

				CIRCULAR N°	FECHA	REVISIÓN	PÁGINAS
CO	CI	BI	CINS	091	29/06/2025	00	5
X							
<b>Actualización de planillas de contingencia</b>							

## 1. OBJETIVO

Actualizar y estandarizar las planillas de contingencia y su ubicación.

## 2. ALCANCE

AEROPUERTOS	MANDATORIO
CUSTOMER SERVICE	MANDATORIO
MODIFICA MOT	SI. 1.5.3
APLICACIÓN	01/07/2025

## 3. PROCEDIMIENTO

### 1.5.3 PLANILLA DE CONTINGENCIA

Es un registro detallado posible de los incidentales que se le brindan a los pasajeros.

Esta planilla es sumamente importante para la gestión , ya que diferentes áreas utilizan esta información.

A continuación se detallan las tareas que deberán cumplirse frente a la atención de la contingencia:

- El Líder de turno debe verificar que la *Planilla de Contingencia* se complete correctamente.

Para ello, en primer lugar, debemos descargar el excel desde Flight Manager.

Pasos a seguir para descargar el listado:

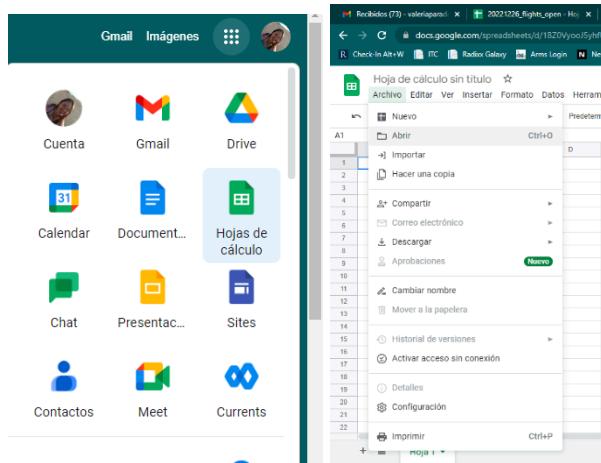
1. Ingresar al listado de pasajeros del vuelo desde Flight Manager:

The screenshot shows a flight status report for Tuesday, December 27, 2022. The data is organized into columns: REG, VUELO, TRAMO, PARTIDA, LLEGADA, ESTADO, ORIGEN DI, and PAX. The report includes flight numbers, departure and arrival times, current position, and arrival status (e.g., ATERRIZADO). A URL at the bottom provides the data source.

