamo de equipaje, zona de taxis autorizados, terminal de autobuses, y de ser necesario, orientarán a los pasajeros sobre el llenado de formatos de migración y aduana.

Adicionalmente, algunos de los jóvenes que forman parte del programa realizarán recorridos por la terminal aérea para detectar puntos de aglomeración donde se requiera de su intervención, a fin de propiciar mayor rapidez en el flujo de personas.

El AICM cuenta con seis mini vehículos eléctricos para transportar en salas de última espera a personas con capacidades distintas, adultos mayores y mujeres embarazadas o con bebés. Este servicio se proporciona todo el año y se incrementa en época de asueto.



[OPINA >>](#)
[VER COMENTARIOS >>](#)


 Recibe las noticias en tu celular


 Recomienda esta Nota a un Amigo

NOTICIAS RELACIONADAS

AMLO denuncia Irregularidades

Declarará Echeverría bajo arraigo

Nuevo presidente enfrenta desafíos

México listo para elegir nuevo presidente.

Ordenan el arresto de Echeverría

Hieren cubanos a agente migratorio

Crecerá la economía mexicana

Explosión deja dos muertos en Tenango



Fuente: Fuerza Informativa Azteca



04/07/2006 13:24

Entrará en vigor "Programa Amigo" en AICM

La SCT señaló que el programa tiene como fin brindar mayor apoyo y atención **personalizada a pasajeros** y usuarios durante las vacaciones de verano, período en el que se espera un incremento de 10% en el flujo.

Notimex

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) informó que se encuentra listo el programa "Amigo" que entrará en vigor en el aeropuerto capitalino durante las vacaciones de verano.

Explicó que el programa, el cual estará vigente entre el 7 de julio y 20 de agosto de este año, estará integrado por 75 jóvenes y seis adultos mayores bilingües, quienes darán información a los pasajeros.

Precisó, en un comunicado, que el programa tiene como fin brindar mayor apoyo y atención personalizada a pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano, período en el que se espera un incremento de 10% en el flujo de pasajeros.

Añadió que con la participación de 81 personas, el grupo "Amigo" está capacitado para dar información sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación de líneas aéreas y filtros de acceso de salas de abordar.

Además de zonas de Migración, bandas de reclamo de equipaje, zona de taxis autorizados, terminal de autobuses, y de ser necesario, orientarán a los pasajeros sobre el llenado de formatos de migración y aduana.

Adicionalmente, algunos de los jóvenes que forman parte del programa realizarán recorridos por la terminal aérea capitalina para detectar puntos de aglomeración donde se requiere de su intervención, a fin de propiciar mayor rapidez en el flujo de personas.

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) cuenta con seis mini-vehículos eléctricos para transportar en salas de última espera a personas con capacidades distintas, adultos mayores y mujeres embarazadas o con bebés.

Este servicio se proporciona todo el año y se incrementa en época de asueto.

México, D.F.

México, D.F. - Martes 4 de Julio de 2006

MILENIO

Versión para imprimir



Durante las vacaciones entrará en vigor programa "Amigo" en el AICM

El programa, el cual estará vigente entre el 7 de julio y 20 de agosto de este año, estará integrado por 75 jóvenes y seis adultos mayores bilingües, quienes darán información a los pasajeros.

México.-La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) informó que se encuentra listo el programa "Amigo" que entrará en vigor en el aeropuerto capitalino durante las vacaciones de verano.

Explicó que el programa, el cual estará vigente entre el 7 de julio y 20 de agosto de este año, estará integrado por 75 jóvenes y seis adultos mayores bilingües, quienes darán información a los pasajeros.

Precisó, en un comunicado, que el programa tiene como fin brindar mayor apoyo y atención personalizada a pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano, periodo en el que se espera un incremento de 10 por ciento en el flujo de pasajeros.

Añadió que con la participación de 81 personas, el grupo "Amigo" está capacitado para dar información sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación de líneas aéreas y filtros de acceso de salas de abordar.

Además de zonas de Migración, bandas de reclamo de equipaje, zona de taxis autorizados, Terminal de autobuses, y de ser necesario, orientarán a los pasajeros sobre el llenado de formatos de migración y aduana.

Adicionalmente, algunos de los jóvenes que forman parte del programa realizarán recorridos por la Terminal aérea capitalina para detectar puntos de aglomeración donde se requiere de su intervención, a fin de propiciar mayor rapidez en el flujo de personas.

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) cuenta con seis mini-vehículos eléctricos para transportar en salas de última espera a personas con capacidades distintas, adultos mayores y mujeres embarazadas o con bebés.

Este servicio se proporciona todo el año y se incrementa en época de asueto.

Derechos Reservados © Grupo Editorial Milenio 2006

EUNAH

05 JUL 2006

LA PRENSA

A2

Listo el Programa Amigo en aeropuerto capitalino

• Atención personalizada a viajeros durante vacaciones de verano

**María Enriqueta Pérez
y Ana Silvia L. Amador**

El aeropuerto capitalino anunció que está listo el Programa Amigo, que se pondrá en marcha del 7 de julio al 20 de agosto para brindar mayor apoyo y atención personalizada a pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano, periodo en el que se espera un incremento de 10 por ciento en el flujo de viajeros.

