



POLÍTICA DE USO DEL CANAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS INTERNAS

HELISTAR TECHNICAL CENTER SAS., se compromete a fortalecer la comunicación interna y el ambiente laboral mediante la implementación de un canal formal para la recepción, análisis y gestión de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) internas. Este canal está diseñado para garantizar la atención oportuna y efectiva de las inquietudes de los colaboradores, contribuyendo al mejoramiento continuo de la organización y a la excelencia en el servicio interno.

Las PQRS serán gestionadas a través del correo electrónico quejasyreclamosgh@helistaraviacion.com bajo la responsabilidad de la Dirección de Gestión Humana, asegurando la confidencialidad y el debido tratamiento de la información. La organización garantizará una respuesta en un plazo de ocho (8) días hábiles o, en su defecto, un informe de avance en caso de requerirse mayor tiempo debido a la complejidad del caso.

Fortalecimiento de relaciones interpersonales: La compañía fomentará relaciones laborales basadas en el respeto mutuo entre los empleados, superiores jerárquicos, clientes y la comunidad circundante. Se implementarán mecanismos que aseguren la dignidad de cada individuo, sin discriminación por género, orientación sexual, raza, edad, religión o discapacidad.

Para la correcta atención de una PQRS, los colaboradores deben proporcionar información precisa y completa, incluyendo nombre, identificación, datos de contacto y descripción detallada de su solicitud. La gestión de cada solicitud se realizará con imparcialidad, asegurando la verificación de los hechos y la coordinación con las áreas responsables para su solución.

HELISTAR TECHNICAL CENTER SAS. mantiene el compromiso de revisar periódicamente esta política, comunicándola de manera clara y efectiva a todos los colaboradores para fomentar un ambiente de participación y mejora continua en la organización.

POLICY FOR USING THE CHANNEL FOR PETITIONS, COMPLAINTS, CLAIMS, AND/OR INTERNAL SUGGESTIONS

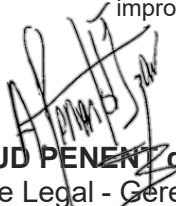
HELISTAR TECHNICAL CENTER SAS. is committed to strengthening internal communication and the work environment by implementing a formal channel for the reception, analysis and management of internal requests, complaints, claims and/or suggestions (PQRS). This channel is designed to ensure timely and effective attention to employee concerns, contributing to the continuous improvement of the organization and excellence in internal service.

PQRS will be managed through the email quejasyreclamosgh@helistaraviacion.com under the responsibility of the Human Resources Department, ensuring confidentiality and proper treatment of the information. The organization will guarantee a response within eight (8) business days or, failing that, a progress report if more time is required due to the complexity of the case.

Strengthening interpersonal relationships: The company will promote labor relations based on mutual respect between employees, superiors, clients, and the surrounding community. Mechanisms will be implemented to ensure the dignity of everyone, without discrimination based on gender, sexual orientation, race, age, religion, or disability.

To properly handle a PQRS, employees must provide accurate and complete information, including name, identification, contact information and a detailed description of their request. Each request will be handled impartially, ensuring verification of the facts and coordination with the areas responsible for their resolution.

HELISTAR TECHNICAL CENTER SAS is committed to periodically reviewing this policy, communicating it clearly and effectively to all employees to foster an environment of participation and continuous improvement in the organization.


ARNAUD PENENT IZARN B.
Representante Legal - Gerente Responsable
Legal Representative - Accountable Manager