



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA SEP

REGISTRO DE VALIDEZ OFICIAL REVOE 974028

“Caso McDonald’s: Manejo de las RP durante la crisis de la epidemia del virus AH1N1”

C A S O

P A R A O B T E N E R E L G R A D O D E

MAESTRA EN COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

P R E S E N T A:

L I C . M O N T S E R R A T G U T I É R R E Z C A M I N O

ASESOR: CLAUDIA IVETT ROMERO DELGADO

Índice general

<u>Introducción</u>	<u>1</u>
<u>Antecedentes de la organización</u>	<u>1-2</u>
<u>McDonald's en el mundo</u>	
<u>En México</u>	
<u>La crisis de la comida</u>	<u>2</u>
<u>Y así sucedió todo</u>	<u>2 -3</u>
<u>El virus en el mundo</u>	<u>3-5</u>
<u>El Panorama</u>	
<u>Soluciones propuestas</u>	<u>6-9</u>
<u>Conclusiones</u>	<u>9-10</u>
<u>Bibliografía</u>	<u>11</u>
<u>Anexos</u>	<u>12</u>
<u>Anexo 1</u>	<u>13</u>
<u>Semáforo de la Secretaría de Salud</u>	
<u>Anexo 2</u>	<u>14</u>
<u>Comunicado de prensa de la marca</u>	
<u>Anexo 3</u>	<u>15</u>
<u>Statements</u>	
<u>Anexo 4</u>	<u>16-19</u>
<u>Análisis de publicaciones</u>	
<u>Anexo 5</u>	<u>20</u>
<u>Comunicado de la Secretaría de Salud</u>	
<u>Anexo 6</u>	<u>21</u>
<u>Publicación La Jornada</u>	

Caso McDonald's: Manejo de las RP durante la crisis de la epidemia del virus AH1N1

El 26 de abril de 2010 la Secretaría de Salud de México, anunció que todos los establecimientos proveedores de alimentos del Distrito Federal debían cerrar al público debido a la alerta epidemiológica provocada por el virus AH1N1. Félix Ramírez Montiel, Director de Comunicación Corporativa de McDonald's México, debía diseñar una estrategia de comunicación dirigida a los medios de comunicación masiva del país, que transmitiera que a través de su sistema de AutoMac el público en general podía tener acceso a sus productos sin riesgo para su salud.

Antecedentes de la organización

McDonald's era la principal cadena de restaurantes de servicio rápido de comidas alrededor del mundo, con más de 30,000 locales en los que se atendían diariamente a 52 millones de personas en más de 100 países.

Por su parte, Arcos Dorados era la más grande operadora de restaurantes en América Latina y el mayor franquiciatarios de la marca *McDonald's* en el mundo. Arcos Dorados era una empresa latinoamericana y operaba más de 1.750 restaurantes *McDonald's*, 1200 centros de postres y 200 McCafés en 19 países.

Argentina, Aruba, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Curaçao, Ecuador, Guadalupe, Guyana Francesa, Martinica, México, Panamá, Perú, Puerto Rico, Saint Thomas, Saint Croix, Uruguay y Venezuela; prestaba servicios de asesoramiento en otros diez mercados de la región.

Tenía más de 100 mil empleados que atendían alrededor de 3,5 millones de clientes por día. Además, de ser una de los principales empleadoras de la región, Arcos Dorados era reconocida como una de las 25 mejores empresas para trabajar y uno de los principales empleadores de jóvenes en su primer empleo.

Arcos Dorados también actuaba en el ámbito de la logística por medio de la compañía Axis, presente en Argentina, Chile, Venezuela y México, con 500 empleados y 150 clientes.

McDonald's en el mundo

McDonald's fue fundada por los hermanos Dick y Mac McDonald en 1940 en la ciudad de San Bernardino California, bajo el concepto *drive-in*, un servicio que permitía a los clientes consumir los alimentos en su auto. Con el paso del tiempo y debido al éxito obtenido, tuvieron que irse adaptando y modificando la idea inicial del negocio.

Después de varios años, los McDonald se encontraron con Ray Kroc, quien introdujo el sistema de franquicias, con el cual tanto franquiciatarios como proveedores trabajaban en conjunto bajo la filosofía: *gente que trabaja para ella misma y en colaboración con McDonald's*. De esta manera, construyó un modelo que sostendría el sistema y se conformaría por los franquiciatarios, los proveedores y los empleados.

En abril de 1955, Kroc abrió el primer McDonald's en la comunidad de Des Plaines, en Illinois. A partir de entonces, la expansión sucedió rápidamente. Seis años más tarde, Kroc llegó a un acuerdo con los hermanos McDonald y adquirió tanto el negocio como los derechos sobre el nombre de McDonald's.