En un comunicado de prensa, se informó que participarán en dicho programa 81 jóvenes y adultos mayores bilingües, que fueron previamente capacitados para ofrecer atención y orientación a viajeros sobre ubicación de instalacio-

nes o servicios que presta el aeropuerto.

A partir del 7 de julio al 20 de agosto, los 75 jóvenes y 6 adultos mayores, quienes vestirán pantalón negro y chamarra roja con la leyenda "Información", se distribuirán estratégicamente en las instalaciones del AICM con el propósito de resolver las dudas que tengan pasajeros y usuarios sobre ubicación de instalaciones o servicios que presta el aeropuerto.

EL APOYO

La información que proporcionarán será sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación de líneas aéreas, bandas de reclamo de

equipaje, zona de taxis autorizados, filtros de acceso, salas de abordar, zonas de migración, y de ser necesario también sobre el llenado de formatos.

Adicionalmente algunos de los jóvenes realizarán recorridos por la terminal aérea capitalina para detectar puntos de aglomeración en donde se requiera su intervención, a fin de propiciar mayor rapidez en el flujo de personas.

Es importante recordar que el AICM cuenta con seis niveles de los elevadores para transportar en salas de última espera a personas con capacidades distintas, adultos mayores y mujeres embarazadas o con bebés. Este servicio se proporciona todo el año y se incrementa en época de afluencia.

EGHA:

05 JUL 2006

El Sol de México

SECCION:

D

PAGINA:

2

AYUDA A VACACIONISTAS

Inicia en aeropuerto programa "Amigo"

por José Carlos Aviña

A partir de este viernes, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) pondrá en operación su programa "Amigo", que consista en la participación de 81 personas, entre ellos seis adultos mayores, que proporcionarán información a los pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes precisa que los participantes del programa "Amigo" brindarán datos sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación de líneas aéreas, filtros de acceso, salas de abordar, zonas de Migración, bandas de reclamo de equipaje, zona de taxis autorizados, terminal de autobuses y de ser necesario, orientarán a los viajeros sobre el llenado de formatos de migración y aduana.

Los participantes vestirán

pañalón negro y chamarra roja con la leyenda "Información", estarán distribuidos estratégicamente en las instalaciones del aeropuerto, con el propósito de resolver dudas de los pasajeros y usuarios sobre ubicación de instalaciones o servicios en la terminal aérea, precisa la SCT en un comunicado.

En forma adicional algunos de los jóvenes realizarán recorridos por la terminal aérea capitalina para detectar puntos de aglomeración en donde se requiera su intervención, a fin de propiciar mayor rapidez en el flujo de personas.

Paralelamente, se cuenta con seis minivehículos eléctricos para transportar en salas de última espera a personas con capacidades diferentes, adultos mayores y mujeres embarazadas o con bebés, servicio que se proporciona todo el año y se incrementa en las temporadas vacacionales de verano, en las que se espera aumento de 10 por ciento en el flujo de viajeros.

05 JUL 2006

EXCELSIOR

EL PERIÓDICO DE LA VIDA NACIONAL

D

SCT

Aeropuerto amistoso durante vacaciones

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes informó que se encuentra listo el programa "Amigo", que entrará en vigor en el aeropuerto capitalino durante las vacaciones de verano.

Explicó que el programa, que estará vigente del 7 de julio al 20 de agosto de este año, estará integrado por 75 jóvenes y seis adultos mayores bilingües.

Precisó que el programa tiene como fin brindar atención personalizada a pasajeros durante las próximas vacaciones de verano, periodo en el que se espera un incremento de diez por ciento en el flujo de pasajeros.

El grupo "Amigo" dará información sobre itinerarios de vuelos, ubicación de mostradores de documentación y filtros de acceso de salas de abordar.

Además de zonas de Migración, bandas de reclamo de equipaje, zona de taxis autorizados, terminal de autobuses lle-



Foto: Arriaga

nado de formatos de migración y aduana.

El aeropuerto capitalino cuenta con seis mini-vehículos eléctricos para transportar en salas de última espera a personas con capacidades distintas, adultos mayores y mujeres embarazadas o con bebés.

—NOTIMEX

FECHA:

05 JUL 2006

La Jornada

SECCION:

PAGINA:

■ Rebasan la norma sobre enterococos en el agua

Reporta Semarnat 5 playas "de riesgo" para bañistas

■ Los sitios detectados, en Veracruz, Chiapas y Nayarit

En el reporte más reciente de la calidad de las playas, la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat) informó que de 236 centros de recreo analizados en 16 estados, cinco representan riesgo para los bañistas, ya que están "fuera de norma".

