

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

HELISTAR S.A.S., dispone a sus colaboradores el canal de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias internas, cuya gestión debe considerarse como parte de la mejora de las relaciones internas, fortalecimiento del clima laboral y calidad de vida en el trabajo.

1. CANAL DE COMUNICACIÓN: Correo electrónico
quejasyreclamosgh@helistaraviacion.com

2. RESPONSABLE: Dirección Gestión Humana

3. OBJETIVOS:

- Fortalecer los canales de comunicación entre colaboradores y la compañía favoreciendo el ambiente laboral y relaciones interpersonales.
- Brindar apoyo a las PQRS presentadas por los colaboradores a través de atención personalizada.
- Mantener la cultura de excelencia en el servicio al cliente interno.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA: Ocho (8) días hábiles para brindar respuesta a las solicitudes, o informe de avance de la gestión de este, ya que el término de solución depende del tipo y complejidad de la necesidad.

5. PROCEDIMIENTO

- El colaborador puede presentar formalmente por el canal dispuesto para tales efectos, la petición, queja, reclamo o sugerencia.
- Una vez registrada su PQRS, es asignada a la persona o personas



responsables de brindar solución o realizar gestión a su solicitud, para ello es indispensable relacionar los siguientes datos: Nombres completos, número de identificación, correo electrónico, número de contacto, descripción de la petición, queja, reclamo o sugerencia que está reportando.

- El responsable de solucionar PQRS se encarga de ejecutar las validaciones necesarias según los datos suministrados por el colaborador y el personal interno relacionado con la gestión respectiva y da respuesta en los ocho (8) días hábiles siguientes.
- El colaborador que reporta y los responsables de la gestión deberán mantener la confidencialidad frente a cada una de las solicitudes.

Esta política es revisada y comunicada periódicamente a partir de la fecha.



ANGELICA FALLA PACHÓN
DIRECTORA DE GESTION HUMANA
Revisión uno (1)- 22 de Octubre 2024