En 1980 *McDonald's* festejó los 25 años a partir de que Kroc abriera el primer restaurante. Para ese momento, McDonald's se había consolidado en Estados Unidos y exploraba el mercado internacional. A la muerte de Kroc en el 84, el sistema contaba con 8304 restaurantes en 36 países. Para 1988, McDonald's tenía presencia en 50 países con 10 mil 513 restaurantes.

En México

En México, el primer McDonald's fue inaugurado el 29 de octubre de 1985 en la zona de Pedregal, en el Distrito Federal.

Para 2010, McDonald's México contaba con 387 restaurantes que generaban más de 11 mil 500 empleos, 29 McCafé, 3 Ronald Gym y 133 Centros de Postres.

La crisis de la comida

La crisis se atacó en diferentes áreas: comunicación interna, comunicación externa (relaciones públicas), marketing, recursos humanos, Supply Chain y Equipos.

Dickins y Asociados, agencia de Relaciones Públicas que desde 2006 trabajaba con *McDonald's*, fue quien llevó a cabo en conjunto con el área de Comunicación Corporativa las estrategias durante la crisis.

Y así sucedió todo

El jueves 23 de abril de 2009, autoridades de la Secretaría de Salud a nivel federal anunciaron una alerta epidemiológica por un nuevo virus que estaba empezando a

atacar a un sector de la población mexicana, principalmente en el DF y Estado de México.

La alerta se extendió en los días siguientes, al reportarse casos de fallecimientos y un importante incremento de contagios tanto en la Capital del país, como en algunos Estados de la República Mexicana.

Como medidas de prevención, el gobierno tomó las siguientes decisiones:

→Cancelar clases en todos los niveles educativos y en todo el país, aprovechando el puente de mayo (1-5).

→Cierre de oficinas públicas y trámites administrativos

→Cancelar eventos públicos que generaban aglomeraciones (eventos deportivos, conciertos, teatro, cine, misas, etc.) y cierre de actividades productivas no necesarias.

Durante una semana -fase naranja- (ver anexo1) se cerraron restaurantes del DF, pudiendo vender sólo comida para llevar. Posteriormente, se restringió la entrada a restaurantes al 50% de su capacidad.

Cerrar las puertas de las más de 300 sucursales en el país, representaba grandes pérdidas económicas, por lo que debía buscarse la manera de comunicar que *McDonald's* era una opción viable para los clientes.

El virus en el mundo

La Organización Mundial de la Salud (OMS) toma cartas en el asunto desde el inicio de la alerta. En un lapso de tres días, la alerta pasa de Fase 3 a fases 4 y 5, dadas las características de la epidemia a nivel internacional. Se identifican casos en Estados Unidos, Canadá, Centro y Sudamérica, Europa y Asia.

En dos semanas, el número de infectados confirmados se eleva a más de 5,251 (al 12 de mayo), con 61 defunciones. Estados Unidos, Canadá, Costa Rica y México son los países que reportan fallecimientos relacionados al virus.

La OMS al 12 de mayo declara que la pandemia podría contagiar a un tercio de la población mundial.

El Panorama

Lo que estaba ocurriendo era algo totalmente inusual, las calles de la Ciudad de México estaban desiertas, la gente tenía miedo y es que las advertencias no paraban. Los medios comunicaban a cada momento las medidas preventivas y con ellas el número de casos y de defunciones, por lo que el temor se adueñó de los capitalinos.

Guadalupe y Arturo eran dos médicos que trabajan en la zona de Ciudad de México. Guadalupe trabaja en el área de ecocardiografía y su marido estaba con los servicios de emergencia.

Ambos decidieron escribir un diario en la BBC sobre sus experiencias con la gripe porcina y cómo este mal estaba afectando a la comunidad médica. Esta era una muestra del ambiente de incertidumbre y miedo que se vivía en esos momentos:

"Nuestro mayor temor es llevarla a casa y contagiar a nuestros seres queridos. Uno de mis compañeros que estuvo expuesto prefirió quedarse en un hotel que correr el riesgo de contagiar a sus hijas"¹.

Por otra parte, el Presidente de la República, hizo varias declaraciones con el fin de calmar a la población, como la publicada en El Universal Online:

El presidente Felipe Calderón aseguró que la influenza porcina tenía cura y que el gobierno contaba con cantidades suficientes de antiviral para hacer frente a todos los casos que se presentaran por esta epidemia.²

El problema creció tanto, que para el martes 28 de abril, el Gobierno Capitalino decretó el cierre parcial de todos los comercios de comida en el DF para evitar el contagio. Únicamente podrían vender comida los restaurantes que enviaran el producto hasta el domicilio del cliente.