El reporte que envía la Comisión Federal para la Prevención de Riesgos Sanitarios (Cofepris) a la Semarnat indica que las playas que tienen más de 500 enterococos por cada 100 mililitros de agua, y que representan un peligro para la salud, son José Martí, en Veracruz, con un índice de 7 mil 701 enterococos; Escolleras y Playa Linda, en Chiapas, con 2 mil 63 y mil 674, respectivamente; Bocaifas, con mil 553, y Sayulita, con 712, en Nayarit.

Las playas evaluadas se encuentran en Baja California, Campeche, Chiapas, Colima, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora,

Tlaxcala, Tlaxiahuatlán, Veracruz y Yucatán, mientras que de Ciudad del Carmen, en Campeche, aún no se recibe información.

El reporte puntualiza que en las entidades donde por más de un año no se ha rebasado la norma se tiene la posibilidad de realizar muestreos cada cuatro meses, por lo que en esta ocasión Baja California Sur no envió información sobre sus centros de recreo.

Precisa que son los laboratorios estatales de salud los encargados de realizar el muestreo, así como los análisis en los 17 estados costeros de México, con base en los lineamientos emitidos por la Secretaría de Salud.

Agiliza el AICM tránsito de usuarios

Ante el inicio de la temporada vacacional de verano, el Aeropuerto Internacional de

la Ciudad de México (AICM) anunció la puesta en marcha de su programa Amigo para agilizar el tránsito de los usuarios de la terminal aérea y prestar diversos servicios a los poco más de 65 mil viajeros que se espera acudan en los días pico del periodo vacacional.

De forma paralela al incremento de las corridas aéreas y del número de turistas nacionales e internacionales que acuden al AICM, un grupo bilingüe de 81 jóvenes y adultos mayores estarán debidamente identificados adentro del aeropuerto capitalino para prestar servicios informativos y de orientación al público.

Por otra parte, personal de AeroCalifornia confió en que a partir del próximo lunes 10 concluyan los vuelos de prueba que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes autorizó a la empresa para regularizarle nuevas operaciones.

Aunque no prestan servicio comercial al público en la terminal aérea, los trabajadores de la empresa cesada informaron que acuden cotidianamente al aeropuerto para capacitarse en los nuevos sistemas de operación que AeroCalifornia pretende introducir para ajustarse a las normas de servicio y seguridad aéreas del país.

CON INFORMACIÓN DE GABRIEL LEÓN ZARAGOZA

FECHA:
05 JUL 2006

 **EL ECONOMISTA**

SECCION:

Mundo CORPORATIVO

PONE AICM EN MARCHA PROGRAMA AMIGO

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) informó que está listo el programa Amigo que entrará en vigor en el aeropuerto capitalino durante las vacaciones de verano.

La dependencia explicó que el programa, vigente entre el 7 de julio al 20 de agosto de este año, estará integrado por 75 jóvenes y seis adultos mayores bilingües quienes darán información a los pasajeros, y así brindar mayor apoyo y atención personalizada a pasajeros y usuarios durante las vacaciones de verano, periodo en el que se espera un incremento de 10% en el flujo de pasajeros.

AEROCALIFORNIA REINICIARÁ OPERACIONES



Aerocalifornia reiniciará operaciones y a cumplir con los compromisos pendientes en la ruta Mérida-México, después de que SCT la autorizó para volver a prestar sus servicios en el espacio aéreo mexicano.

Rodolfo Guerrero, jefe del aeropuerto de Aerocalifornia en Yucatán, informó que se desconoce la fecha oficial en la que se reanudarán los vuelos que esa aerolínea opera entre esta ciudad y la capital del país.

ANEXO 9. IMPACTO DE COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 3 EN COBERTURA NOTICIOSA DE MEDIOS / MEXICO 2007

COMUNICADO Núm. 3: ACCIDENTE DE UN AVIÓN AL INTENTAR SU DESPEGUE EN EL AICM / 21/julio/2004

Página 5 Sección 22-JUL-04 DIARIOMONI

Accidente en el AICM

■ Cuatro personas resultaron lesionadas; el aeropuerto suspende sus operaciones

ILIANA CHÁVEZ
Y ARMANDO MÁCEDA

Por lo menos cuatro personas lesionadas dejó ayer el despegue de un avión de Aerocalifornia como consecuencia de las fuertes lluvias que cayeron ayer en la Ciudad de México, informaron fuentes del Aeropuerto Internacional de México (AICM), que al cierre de la edición mantenía suspendidas sus operaciones.

Se trataba del vuelo 706 con destino a la ciudad de Durango, de acuerdo con autoridades de la terminal aérea.

El accidente de la aeronave XABCS, un DC9, fue a las 19:28 horas a la altura del rodaje Eco, cerca del pasto, por lo que de inmediato se implementó el operativo de emergencia del Comité de Operaciones de emergencia, consistente en trasladar a todos los pasajeros a la terminal 2.

Las lesionadas fueron: Guadalupe Fernández, de 3 años seis meses de edad, a quien se le agravaron los problemas cardíacos que padece, por lo que fue trasladada al Instituto Nacional de Cardiología; Leticia Fariñas Navarro, quien sufrió fractura de un brazo; María de Lourdes Bahazar, de 24 años, con un esguince cervical, y la sobrecargada Alexa Rodríguez, con contusión occipital y herida en el cuello. Todos ellos fueron trasladados a la Cruz Roja de Polanco.