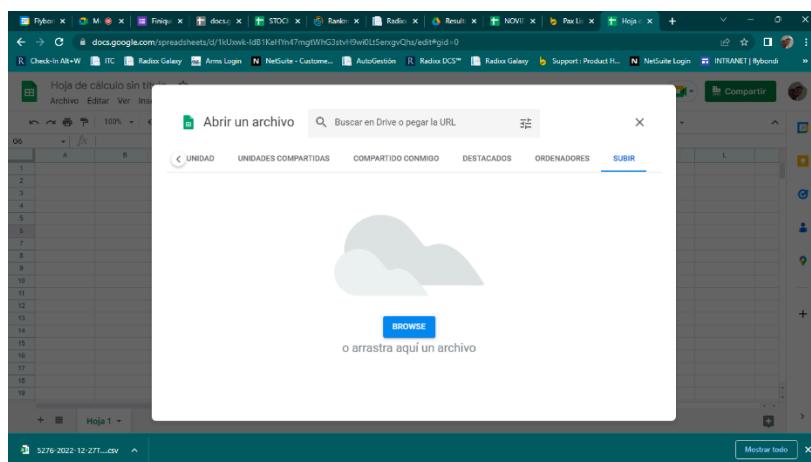
REG	VUELO	TRAMO	PARTIDA	LLEGADA	ESTADO	ORIGEN DI	PAX
Martes, 27/12							
LV-KEH	5950	AEP - FLN	PROGRAMADO 00:55	ACTUAL 01:16	POSICIÓN 67	PROGRAMADO 02:50	ATERRIZADO
LV-KGN	5276	EZE - BRC	PROGRAMADO 01:10	ACTUAL 01:50	POSICIÓN 12	PROGRAMADO 03:05	ATERRIZADO
LV-KCE	5801	GRU - EZE	PROGRAMADO 03:15	ACTUAL 03:07	POSICIÓN 12	PROGRAMADO 06:20	ATERRIZADO
LV-KEH	5951	FLN - AEP	PROGRAMADO 03:55	ACTUAL 03:56	POSICIÓN -	PROGRAMADO 06:00	ATERRIZADO
LV-KGN	5277	BRC - AEP	PROGRAMADO 04:15	ACTUAL 04:25	POSICIÓN 07	PROGRAMADO 06:20	ATERRIZADO
LV-KAY	5238	EZE - BRC	PROGRAMADO 05:35	ACTUAL 05:47	POSICIÓN 70	PROGRAMADO 07:50	ATERRIZADO
LV-KCD	5042	EZE - USH	PROGRAMADO 06:15	ACTUAL 06:17	POSICIÓN 508	PROGRAMADO 07:45	ATERRIZADO
LV-KAH	5028	AEP - COR	PROGRAMADO 06:15	ACTUAL 06:42	POSICIÓN 39	PROGRAMADO 07:45	ATERRIZADO
LV-HRN	5900	EZE - GIG	PROGRAMADO 06:20	ACTUAL 06:55	POSICIÓN 15A	PROGRAMADO 09:15	ATERRIZADO
LV-KDQ	5050	AEP - MOZ	PROGRAMADO 07:00	ACTUAL 07:14	POSICIÓN 66	PROGRAMADO 08:50	ATERRIZADO
						ACTUAL 08:55	ATERRIZADO
						POSICIÓN 04	ATERRIZADO
						POSICIÓN 1	ATERRIZADO

2. Una vez descargado el archivo .csv abrir un Google Sheet

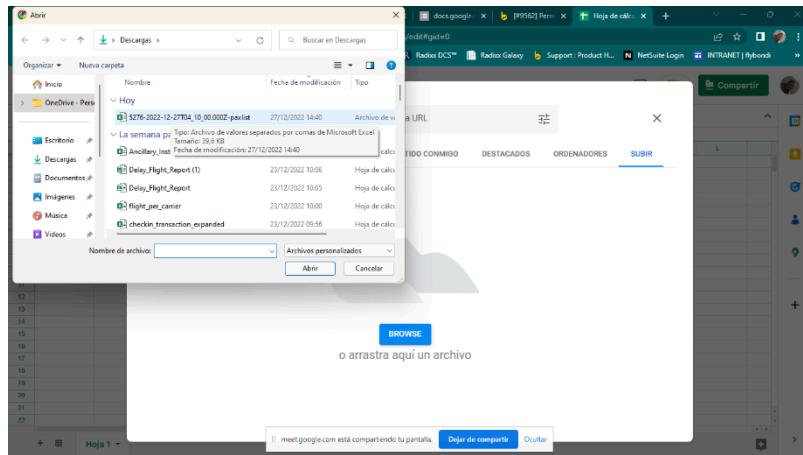
3. Desde una hoja en blanco, ir a ARCHIVO > ABRIR