Esta acción implicó a unos 35,000 negocios en la capital mexicana, donde alrededor del 95% eran pequeñas y medianas empresas, que alimentaban al 80% de la gente, según datos de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de los Alimentos Condimentados (Canirac).

Sin embargo, *McDonald's* siguió operando a través de su sistema AutoMac, mediante el cual el cliente recogía su comida desde su auto y permitió el acceso al mostrador para ordenar, pero bajo ninguna circunstancia se le permitió a la gente ingerir los alimentos en el local.

¹ http://www.bbc.co.uk/mundo/internacional/2009/04/090429_gripe_diario_il.shtml

² <http://www.eluniversal.com.mx/notas/593616.html>

Félix y su equipo tenían que pensar en cómo comunicar que los *McDonald's* seguían abiertos y que acudir a uno de sus restaurantes no ponía en riesgo la salud de ninguno de sus clientes. Para ello, contactó al equipo de Dickins y Asociados para que fueran ellos quienes se encargaran de la comunicación externa durante toda la crisis.

Soluciones propuestas

En cualquier empresa surgen crisis, las cuales generalmente se deben a la falta de prevención de riesgos. Sin embargo, lo sucedido en este caso fue una crisis inesperada, un hecho nunca antes ocurrido que tomó por sorpresa al país y a McDonald's.

El departamento de Comunicación Corporativa era en ese momento, quien llevaría el mayor peso, ya que además de ser los encargados de transmitir de manera eficiente lo que estaba ocurriendo al interior de la organización, también tendría que hacerlo al exterior, actuando de manera inmediata y de la mano de todas las áreas de la empresa.

Sam Black, retoma el concepto clásico de las Relaciones Públicas en el sector corporativo como: “un intento por parte de la organización, de influir o cambiar a la sociedad para crear un clima en el que la organización pudiera perseguir sus objetivos sin interferencias”.³ Esta definición resume de manera sencilla la responsabilidad y el compromiso adquiridos por el área de comunicación de cara a la crisis.

El departamento dirigido por Félix Ramírez, tenía que ser capaz de coordinar de manera eficiente a todas las áreas de la empresa, en especial con Marketing, ya que ambos departamentos realizan estrategias en conjunto, sin estar necesariamente dentro de una crisis como la que estaban viviendo.

“La publicidad y las Relaciones Públicas no se excluyen; la publicidad es una parte de las Relaciones Públicas ya que su objetivo es reforzar la confianza y animar al cambio”.⁴

La planeación será fundamental para poder llevar a cabo las estrategias plateadas por el corporativo, de otra forma, pueden cometerse errores que podrían incrementar o provocar una crisis mayor.

³ BLACK, Sam: “ABC de las Relaciones Públicas”, Gestio 2000, Barcelona 2001 pág. 27

⁴ Peredo, Sara Estrategia Integral de Comunicación: Fundamento básico del manejo de crisis pp 11

Henry Mintzberg, sugiere cinco posibles interpretaciones de la estrategia:⁵

1. Plan: un curso de acción con objetivo claro.
2. *Ploy*- estrategma-una maniobra destinada a burlar un conjunto a un contrario.
3. Patrón- un flujo específico de acciones dirigidas hacia un fin- aquí pueden distinguirse dos clases de estrategia: la emergente y la deliberada.
4. Posición- un medio de situar a una organización en su entorno- la estrategia es la fuerza que media entre la organización y su entorno.
5. Perspectiva- aquí la estrategia es un medio de examinar interiormente una organización.

En base a estos cinco puntos, la estrategia tendría que iniciar por convocar a una reunión extraordinaria del comité de crisis conformada por los líderes de cada uno de los departamentos con el fin de trabajar sobre la misma línea.

El diseño de una estrategia de Comunicación y Relaciones Públicas implica tomar en cuenta, no sólo la problemática interna de las compañías, sino también el conocimiento del contexto externo, la ausencia de una asociación de estos elementos puede poner en riesgo la imagen o credibilidad de una empresa.⁶

Lo primero que tendría que hacerse a nivel corporativo, sería comunicar a nivel nacional y regional, las acciones que se llevarían a cabo y la explicación sobre el virus A H1N1, mediante por lo menos, dos *updates* diarios con las noticias más relevantes sobre el desarrollo de la epidemia y comunicados con las acciones de las autoridades. En cuanto a los empleados de restaurante, habría que buscar recursos visuales como posters informativo-gráficos sobre medidas preventivas.

⁵ BLACK, Sam: ABC de las Relaciones Públicas ,Gestion 2000, Barcelona 2001 pág. 23, 24

⁶ SMITH, Ronald: "Stategic Planning for Public Relations", Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Mahwah, New Jersey 2005

De esta forma *McDonald's* transmitirá tranquilidad a nivel interno y facilitará la transmisión de mensajes al exterior.