Los restantes 52 pasajeros fueron llevados al hotel Plaza Inn del aeropuerto hasta que se reprogramara el vuelo.

De acuerdo a reporte del Centro de Control y Operación del aeropuerto aparentemente la causa del accidente fue la fuerte tormenta que cayó en la zona, que provocó encharcamientos de hasta 40 centímetros en las pistas de aterrizaje y despegue. Según la Dirección de Comunicación Social, el sistema de drenaje de las pistas funcionó correctamente, no obstante, el fuerte aguacero habría obstaculizado la visibilidad al piloto originando el accidente.

Los cuerpos de rescate de la Cruz Roja y del ERUM movilizaron inmediatamente a más de diez ambulancias. El vocero de la terminal, José Luis Uribe Ortega, indicó que el avión no quedó sobre las pistas, sino en la zona de pasto del aeropuerto, hasta donde se trasladaron los servicios médicos internos para verificar el estado de salud de los pasajeros. La Dirección General de Aeronáutica Civil, por seguridad de los usuarios del resto de las líneas aéreas, mantendrá suspendidos los despegues y aterrizajes de otras aeronaves hasta que sean garantizadas las condiciones para la reanudación de las operaciones.



IMPASSE: Al cierre de esta edición, no había operaciones aéreas

ECONOMISTA: P. 39

Cuatro lesionados por despiste de un avión

Un avión de la línea Aerocalifornia se salió de la pista momentos antes de despegar del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, debido a las fuertes lluvias. La Dirección General de Aeronáutica Civil informó que cuatro personas resultaron con lesiones, entre ellas una menor de tres años.

página 48

sección

22 JUL -04

JORNAD

■ El incidente habría sido ocasionado por la lluvia

Cuatro heridos, al despistarse ayer el vuelo 706 de Aerocalifornia

■ TIEMPO REAL

El vuelo 706 de Aerocalifornia se salió anoche de una de las pistas del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) cuando se preparaba para despegar, lo cual ocasionó lesiones a cuatro personas, entre ellas una niña de tres años con una afección cardíaca.

El percance ocurrido alrededor de las 19:30 horas ocasionó el cierre de las operaciones aeroportuarias, que se informó serían reanudadas a eso de las 2:30 horas de hoy.

La gerencia de comunicación social atribuyó el accidente a la fuerte lluvia que se registró en esa zona de la ciudad y que también provocó la inundación de diversas áreas de la terminal aérea. De hecho, la acumulación de agua en los techos de las salas de última espera de los vuelos internacionales originó que algunos plafones se

cayeran, ante la sorpresa de los viajeros.

Los accesos vehiculares también resultaron afectados, porque el agua subió aproximadamente un metro y entró al pasillo central del aeropuerto.

Hasta el cierre de esta edición las autoridades no habían informado sobre los daños sufridos por la aeronave que se dirigía a la ciudad de Durango.

En las primeras horas posteriores al incidente, trascendió que el avión matrícula XABS D9-14 ya había despegado cuando se desplomó. La versión oficial indica que a las 19:28 tomó la pista 5 derecha 23 izquierda y debido al exceso de agua en el piso, casi al final de la pista se salió a la zona de pasto.

Los heridos son Leticia Fatim Navarro, quien sufrió fractura en el brazo derecho y fue trasladada al Hospital de Traumatología de Magdalena de las Salinas del IMSS;



Aspecto de la aeronave siniestrada

IA. DE VIDA

María Guadalupe Fernández, de 3 años 6 meses, quien padece de un mal cardíaco, que fue llevada al Instituto Nacional de Cardiología; Carlos Alejandro Urbina sufrió fractura en la pierna derecha y lo llevaron a la Clínica 29 del Seguro Social; y María de Lourdes Balcázar, de 21 años,

que sufrió esguince cervical, fue atendida en la Cruz Roja de Polanco.

El reporte oficial mencionó que en el avión viajaban 52 personas, además de dos pilotos y dos sobrecargos. Los pasajeros fueron hospedados en el hotel Fiesta Inn de Viaducto.

Se Despistó Avión en el AICM; no Reportan Heridos

Por MIGUEL BARBA CARDENAS

El avión DC-10 de Aerocalifornia que intentó despegar ayer a las 19:00 horas del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, debido a la falla del motor izquierdo y, en medio de una fuerte granizada, terminó por despistarse.

El percance que puso en riesgo la vida de decenas de personas sólo provocó pánico, histeria y algunos pasajeros con golpes ligeros, algunos de los cuales fueron atendidos por personal de la Cruz Roja, que llegó a las inmediaciones de la zona norte de la terminal aérea.

