

Plan de Contingencia para Demora en Pista de Southwest Airlines

De conformidad con el reglamento de Mejoras a la Protección de Pasajeros de Aerolíneas del Departamento del Transporte (14 CFR Parte 259), Southwest Airlines ha establecido un Plan de Contingencia Extensivo para Demora en Pista; ha hecho uso de recursos suficientes para implementarlo; y lo ha coordinado con las autoridades aeroportuarias, la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA), y la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos (CBP) de cada uno de los respectivos aeropuertos regulares y de desvío en los que opera Southwest Airlines. En el improbable caso de una demora prolongada a bordo de la aeronave, ya sea antes del despegue o al momento del aterrizaje, nuestro Control de Operaciones coordinará con el Piloto al Mando de la aeronave, el Equipo de Operaciones del Aeropuerto local, así como con las autoridades en el aeropuerto para implementar nuestro plan. Las demoras a bordo de la aeronave son situaciones que siempre procuramos evitar. En ocasiones, el clima, las limitaciones de espacio en la puerta, la visibilidad, condiciones aeroportuarias, problemas mecánicos, requisitos de Control de Tráfico Aéreo, o demás circunstancias fuera de nuestro control, originan demoras inevitables. En tales casos, Southwest hará su mejor esfuerzo para asegurar que:

1. A menos que (i) el Piloto al Mando determine que existe un motivo de seguridad para que la aeronave no pueda abandonar su posición en la pista para que los Pasajeros desciendan (por ejemplo, clima o una instrucción de alguna agencia gubernamental), o (ii) el Control de Tráfico Aéreo informe al Piloto al Mando que el retorno a la puerta o a algún punto alternativo para el descenso de pasajeros interrumpiría de manera significativa las operaciones del aeropuerto, Southwest procurará asegurarse que:
 - a. Para demoras en despegue, la aeronave comenzará el regreso a la puerta de embarque (o a un punto de desembarque adecuado) dentro del rango de tres horas para demoras domésticas y el rango de cuatro horas para demoras internacionales;
 - b. Para demora en llegadas, la aeronave estará en la puerta de desembarque dentro del rango de tres horas para demoras domésticas y el rango de cuatro horas para demoras internacionales.
2. Para demoras cercanas a dos horas, en caso que el Piloto al Mando lo considere seguro, Southwest Airlines proporcionará refrigerios y agua potable.
3. Los sanitarios permanecerán en operación. En caso de ser necesario, y siempre que sea seguro, se solicitará y brindará el servicio de sanitarios remotos.
4. En caso de ser necesario y seguro, se brindarán primeros auxilios y otros servicios médicos rutinarios que normalmente ofrece Southwest Airlines.
5. Trabajaremos con los funcionarios del aeropuerto y, en caso de ser necesario, con otras aerolíneas para compartir instalaciones y tener disponibilidad en puertas en el aeropuerto en caso de emergencia.
6. Las temperaturas en cabina permanecerán cómodas en caso que la partida del vuelo o el desembarco de los pasajeros se demore.
7. Los Pasajeros del vuelo demorado recibirán notificaciones en relación al estado de la demora cada 30 minutos mientras la aeronave se encuentre demorada, incluyendo las razones de la demora, en caso de conocerse.
8. Los Pasajeros del vuelo demorado serán notificados a partir de los 30 minutos posteriores a la hora de salida programada (incluyendo cualquier hora de salida modificada que se haya notificado a los Pasajeros con anterioridad al abordaje) y cada 30 minutos posteriores, cuando exista la oportunidad real de descender de la aeronave que se encuentra en la puerta o en otra área de descenso con la puerta abierta.