A nivel externo, la labor de la agencia de Relaciones Públicas se volverá fundamental, pues jugará el papel de asesor dentro de la crisis y ayudará a determinar cuáles serían los públicos más relevantes para dirigir las estrategias adecuadamente.

Según Black, “el suceso puede tener serias repercusiones para la compañía involucrada: incluso puede amenazar su existencia futura. Por ello la gestión de la crisis se convierte inmediatamente, en las Relaciones Públicas de la crisis”.⁷

La comunicación con las instancias de gobierno se volverá básica. En este caso, tendría que tenerse un contacto continuo con la Secretaría de Salud y la del Trabajo, quienes determinarían cuales serían las acciones de prevención. Además, esto ayudará a *McDonald's* para no tener ningún tipo de inconveniente por parte de las autoridades cuando deciden mantener abiertos sus restaurante y comunicar a la gente que no corren ningún riesgo comiendo ahí.

En cuanto a los medios de comunicación, se habría que realizar un monitoreo diario y constante, con el fin de estar al pendiente de cualquier situación que pudiera cambiar el rumbo de la estrategia, además de responder a tiempo ante cualquier inquietud de la prensa con base a mensajes clave previamente elaborados y posicionamientos de la corporación.

Además, deberán elaborar y enviar boletines comunicando que las medidas de seguridad e higiene se han maximizado en los restaurantes, por lo que el consumo de los productos de *McDonald's* no podrá en riesgo la salud de los clientes.

No hay que olvidar la importante labor de los medios digitales, los cuales podrían ser una herramienta muy útil para lograr un mayor alcance con las audiencias que interesan. Comunicación y Marketing, tendrían que trabajar en conjunto para la elaboración de mensajes y la elección de los medios más propicios para colocarlos.

⁷ BLACK, Sam: ABC de las Relaciones Públicas ,Gestion 2000, Barcelona 2001 pág. 23, 24

Finalmente, se deberá tener muy presente que ser uno de los pocos restaurantes funcionando en el país colocaría a *McDonald's* en la mira, por lo que deberá cuidarse cualquier detalle, tanto en la elaboración de los alimentos, como en el cuidado de la salud de los empleados, para prevenir que se pueda producir una crisis mayor.

Conclusiones

Ni McDonald's ni ninguna otra cadena de restaurantes contaba con un manual de cómo actuar caso de epidemia. Sin duda, esto fue un hecho sin precedentes que representó uno de los más grandes retos de logística y sobretodo de comunicación.

Lograr que los mensajes clave llegaran con éxito a los clientes, era una tarea complicada a la que Félix Ramírez y su equipo tuvieron que enfrentarse. La planeación y la buena comunicación fueron dos de los factores que convirtieron esta crisis en un caso de éxito para *McDonald's México*.

El objetivo que se plantearon, se cumplió. Logrando un alto porcentaje en ventas a través del *AutoMac* durante los días de crisis, llegando hasta un 108% positivo hasta el 30 de abril.

La dirección o gestión estratégica se ocupa de una organización como un todo y también de cómo puede adaptarse eficazmente a las circunstancias, siempre cambiantes. En este sentido, la manera en que se enfrentó la crisis fue eficiente y controlada.

McDonald's es una empresa que a lo largo de su historia ha enfrentado diversas crisis, sin embargo, ha sabido como sobrellevarlas gracias a la experiencia y a el excelente gestión de quienes la encabezan. La manera sistemática en la que trabajan sus diferentes áreas y la filosofía que tienen, son dos de los factores que los han llevado a alcanzar el liderazgo en la industria de alimentos de comida rápida.

Habría que destacar también la labor realizada por la agencia de Relaciones Públicas, quien trabajó incansablemente respondiendo a las inquietudes de los medios, asesorando al comité de crisis y gestionando la comunicación con las instancias de gobierno.

Identificar el problema a tiempo, determinar las posibles soluciones, planear y elaborar las estrategias, y finalmente llevarlas a cabo de manera cuidadosa y efectiva, son puntos determinantes enfrentar una crisis.

Las iniciativas para los preparativos contra la crisis generalmente proceden del área de Relaciones Públicas, sin embargo la preparación activa requiere de muchos departamentos, como se destacó en las soluciones propuestas.

Toda empresa debe contar con un manual de crisis, elaborado en base a los procedimientos que generalmente se siguen y considerando los posibles escenarios que pudieran suceder. En el caso de *McDonald's* existe tal documento, lo cual le facilitó el control de la situación.