De acuerdo con los reportes del Aeropuerto Internacional de la

Ciudad de México, el vuelo 605 de Aerocalifornia saldría a las 19:00 horas para hacer una escala en Durango y tener como destino final la ciudad de Chihuahua, itinerario que no se cubrió debido a la vieja flota aérea con que cuenta esa aerolínea.

Según comentarios de algunos de los paramédicos que atendieron a las personas que llegaron hasta las cercanías del avión despistado, éste no terminó por incendiarse y sólo su motor izquierdo tuvo que ser cubierto por la espuma que el cuerpo de bomberos de la terminal aérea utiliza para estos casos.

Se indicó que la falta de pericia del piloto, la intensa lluvia que había inundado las pistas y el desempeño perfecto del motor izquierdo podrían haber sido las causas del accidente.

Anoche mismo se corroboró que, de acuerdo con los pasajeros, el vuelo debió haber salido antes de la hora señalada; se demoró debido a que uno de sus motores estaba siendo reparado. La compostura, al parecer, no fue la correcta e impidió que la aeronave despegara.

PRESA: P-25

**Caos
por lluvias; hasta
se despistó ayer un
avión**



El torrencial aguacero de ayer por la tarde provocó el despiste de un avión al momento de su despegue con 52 pasajeros a bordo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), de los cuales, cuatro resultaron con lesiones leves que ocasionaron su traslado al Hospital Central de la Cruz Roja para su inmediata atención, mientras que los restantes fueron hospedados en un hotel ubicado en la terminal aérea.

Afortunadamente todo quedó en tremendo susto. Se trató del vuelo 706 de Aerocalifornia que se dirigía a la ciudad de Durango, al filo de las 20:30 horas, lo cual provocó la inmediata movilización de los servicios de emergencia tanto de la capital como aeroportuarios, además de que las autoridades de la terminal aérea suspendieron las operaciones de las aerolíneas por espacio de seis horas hasta que se normalizó la situación.

página /

sección

22 JUL 04

EL DIA

Se despista avión en el aeropuerto de la Ciudad de México

Luis SERIEYS ZÁRATE

Debido a las intensas lluvias en la zona del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México ayer se despistó al intentar despegar vuelo 900 de Aerocalifornia con destino a Ciudad Victoria, Tamaulipas que se realizaría en un DC9 con registro XABCS, resultando por ello cuatro heridos y el cierre de la terminal aérea desde las 8 noche.

Según información proporcionada por el vocero del AICM, José Luis Uribe, la emergencia es atendida por el Centro Operativo de Emergencias que está formado por la DGAC, el aeropuerto, el CE-NEAM, Aerocalifornia y la PFP, que proporcionó los informes y la DGAC ya realiza el peritaje.

Los 4 heridos fueron trasladados de la siguiente manera: Leticia Farias Navarro, que presentó fractura de brazo derecho, es atendida en el IMSS de Magdalena de las Salinas. Ma. Guadalupe Fernández de 3 años 6 meses que presentó problemas cardiacos está en el Instituto Nacional de Cardiología; Carlos Alejandro Urbina de 29 años con fractura de pierna derecha está en la Clínica 29 del IMSS; y María de Lourdes Balcazar de 21 con esguince cervical es atendida en la Cruz Roja de Polanco.

ENCUENCIONES: P.S

Por lluvia despista un avión; 400 vuelos fueron afectados

POR CARLOS EMIR JIMENEZ

Cuatro personas resultaron lesionadas, no de consideración, luego de que un avión de Aerocalifornia se despistó en el aeropuerto capitalino con 51 pasajeros a bordo, incidente que provocó pánico de los usuarios.

Mientras que las actividades aéreas fueron suspendidas aproximadamente seis horas, a partir de las ocho de la noche. Con esta medida resultaron afectados alrededor de 400 vuelos, tanto de llegada como de salida. En tanto, las llegadas de aeronaves a la capital del país fueron desvia-

das a los aeropuertos alternos de Toluca, Cancún, Aguascalientes y Monterrey.

El fenómeno meteorológico que se registró también en la delegación Venustiano Carranza inundó parte del área de llegadas nacionales e internacionales, además de los pasillos de la terminal aérea, donde los plafones estuvieron a punto de caerse e incluso la energía eléctrica se fue por espacio de cinco minutos.

Este hecho molestó a los pasajeros que llegaban y salían del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM).

Se despistó avión de Aerocalifornia al momento de despegar

22-VII-04

FINANCIERO

Un avión de Aerocalifornia que tenía como destino la ciudad de Durango, se despistó en el momento en que iba a despegar del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

La aeronave tenía programado despegar a las 19:00 horas, pero "minutos antes perdió contacto con la torre de control. Cuando la comunicación se restableció el avión ya estaba en la zona de pasto" de las pistas, informó José Luis Uribe, vocero del aeropuerto.

Oficialmente no se reportaron heridos, pero una radioemisora mexicana sostuvo que algunos de los pasajeros resultaron con heridas menores y que, probablemente, el accidente fue provocado por una falla en uno de los motores.

Algunos pasajeros con insuficiencia respiratoria y otras afecciones fueron trasladados a algunos hospitales de la capital, indicó la emisora Formato 21.