4. Seleccionar SUBIR > BROWSE:



5. Seleccionar el archivo \_\_\_\_\_ .csv descargado



6. Copiar y pegar las columnas con los datos de PNR, Nombre y Apellido en las mismas columnas asignadas para esos campos en la Planilla de contingencias:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	id	confirmationNumber	firstName	lastName	gender	phone	email	document	nationality	status	passengerCode	seat
2	205022f45ee4c50	0A7C8	CINTIA IVANA	ROMERO	F	+540116423617	carlosromer@mail.co	30422145	AR	Boarded	ADT	30D
3	205022f45ee4c50	0BMSVH	MARCOS	ZIFFER	M	+541134230260	marcosziffer@gmail.com	38995827	AR	Boarded	ADT	16B
4	205022f45ee4c50	0D0Y44	SEI DANTE	SUCA CARDENAS	M			95022027	AR	Boarded	ADT	26F
5	205022f45ee4c50	0D0Y44	CHRISTOPHER ANT	CARDENAS ADORN M	M			95580682	AR	Boarded	ADT	26E
6	205022f45ee4c50	0D0Y44	DALILA EVELYN	SUCA CARDENAS	F			42750489	PE	Boarded	ADT	26D
7	205022f45ee4c50	0D0Y44	CARLENE	DA SILVA ADORNO	F	+54115040623	carleneadorno29@q	95549213	AR	Boarded	ADT	27D
8	205022f45ee4c50	0D0Y44	GRACIELA SOLEDAD	CAMPOS	F			24543201	AR	Boarded	ADT	27C
9	205022f45ee4c50	0D0Y44	MEGUINI	MAGDELA SUCA	F			809289	BR	Boarded	ADT	26C
10	205022f45ee4c50	0D0Y44	ALCIDES	ALVARRAZA	M			17810254	AR	Boarded	ADT	27B
11	205022f45ee4c50	157B9C	YEBICA IVANA	SAJAMA	M	+54233442583	yebicasajama@gmail.com	31553111	AR	Boarded	ADT	25E
12	205022f45ee4c50	157B9C	JUSTINA DULCINE	DIAZ GOMEZ SUJAMI	F			52827221	AR	Boarded	CHD	25F
13	205022f45ee4c50	157B9C	DANIELA DENISE	VALDERRAMA	F			38607222	AR	Boarded	ADT	01B
14	205022f45ee4c50	157B9C	RELEN	JAMES SILVERO	F	+541132320705	relenjames@gmail.com	40193510	AR	Boarded	ADT	25B
15	205022f45ee4c50	219793	LOURDES ALIN	GARCIA	F	+542044024047	logistics@upnp02@gmail.com	44499986	AR	Boarded	ADT	16C
16	205022f45ee4c50	219793	JOHN ALBERTO	GONZALEZ	M	+54110500157	in.ellipsisname@gs	23114023	AR	Boarded	ADT	15B
17	205022f45ee4c50	219793	MARIA BELEN	MOSQUERA	F	+541165904431	belen.mosquera25@gmail.com	42321273	AR	Boarded	ADT	5C
18	205022f45ee4c50	235W2Q	ALEXIS	CHEREI	M	+543449094338	ALEXISCHEREI@ugc.com	43023244	AR	Boarded	ADT	15A
19	205022f45ee4c50	235W2Q	GENHARO MATIAS	YANEZ	M			48122024	AR	Boarded	ADT	02E
20	205022f45ee4c50	235W2Q	MARIELA ALEJANDRA	ACENCIO	F	+541234540720	acepcionmariela@gmail.com	27255113	AR	Boarded	ADT	18F
21	205022f45ee4c50	3TQ48R	ANA CLARA	LÓPEZ NOVO	F	+542114439408	anaclaralopeznovogmail.com	30134743	AR	Boarded	ADT	25G
22	205022f45ee4c50	3TQ48R	ALICIA NOEMI	SEIRNA	F	+543447404097	alicia.noemi.seirna@gmail.com	14162382	AR	Boarded	ADT	8A
23	205022f45ee4c50	3TQ48R	IRENE	JAIWE	F	+542944561514	Romina.miguelawie@gmail.com	12949564	AR	Boarded	ADT	2A
24	205022f45ee4c50	3TQ48R	NINA	DAUCANTI	F	+541603750683	nina.daucanti@gmail.com	42193862	AR	Boarded	ADT	15D
25	205022f45ee4c50	3TQ48R	MANUEL	FONTAN	M	+541311304554	manuelfontan75@gmail.com	30087519	AR	Boarded	ADT	19C
26	205022f45ee4c50	429BF2	NATALIA	BALGUERIO	F	+5499135050		50964867	UV	Boarded	ADT	7E
27	205022f45ee4c50	47L8CF	LAUTARIO EMILIANK SAN MARTIN	M				51024590	AR	Boarded	CHD	4A
28									AR	Boarded	ADT	4C