Bibliografía

NAUMES, William: "Art and Craft of Case Writing"; M.E. Shape, Armonk 2006

OLIVER, Sandra: "Public Relations Strategy"; Kogan Page Limited, Londres 2007

BARTON, Laurence: "Crisis in Organizations" , (de. South Western College Publishing)

BLACK, Sam: "ABC de las Relaciones Públicas",Gestion 2000, Barcelona 2001

SMITH, Ronald: "Stategic Planning for Public Relations", Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Mahwah, New Jersey 2005

<http://www.cnnexpansion.com/negocios/2009/04/28/mcdonalds-cierra-por-influenza>

<http://www.informador.com.mx/6593/influenza-humana>

http://www.influenza.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=103:transcripcion-de-la-entrevista-al-secretario-de-salud-armando-ahued-ortega&catid=70:prensa&Itemid=111

Anexos

1. Comunicados de la Secretaría de Salud
2. Comunicados hechos por el equipo de relaciones públicas en cada una de las fases
3. Artículos periodísticos relacionados
4. Posicionamiento de la marca en momentos clave.

Anexo 1

Semáforo de la Secretaría de Salud

	Escuelas	Comercios	Infraestructura y servicios
Verde	Permanecen abiertas en la totalidad de los niveles	Permanecen abiertos en la totalidad de los giros	Permanecen hábiles, en lo público y en lo privado
Amarillo	Existe alerta, pero en todos los niveles hay clases	Existe alerta, pero hay apertura en todos los giros	Tanto transporte, como oficinas de gobierno brindan servicios
Naranja	Hay restricción en nivel básico y preescolar	Deportivos, cines, teatros, museos y concentraciones masivas, restringidas	Tanto transporte, como oficinas de gobierno brindan servicios
Rojo	Se restringen las clases en todos los niveles	Se restringen actividades en restaurantes, cines, conciertos, teatros y museos	Se suspenden actividades en oficinas de gobierno menos necesarias
Rojo +	Se restringen las clases en todos los niveles	Se suspenden todas las actividades económicas	Se suspenden transporte público, oficinas de gobierno. Sólo trabajan servicios de emergencia

Anexo 2

Comunicado de prensa Dickins y Asociados



SITUACIÓN INFLUENZA EN MÉXICO

El día de hoy, 27 de abril, a las 11:30 de la mañana se llevó a cabo una rueda de prensa con la Secretaría de Salud para dar la última información sobre el caso de influenza en México. Durante la conferencia se comentaron los siguientes puntos:

- El número de muertos asciende a **149**.
- **1,995** personas han ingresado al hospital y **1,070** de ellas ya fueron dadas de alta. No se sabe si todas las personas ingresaron por el virus de influenza o por neumonía.
- Hasta el momento se cuenta con **776** personas hospitalizadas.
- El porcentaje de personas que fueron dadas de alta es de **53%**.
- A partir del 28 de abril y hasta el 6 de mayo se suspenden las clases en **TODO** el país, en todos los niveles escolares.
- El IMSS ha reportado casos sospechosos en **todos** los estados del país.
- La OMS está estudiando si es necesario que el país entre a Fase 4, si se dictamina esto no se permitirá la entrada de ningún extranjero al país.

Al término de la conferencia de prensa se generaron nuevas noticias e información de suma importancia, entre las que destacan:

- La OMS informó que el país ya entra en **Fase 4**, esto significa que el virus se transmite por aire y su propagación y contagio es mucho más riesgosa de lo que se pensaba anteriormente.
- Nuevos casos se presentaron en Saltillo, Torreón, Nayarit y Michoacán.
- Se estará informando de los sistemas que se deben de tomar para evitar el contagio y las nuevas políticas de higiene ante esta nueva Fase.
- La Secretaría de Marina anunció que abrirá las puertas de sus hospitales para el público en general. Todas las personas podrán contar con asistencia médica de forma gratuita.
- El Estado de México informa que presenta otros 4 fallecimientos

SITUACIÓN INFLUENZA EN EL MUNDO

- El día de hoy se presentó el primer caso en España de un joven de 23 años que viajó a México.
- Alemania y España prohibieron vuelos a México.
- Estados Unidos ya presenta nuevos caso de influenza reportando así 40 enfermos.
- Hasta el momento Estados Unidos no ha cerrado su frontera con México y los vuelos siguen abiertos.
- El día de hoy Perú entró a situación de crisis debido a brotes de influenza en el país.
- Gran Bretaña informó que ya presentó dos casos de influenza.
- Francia lanzó un comunicando donde decía que México tomó cartas en el asunto muy tarde en comparación a Estados Unidos y Canadá. Comenta también que se realizó algo hasta que ya estaba muy avanzada la situación. Actualmente ellos presentan sólo 10

casos y 6 de ellos ya fueron descartados, los otros 4 casos sí pueden ser influenza y son personas que acaban de viajar a México.