"Nos habían dicho que (el despegue) se iba a demorar un rato porque estaban arreglando uno de los motores", relató una de las pasajeras a la radioemisora.

Minutos después del arranque, abundó la pasajera, "empezó a saltar el avión y mi esposo, que es piloto, dijo 'esto se va a incendiar. Finalmente el avión logró detenerse y la azafata logró abrir con un golpe la puerta y salimos corriendo", puntualizó. (AFP) E

P. 26

CORPORATIVO

Rogelio Varela

Se despista en AICM avión de Aerocalifornia

Pues vaya susto el que sufrieron anoche los 52 pasajeros del vuelo 900 de Aerocalifornia que tenía como destino Ciudad Victoria y que se despistó en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Afortunadamente no hubo desgracias personales que lamentar; no obstante que el percance ocurrió en un avión DC9-82, que tiene más de 30 años volando, pero el evento generó que por seis horas se interrumpiera la operación en la terminal capitalina. Desde hace tiempo se ha cuestionado que la flota de Aerocalifornia, que comanda Rafael Aréchiga, es con mucho la más vieja en la industria y ahora se tuvo un llamado de atención que debiera ser atendido por la Secretaría de Comunicaciones, de Pedro Cerisola y Weber.

Deja lluvia cierre y despiste en AICM

Hasta el cierre de la edición, sumaban cuatro las horas que se suspendieron las operaciones del aeropuerto capitalino

POR ROLANDO HERRERA

CUATRO PERSONAS RESULTARON HERIDAS AVER después de que un avión de la compañía Aerocalifornia se salió de la pista en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México al intentar despegar rumbo a Ciudad Victoria en medio de la tromba que azotó ayer a la capital del País.

La Dirección General de Aeronáutica Civil y del AICM informaron que hasta el momento se desconocen las causas por las que la aeronave DC-9 con matrícula XA-BCS, se desplazó fuera de la pista 5 derecha 23 izquierda, a las 19:28 horas.

En el avión viajaban 52 pasajeros, dos pilotos y dos tripulantes, quienes tuvieron que abandonar la aeronave por las rampas de emergencia.

José Luis Uribe, portavoz aeroportuario, explicó que entre los heridos del vuelo 900 con destino a Ciudad Victoria, Tamaulipas, hay tres adultos y una niña de tres años.

Los lesionados son Leticia Fariñas Navarro, quien sufrió una fractura en el brazo derecho y fue trasladada al Hospital Mag-

dalena de las Salinas; María Guadalupe "N", de 3 años, quien presentó problemas cardíacos y fue estabilizada por personal médico de la terminal aérea y trasladada al Instituto Nacional de Cardiología.

Carlos Alejandro Urbina, quien resultó con una fractura en la pierna derecha y fue trasladado a la Clínica 29 del Instituto Mexicano del Seguro Social, y María de Lourdes Balcazar, quien fue enviada a la Cruz Roja de Polanco, tras sufrir un esguince cervical. La edad de los tres adultos no fue proporcionada.

En tanto, los pilotos y los dos tripulantes fueron hospedados con cargo a la aerolínea en un hotel cercano a la terminal.

Previamente, el vocero del aeropuerto había reportado que el avión involucrado correspondía al vuelo 706 de Aerocalifornia, con destino a Durango, versión que corrigió posteriormente.

Tras el percance y hasta el cierre de la edición, las operaciones de aterrizaje y despegue quedaron suspendidas en el aeropuerto capitalino, que en las últimas horas ha sido escenario de fuertes precipitaciones.

Fuentes del aeropuerto dijeron que la terminal podría reanudar sus operaciones hacia las 2:30 horas y mientras se secan las dos pistas del AICM, los vuelos fueron desviados a otras ciudades como Acapulco.

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México opera entre 750 y 850 vuelos diarios.

Deja lluvia en AICM 116 vuelos afectados

POR ROLANDO HERRERA

El cierre temporal del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México afectaron 116 vuelos nacionales e internacionales, los cuales sufrieron demoras y cancelaciones, informó ayer José Luis Uribe, vocero de la terminal aérea.

Las llegadas nacionales e internacionales que registraron retrasos, desglosó, fueron 48; en tanto, que las salidas que tuvieron la misma eventualidad fueron 26, y ocho arribos y salidas fueron cancelados.

Hasta el momento, indicó, se desconocen las pérdidas que esta contingencia ocasionó a las distintas aerolíneas, y serán éstas las que en lo individual hagan sus propias estimaciones.

Uribe señaló que el Aeropuerto, por disposición de la Dirección General de Aeronáutica Civil, fue cerrado a las 20:00 horas del miércoles y abierto a las 0:40 horas de ayer, en virtud de que el nivel del agua superó el máximo permitido en la pista, que es de un centímetro.

"La norma internacional establece que si el nivel del agua alcanza la media pulgada en la pista, ésta ya es inoperable; aquí la Dirección General de Aeronáutica Civil, con que el agua llegue a un centímetro declara el cierre de las operaciones", aseguró.

