

Cada vuelo que realiza con nosotros conlleva una promesa que le hacemos a usted, nuestro pasajero. No se trata solamente de asegurarnos de que llegue a su destino de manera segura y a tiempo, sino también de garantizar que recibirá el más alto nivel de servicio y que se le dará un trato digno y respetuoso.

A principios de este mes, no cumplimos con esta promesa cuando se retiró por la fuerza a un pasajero de uno de nuestros vuelos. Nunca nos cansaremos de pedir disculpas por lo ocurrido, pero somos conscientes de que las acciones valen más que mil palabras.

Es por eso que durante estas últimas semanas, hemos estado dedicados a encontrar las respuestas a dos preguntas: ¿cómo ocurrió un hecho así? y ¿cómo podemos asegurarnos de que no vuelva a ocurrir?

Este incidente ocurrió porque nuestras políticas corporativas se pusieron por delante de nuestros valores compartidos. Nuestros procedimientos impidieron que nuestros empleados hicieran lo que saben que es correcto.

La solución a ese problema comienza ahora mismo, con cambios en la forma en que volamos, atendemos y respetamos a nuestros pasajeros. Este es un punto de inflexión para todos nosotros en United, y como Director Ejecutivo, soy responsable de garantizar que todos aprendamos de esta experiencia y redoblemos nuestros esfuerzos para que nuestros pasajeros sean nuestra prioridad en todo lo que hacemos.

En función de esta postura, hemos anunciado que ya no solicitaremos la ayuda del personal policial para retirar pasajeros de un vuelo, y ya no se solicitará que abandonen la aeronave una vez a bordo, excepto por razones de seguridad o protección.

También sabemos que a pesar de nuestros mejores esfuerzos, hay momentos en que las situaciones no se desarrollan como deberían y es nuestro deber estar con usted para solucionarlas. Para hacerlo, contamos con varias opciones nuevas.

Aumentaremos los incentivos hasta USD 10 000 para que los pasajeros cambien la reserva en forma voluntaria y eliminaremos la cinta roja en el equipaje perdido en forma permanente con una nueva política de reembolso de USD 1500 "sin hacer preguntas". Además, implementaremos una nueva aplicación para que nuestros empleados puedan ofrecer gestos de buena voluntad en el momento, como el otorgamiento de millas, créditos para viajes y otras comodidades en aquellas situaciones en que su experiencia con nosotros no esté a la altura de las expectativas.

Si bien estas acciones son importantes, también he estado reflexionando más profundamente sobre el lugar que ocupamos y las responsabilidades que tenemos para con usted y las comunidades a las que prestamos servicios.

Creo que debemos redefinir aún más la imagen de la ciudadanía corporativa de United en la sociedad. Usted puede esperar más de nosotros (y debe hacerlo) y tenemos la intención de estar a la altura de las más altas expectativas en nuestras acciones de responsabilidad social y liderazgo cívico en todas las regiones donde operamos. Confío en que verá cómo este compromiso que asumimos se traduce en acciones de aquí en adelante, y estos cambios preliminares importantes son tan solo los primeros pasos.

Nuestro objetivo debería ser que se sienta orgulloso de decir: "Yo vuelo con United".

Por último, medimos nuestro éxito a través de su nivel de satisfacción, y las últimas semanas nos han motivado para que mejoremos su experiencia con nosotros como nunca antes. Sé con toda certeza que nuestros 87 000 empleados tienen bien en claro este mensaje y están totalmente preparados para cumplir con nuestra promesa de brindarle un mejor servicio en cada vuelo y de merecer la confianza que nos tiene.

Trabajamos más arduamente que nunca para tener el privilegio de contar con usted a bordo, y sé que seremos mejores y más fuertes para ser la aerolínea dedicada a los pasajeros que usted espera y merece.

Muy agradecido, sinceramente.

A handwritten signature in black ink that reads "OSCAR".

Oscar Muñoz
Director Ejecutivo
United Airlines