Anexo 3

Statements México 28 de abril, 2009

Dickins y Asociados



México, D.F., a 28 de abril de 2009.- En relación al brote de influenza que afecta al país y de acuerdo a los lineamientos publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, McDonald's México, anuncia que se encuentra operando los 143 restaurantes del Distrito Federal, tanto en AutoMac como en mostrador, con la única restricción de que los clientes deben hacer todos los pedidos para llevar y no consumirlos dentro del restaurante.

McDonald's ha tomado las debidas precauciones de manera interna, implementando todos los métodos preventivos establecidos por la Secretaría de Salud. Los empleados han sido revisados y en caso de presentar cualquier tipo de síntoma, recibirán atención médica y serán enviados a sus hogares.

En todos los restaurantes del país se han duplicados esfuerzos en los sistemas de higiene y sanitización.

En McDonald's, reiteramos que estamos comprometidos con la responsabilidad que tenemos de cuidar de nuestros empleados y clientes, adoptando las medidas necesarias para apoyar las acciones que el gobierno nos dicte y así lo estamos haciendo.

Todos nuestros cliente podrán tener la plena confianza que nuestros productos son 100% seguros, cumpliendo con las normas de calidad internacionales.

Anexo 4

Análisis de publicaciones por Dickins y Asociados

6 de mayo 2009



Información 06 de Mayo

SITUACIÓN INFLUENZA EN MÉXICO

- **Zacatecas confirmó 33 casos** de los cuales el 50% por ciento son jóvenes de entre 16 y 30 años.
- Con el anuncio de regreso a clases y las actividades económicas en la ciudad de México, **cientos de capitalinos han salido a las calles sin el cubrebocas.**
- Guerrero reporta **8 nuevos casos** dando un total de 51 casos confirmados.
- **Tabasco** reporta dos casos más dando un total de **6 casos confirmados.**
- Legisladores mexicanos que integran el Parlatino convocarán a los congresos de los 22 países participantes del organismo a emitir una **declaratoria contra los gobiernos que han discriminado y rechazado a personas, vuelos y productos nacionales.**
- A partir de hoy las principales cadenas cinematográficas del País, a excepción del DF, podrán reanudar operaciones en cada uno de sus complejos.
- Los restaurantes podrán abrir el día **6 de mayo siempre** y cuando estén al **50% de su capacidad** en un horario de 7:00 am a 10:00 pm.
- Los **restaurantes con licencia tipo B** (restaurante/bar) **no podrán** abrir hasta nuevo aviso.
- Llega de China el avión que envió México para traer a todos los mexicanos que se encontraban en cuarentena.
- México envió un **barco con comida** a Haití el cual fue rechazado.
- El gobierno del estado de Hidalgo analiza la posibilidad de **alargar más el regreso a clases** que se tenía programado para el 11 de mayo.
- **El Comité Científico del Distrito Federal se reunirá a las 17:00 horas** para evaluar si puede **bajar** aún más el estatus de **alerta sanitaria** en la capital de país.

CONFERENCIA DE PRENSA: RECUPERACIÓN SANITARIA Y ECONOMICA (1pm)

Encabezada por Marcelo Ebrad en compañía de representantes de la UNAM y el IPN

- Tenemos la Infraestructura, **y la experiencia para salir adelante** para que pueda estructurar plan para reactivación económica.
- La semana entrante se **tendrá un plan** el cual será presentado a diferentes instancias.
- Ebrad comento que nuestra **estructura está intacta**, ya que reaccionamos con una velocidad y el contagio está bajo control.
- Los sectores afectados con el paro de labores, son los siguientes:
 - o **Turismo** quien tuvo una **caída del 20%**
 - o La **actividad hotelera** cayó un 10%
 - o Se cancelaron, aproximadamente, el **90% de viajes**
 - o Las pérdidas en **papelería y bibliotecas un 65%**
 - o Los **cines y sitios de entretenimiento** tuvieron una **caída del 80%**