El encharcamiento que sufrieron las pistas, aseveró, no se debió a una falta de capacidad del drenaje, ni que a éste no se le hubiera dado de manera preventiva el mantenimiento necesario para que funcionara adecuadamente.

El anegamiento, resaltó, fue resultado de la intensa lluvia que se abatió sobre la terminal aérea que en tan sólo 20 minutos registró una precipitación de 59 milímetros, que

ha sido la más alta que se tiene registrada desde al menos dos años.

"Con esta cantidad de agua que cae en tan poco tiempo no hay ningún drenaje que tenga la capacidad de evacuarla de manera rápida, y aquí hay que resaltar que el aeropuerto ha invertido cerca de 20 millones de pesos en obra hidráulica previendo que este año la temporada de lluvias sería muy intensa", indicó.

Sobre el accidente que sufrió la aeronave de Aerocalifornia que partiría en el vuelo 706 hacia Durango, informó que todavía no se conocen

las causas precisas que provocaron que el DC-9 se saliera de la pista.

"Determinar con precisión cuáles fueron las causas que provocaron el despiste del avión le corresponde a la Dirección General de Aeronáutica; ellos ya realizan los peritajes correspondientes y recaban la información, tanto de la torre de control como de lo que diga el piloto; y en su momento lo darán a conocer", señaló.

Sobre la versión de los pasajeros esperaron 40 minutos en la zona de la pista para recibir ayuda, Uribe lo desmintió y dijo que el auxilio ocurrió de inmediato.

Exigen sancionar a concesionarios

El presidente de la Comisión de Comunicaciones de la Cámara de Diputados, Ángel Aguirre Rivera, exigió ayer al Gobierno aplicar sanciones a los concesionarios del AICM, por el accidente registrado el miércoles.

"Hemos visto que donde se entregaron concesiones no se están cumpliendo (los requisitos) a cabalidad, por lo que queremos hacer un exhorto al Gobierno federal para llevar a cabo una investigación y se destine a los responsables", pidió.

(En información de Chantú Guerrero)



Leticia Farías Navarro sufrió una luxación en el brazo izquierdo, y aseguró que la línea aérea sólo le reembolsó el boleto de avión.

52

personas estaban a bordo del vuelo de Aerocalifornia

34

vuelos se tuvieron que cancelar

4

personas resultaron lesionadas por el accidente



AVISO OPORTUNO NOTICIAS MINUTO X MINUTO INTERACTIVO TU DINERO FOTOGALERIA

INMUEBLES

AUTOS

EMPLEOS

MEXICO NEWS
(English/Inglés)

Opinión

Columnas

Cartones

El Mundo

México

Los Estados

DF

Finanzas

Deportes

Especiales

Cultura

Estilos

Clima

Horóscopos

Computación

Autopistas

Destinos

Salud

Edición impresa

Ediciones anteriores

Aviso Oportuno

Hoy se publican

980 Empleos

2017 Vehículos

1178 Inmuebles

Publica un anuncio en el

Aviso Oportuno

El Gráfico

El primer diario de la mañana

Publicidad on El Universal online

El Universal en tu palm

Haz de El Universal, tu página de inicio

Noticias por email

GDA: Diarios de Latinoamérica

Dan de alta a heridos en accidente Aerocalifornia

Se normalizan las operaciones en el aeropuerto capitalino

Notimex

El Universal online

Ciudad de México

Jueves 22 de julio de 2004

02:26 Leticie Farias Navarro y Maria de Lourdes Balcazar Esparza, lesionadas durante el accidente de un avión de Aerocalifornia en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, fueron dadas de alta este medianoche en el Hospital Central de la Cruz Roja Mexicana.

La Central de Radio de la benemérita institución precisó que Farias Navarro, de 52 años de edad, sufrió una luxación en el brazo izquierdo, y abandonó voluntariamente ese nosocomio minutos antes de la media noche para ser llevada a un hospital particular.

Balcazar Esparza, de 21 años, quien resintió un esguince en el cuello, fue dada de alta una vez que los médicos que la atendieron en el hospital de Polanco estimaron que su estado de salud era satisfactorio.

Ambas mujeres se disponían a viajar a Durango a bordo de un avión de Aerocalifornia que se salió de la pista cuando iniciaba las maniobras de despegue hacia las 19:30 horas de ayer miércoles.

Paramédicos de la ambulancia 21 de la Cruz Roja Mexicana indicaron que en el aeropuerto capitalino fueron atendidas otras tres personas que no requirieron hospitalización.

SE NORMALIZAN LAS OPERACIONES EN EL AEROPUERTO CAPITALINO

Hacia las 02:00 horas de este jueves se normalizaron las operaciones en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), donde 116 vuelos se vieron afectados durante unas siete horas.

José Luis Uribe Ortega, vocero de la terminal aérea, precisó que 48 vuelos nacionales e internacionales sufrieron demoras en su salida y 26 en llegadas, mientras las cancelaciones de llegadas sumaron ocho y 34 las de salida.