PLANILLA MODELO CONTINGENCIAS ARTÍCULO 12													
RESERVA PNR			NOMBRE PAX		APELLIDO PAX		MOTIVO CONTINGENCIA:						
C	E	F	SERVICIOS INCIDENTALES		REACOMODACION ESTADÍSTICA DISPONIBILIDAD		DEVIOLACIÓN SI/NO	VUELO	FECHA	L	M		
H	I	J	ALMUERZO	DESAYUNO	MERIENDA	CENA	TRASLADO	HOSPEDAJE	VUELO				
B5018													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													



**En el resto de las columnas:**

**Motivo de Gestión:** Seleccionar el caso de contingencia que corresponda.

**Información de Servicios:** Seleccionar la opción correcta.

**Proveedor:** Completar con el nombre del proveedor del servicio incidental (ejemplo: Food Patagonia S.A., Tienda León, etc...) \*Si hay más de un proveedor colocarlos.

**Forma de Pago:** completar si el pago fue Cash, CC (Cuenta Corriente), TC (Tarjeta corporativa), etc... \*Si hay más de una forma de pago, colocar todas.

**Información de Reacomodación:** En caso haya sido reubicado desde, se deberá completar AEROLÍNEA, VUELO y FECHA. Ya sea en un vuelo de Flybondi o de otra aerolínea.

**Devolución/Voucher:** Indicar si el pasajero solicita Devolución o Voucher. Este campo es sólo informativo, dado que para que CUS pueda gestionar la Devolución o Voucher debe solicitarse mediante el Form correspondiente.

### DEVOLUCIONES AEROPUERTOS

### VOUCHERS DE AEROPUERTO

**Observaciones:** Completar con información que se considere relevante (ejemplo: comida especial, información específica de pax, etc...)

Link de acceso al drive de *PLANILLAS DE CONTINGENCIAS*:

### Planillas de Contingencias por escala

En la carpeta de cada escala debemos utilizar el excel *XXX-PLANILLA DE CONTINGENCIA* y seguir las indicaciones que se encuentran en la primera hoja. Es muy importante que todas las contingencias se registren en una misma planilla, simplemente iremos agregando hojas cada vez que se genere una contingencia nueva.

Cuando la hoja ya haya sido finalizada, simplemente enviaremos un mail:

**A:** [customer-support@flybondi.com](mailto:customer-support@flybondi.com) , [legales@flybondi.com](mailto:legales@flybondi.com) , [tesoreria@flybondi.com](mailto:tesoreria@flybondi.com) ,  
[cuentasapagar@flybondi.com](mailto:cuentasapagar@flybondi.com)

**CC:** [leonel@flybondi.com](mailto:leonel@flybondi.com) , (Líder de Aeropuerto) , (Gerente de Aeropuerto)

**Asunto:** dd/mm/aaaa CONTINGENCIA FO\_\_\_\_\_

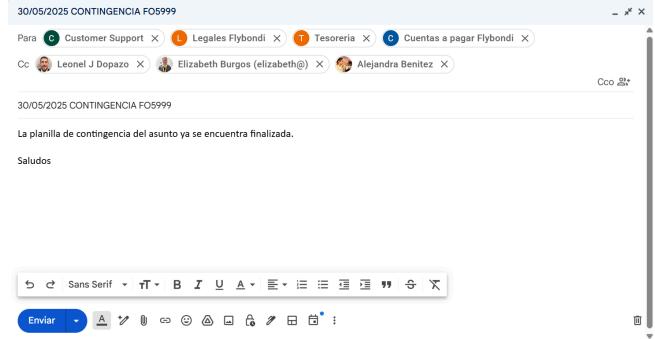
**Cuerpo:**

La planilla de contingencia del asunto ya se encuentra finalizada.

Saludos

Ejemplo mail por contingencia en BRC:





#### 4. ANEXOS

#### 5. SEGUIMIENTO DE REVISIONES

FECHA	REVISIÓN N°	MOTIVO DE LA REVISIÓN
29/06/2025	00	Publicación Inicial