- Las pérdidas en el comercio son por más de **8 millones de dólares**

CONFERENCIA SECRETARIO DE SALUD JOSÉ ÁNGEL CÓRDOVA

- Se han **analizado 1,452 muestras** de las cuales **3,059 son útiles**, de estas se reportaron **42 defunciones** plenamente confirmados de muertes por influenza de los de los 1,112 casos confirmados.
- Del total de las muestras recabadas **1,070 están vivos y 42 fallecieron**.
- Con las nuevas pruebas, se **descartaron en total ya 94 casos**.
- El funcionario señaló que los **picos más altos** (por defunciones) de los días de epidemia fueron el **25 y 26 de abril**.
- **La mayoría de los infectados que fallecieron vivían en el DF (68%)**, seguidos del estado de México (7%), San Luis Potosí (7%), Tlaxcala, Oaxaca y Chiapas (3% cada uno).
- Con la influenza estacional las edades de fallecimientos son de niños muy pequeños o de adultos mayores, en el caso de la **influenza H1N1 se presentaron muertes en todos los rangos de edades**.
- Todas las **medidas deben de seguir adelante** ya que es la manera de evitar el contagio.
- Si alguien presenta el virus debe de estar en aislamiento por lo menos 7 días.
- En el trabajo es disminuir el número de contactos, aquellos enfermos no deberán de asistir a trabajar, aumentar la distancia entre presencia.
- Se recibieron **3,352,055 llamadas** al número 01.800 donde se cuenta con 365 orientadores.
- Se han realizado **7703 pruebas rápidas** con las caravanas de la salud.
- Se han realizado **99,797 acciones preventivas**, 13949 consultas, 65 dieron positivas, 78 pacientes referidos.
- DIF presenta un plan integral para todos los niños, la cual cuenta con la aprobación de la secretaria de salud:
 - o Previo al inicio de actividades el 11 de mayo se entregará **guía de higiene**
 - o Se cuenta también con información a través de la página www.dif.gob.mx en donde todos pueden entrar y conocer algunos pasos sencillos para desinfectar juguetes, cubiertos entre otras cosas
 - o Las guarderías y estancias infantiles contarán con un **filtro adicional** para detectar cualquier síntoma del virus en niños y familiares.

- o Se crearon canciones para que los niños puedan aprender a lavarse las manos, estornudar y toser el cual estará disponible en las estancias infantiles y página web.
- o El DIF, SEDESOL y el IMSSS impartirán una **capacitación al personal**
- o DIF y SEDESOL **duplicarán visitas a instancias infantiles**
- o Se está trabajando bajo los lineamientos de la secretaria de salud para la reanudación de actividades.

- o Existen 8,315 estancias infantiles y centros del DIF, al día de hoy no se ha presentado ningún caso de influenza en estos lugares.
- o Se cuenta también con una línea

- Para reanudar la entrada del público a los estadios debería de ser de manera escalonado y un espacio entre cada persona de 2.2 metros pero es cuestión de factibilidad.
- El primer caso de influenza H1N1 **se reportó el 11 de marzo**, ese día se presentaron los síntomas.
- La OMS está considerando entrar a la **Fase 6**, ya que el virus se propagó en 2 continentes.
- Se han visitado 108 hogares de familiares de pacientes contagiados.
- Sigue la tendencia a la baja de hospitalizaciones de casos graves. La proporción de casos graves contra casos controlados es del 15%

OMS

- Reporta **1,516** casos confirmados de influenza A H1N1 **en 22 países**
- **México tiene 822 casos** confirmados por laboratorios, entre ellos 29 muertos. En **Estados Unidos**, hay **403 casos** y un fallecimiento.
- **Canadá tiene 165 casos**, seguida de **España con 57 casos** y **Gran Bretaña con 27**.
- **Alemania** tiene **nueve casos**, **Nueva Zelanda** tiene **seis**, **Italia** cinco e **Israel** y **Francia** suman **cuatro**.
- **Corea del Sur** y **El Salvador** tienen **dos casos cada uno**, mientras que **Austria**, **Hong Kong**, **Colombia**, **Costa Rica**, **Dinamarca**, **Guatemala**, **Irlanda**, **Holanda**, **Portugal** y **Suiza** reportan **un caso** cada uno.

INTERNACIONAL

- Guatemala confirma **un caso** de influenza tipo A H1N1
- Corea dono al país insumos que equivalen a **500 mil dólares**, entre ellos se destacan, 10 refrigeradores de sangre, 108 mil cubrebocas, 50 mil toallas estériles para manos
- Un cargamento con **100 mil dosis de antivirales -Tamiflu-** arribó esta madrugada a México como parte de una donación realizada por el gobierno de Francia con un valor estimado de un millón 300 mil euros
- **España** reporta **73 casos** de influenza humana
- La emblemática Casa de América de Madrid se convertirá a partir del próximo jueves, por unos días, en Casa de México.
- **Estados Unidos** reporta la **segunda defunción en el país**, una mujer estadounidense de Texas
- La ministra de Salud de Francia, Roselyne Bachelot, informó el miércoles que los resultados de laboratorio confirmaron el quinto caso confirmado de gripe porcina en el país
- La Embajada de Chile en México lamentó y pidió disculpas ante hechos aislados por los que se han acusado tratos discriminatorios hacia mexicanos
- Un hangar aislado del aeropuerto internacional Roissy-Charles de Gaulle, de París, se convirtió ayer en la nueva "zona especial" por la que llegan a Francia todos los vuelos procedentes de México.