Los vuelos de llegada afectados fueron canalizados a los aeropuertos alternos de Acapulco, Mérida, Guadalajara, Tampico, Puebla y Cancún, principalmente, explicó en entrevista telefónica el vocero del AICM.



Notas Relacionadas

- Se despista avión por lluvia; golpea rayo a 10 peregrinos

CLAS DES-INM

AMUE PROP EXTR CHIM. San A sola, a

NUEV UBIC VERT condo recám

¡A SU LE GU LINDA Torres recám jardín

VEND RENT

GRAN Méxic 850.0

RENT OFICI EJEC ANZU Conde Polan rent...

EN M YUCA VEND PREC RESID TIPO

EXCL ESCO POLA Conde depar

¡VIVA MAXI

BIBLIOGRAFÍA

Amado Suárez, Adriana y Castro Zuñeda, Carlos, *Comunicaciones públicas. El modelo de la comunicación integrada*, México, Océano, 2002, 271 p.

Andrade Rodríguez de San Miguel, Horacio, “Definición y alcance de la comunicación organizacional”, en Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, México, Trillas, 2002, 273 p.

Costa, Joan, *Identidad corporativa*, México, Trillas-Sigma, 1993, 125 p.

Dallal, Alberto, *Lenguajes periodísticos*, México, UNAM, 1989, 110 p.

De la Mota, Ignacio H , *Diccionario de la comunicación*, Madrid, Paraninfo, 1988, 374 p.

Fraser, Bond, *Introducción al periodismo*, México, Limusa, 1986, 132 p.

Gomis, Lorenzo, *Teoría del periodismo. Cómo se forma el presente*, Barcelona, Paidós, 2001, 212 p.

Guittet, André, *La entrevista, técnicas y prácticas*, Bilbao, Ediciones Mensajero, 1999, 239 p.

López de Zuazo Algar, Antonio, *Diccionario del periodismo*, Madrid, Pirámide, S.A., 1977, 243 p.

Marín, Carlos y Leñero, Vicente, *Manual de periodismo*, La Habana, Pablo de la Torrente, 1990, 289 p.

O´Guinn, Thomas, *Publicidad*, México, internacional Thomson Editores, 2001, 623 p.

Paoli Bolio, Antonio, *Comunicación Publicitaria*, México, Trillas, 1988, 141 p.

Peña Serret, Daniel, “Cultura, identidad e imagen corporativa: el problema de su integración”, en *Revista del Posgrado de la Universidad Latinoamericana*, Año 1, Número 4, México, ULA, 2005.

Rebeil Corella, Ma. Antonieta, “Perfiles de la comunicación en las organizaciones”, en *El poder de la comunicación en las organizaciones*, México, Plaza y Valdés/UIA, 2000, 386 p.

Rivadeneira Prada, Raúl, *Periodismo: la teoría general de los sistemas y la ciencia de la comunicación*, México, Trillas, 1999, 334 p.

Scheinsohn, Daniel, *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa*, Argentina, Fundación OSDE, 1998, 225 p.

Schramm, Wilbur, “Investigación de la comunicación en los Estados Unidos”, en *La ciencia de la comunicación humana*, México, Roble, 1975, 154 p.

FUENTES DOCUMENTALES

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *El AICM en cifras*, México, diciembre 2005, 55 p.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *El AICM en cifras*, México, diciembre 2006, 55 p.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Datos básicos del AICM*, documento interno, México, 2006, 7 p.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Archivo de comunicados de prensa del AICM*, México, 2004 -2006.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Archivo de monitoreo en medios electrónicos e impresos de comunicados de prensa del AICM*, México, 2004-2006.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Directorio de la "fuente" del AICM*, México, enero 2007, 5 p.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Manual gerencial de organización*, México, AICM, 2006.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Manual de Identificación Corporativa*, México, 2001, 41 p.

Secretaría de Gobernación, *Diario Oficial de la Federación*, 2ª. Sección, México, Noviembre 24, 2006.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes, *Lineamientos generales para la apertura a la inversión en el sistema aeroportuario mexicano*, México, 1998, 36 p.

TESIS

Reyna Guerrero, Mauricio Aarón, *Propuesta de Lineamientos mínimos para la realización de conferencias de prensa en la subdirección de comunicación social de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal*, México, 2000, Tesina FCPyS, asesor: doctora Francisca Robles, 76 p.

FUENTES EN INTERNET

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, *Acercas del AICM, Estadísticas*, en <http://www.aicm.com.mx>.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México,

<http://intranet/inf.aicm/organización/organigramas>, página interna del AICM.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Subsecretaría de Transporte,

Dirección General de Aeronáutica Civil, *La aviación mexicana en cifras*, en

<http://dgac.sct.gob.mx>, p. 119

ENTREVISTAS

Guzmán Pérez, Juan Germán, Jefe de Información del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, México, D.F., entrevista, enero 2007.

Sandoval Vargas, Patricia Albina, Coordinadora de Prensa y Difusión, Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, México, D.F., enero 2007.