Anexo 5

Comunicado de la Secretaría de Salud 25 de junio 2009

SECRETARÍA DE SALUD

INICIO MAPA SITIO DIRECTORIO CONTACTO ENGLISH

Buscar en el sitio: Ir

Jueves 09 de Septiembre del 2010

www.salud.gob.mx

SECRETARÍA
CAMPAÑAS
ALERTAS
¿DÓNDE ME ATIENDO?
HOSPITALES
CONVOCATORIAS
COMUNICACIÓN SOCIAL
TRÁMITES
RECURSOS HUMANOS
RECURSOS FINANCIEROS
RECURSOS MATERIALES
NORMAS
SEGURO POPULAR

TEMAS DE INTERÉS
OTROS SITIOS
EVALUACIONES DE LOS PROGRAMAS
TEMAS POR SECTOR
CAPACITACIÓN
PROGRAMA SECTORIAL DE SALUD
PROGRAMA NACIONAL DE SALUD
PROGRAMA "VIVIR MEJOR"

Inicio | Boletines | Boletín 205

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EPIDEMIA DE INFLUENZA A(H1N1)
26 de Junio de 2009

SHARE

**Comunicado de prensa Núm. 205
México, D.F., a 25 de Junio de 2009**

• **La influenza es una enfermedad que si se atiende a tiempo habitualmente es curable**

La Secretaría de Salud informa que al día de ayer por la noche se confirmaron nueve mil 028 casos de influenza A H1N1 en el país, de los cuales 119 fallecieron.

Es importante mantener las medidas de prevención como el lavado frecuente de manos y el estornudo de etiqueta.

La influenza es una enfermedad que si se atiende a tiempo habitualmente es curable, por lo que se exhorta a la población a que ante cualquier síntoma de enfermedad respiratoria, acuda de inmediato a la unidad de salud más cercana.

Las 119 defunciones representan 1.3% del total de casos confirmados, 51.3% eran mujeres y 48.7% hombres. El 69.7% tenía entre 20 y 54 años de edad.

Del total de personas que fallecieron, 84% tuvo como síntomas tos y fiebre, 75.6% náuseas, 52.9% ataque al estado general y 51.3% expectoración.

Las 32 entidades federativas registran casos confirmados, la mayor parte se concentra en el Distrito Federal, seguido de Yucatán, Chiapas, Veracruz, Tabasco, Jalisco y San Luis Potosí.

Con respecto al panorama mundial, entre la Organización Mundial de la Salud, el Center for Disease Control (CDC) de Estados Unidos y México se reporta que la epidemia se ha propagado a 108 países en donde hay 57 mil 047 casos de influenza A (H1N1).

Estados Unidos registra el mayor número de casos confirmados, con 21 mil 449.

INFORMACIÓN INFLUENZA

LINEAMIENTOS DE PREVENCIÓN Y CONTROL EN MATERIA DE INFLUENZA A(H1N1).
POBLACIÓN EN GENERAL
PROFESIONALES DE LA SALUD
SITIOS DE TRABAJO Y ESCUELAS
PREGUNTAS FRECUENTES
ESTADÍSTICAS
VIDEOCONFERENCIAS
CONFERENCIAS
BOLETINES

SITIOS RELACIONADOS
CANAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD EN YOUTUBE
DIRECCIÓN GENERAL DE EPIDEMIOLOGÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA SALUD
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Montserrat Gutiérrez Camino

Caso McDonald's: Manejo de las RP durante la crisis de la epidemia del virus AH1N1

Anexo 6

La Jornada

28 de abril de 2009

La Jornada

CAPITAL

Martes 28 de abril de 2009

INICIO EDITORIAL CORREO ELECTRÓNICO OPINIÓN POLÍTICA ECONOMÍA MUNDO CAPITAL
ESTADOS SOCIEDAD Y JUSTICIA CIENCIAS CULTURA ESPECTÁCULOS DEPORTES FOTOGRAFÍA CARTONES

NOTICIAS DE HOY ESPECIALES MULTIMEDIA SERVICIOS OTROS SITIOS CONTACTO

USTED ESTÁ AQUÍ: INICIO / CAPITAL / ORDENA GDF CERRAR 35 MIL RESTAURANTES HASTA EL 5 DE MAYO POR LA INFLUENZA: COPARMEX-DF /

Anterior Siguiente

Propone Ebrard a la IP plan de seis puntos para evitar el paro económico de la ciudad

Ordena GDF cerrar 35 mil restaurantes hasta el 5 de mayo por la influenza: Coparmex-DF

Acuerda José Ángel Ávila con delegaciones operativas para clausurar a incumplidos, asegura

Para entender mejor
Haz doble clic sobre cualquier palabra de nuestra web para ver su significado

Otras notas de Capital

- Murieron 7 personas a causa del mal porcino durante el domingo
- Ordena GDF cerrar 35 mil restaurantes hasta el 5 de mayo por la influenza: Coparmex-DF