

COMPLAINT MANAGEMENT

Gestión de quejas

It applies to the IATF 16949, ISO 9001 systems.

SE APLICA A LOS SISTEMAS IATF 16949, ISO 9001

Author / <u>Autor</u> : MayraTarín	Approver / <u>Aprobador</u> : Ramiro Sandoval
Revision: 02	Date / <u>Fecha</u> : 24/Abril/2026

Document for the exclusive use of Aircom (AS, PCC, HQ) MX S.A. de C.V. All rights to the document and the information contained therein are reserved. Reproduction and disclosure to unauthorized persons are prohibited.

Documento para uso exclusivo de Aircom (AS,PCC,HQ) MX. S.A de C.V Todos los derechos sobre el documento y la información contenida en él están reservados. Se prohíbe la reproducción y divulgación a personas no autorizadas.

Table of contents:

1. Purpose/ Proposito.	3
2. Scope of Application.	3
3. Terms and definitions.	3
4. Responsibility.....	4
5. Description of the procedure.	5
5.1 With reporting irregularities.....	5
5.2 Submission Path.....	5,6,7
5.3Complaint handling.....	7
5.4 Corrective Action	7,8
6. Records to document the activities specified in the procedure.	8,9
7. Related documents	9
8. Records to document the activities specified in the procedure.	9
9.List of distributions.	9
10. Change history.....	10

Complaint Management
Gestión de quejas

1. Scope/Objetivo

The purpose of the procedure is to properly identify potential and actual events of an unethical nature, as well as to determine how to proceed in such cases. It also aims to describe the rules for submitting complaints and grievances, as well as for reporting suspected irregularities and violations of the law in connection with the activities carried out by Aircom by its stakeholders / external entities.

El propósito del procedimiento es identificar correctamente los eventos potenciales y reales de naturaleza no ética, así como determinar cómo proceder en el caso mencionado. Así también como describir las reglas para la presentación de quejas y reclamaciones, para el reporte de presuntas irregularidades y violaciones de la ley en relación con las actividades llevadas a cabo por Aircom de sus partes interesadas / entidades externas.

2. Scope of application/Alcance de aplicación

The procedure applies to all organizational units of Aircom MX (AS, PCC, HQ) S.A. de C.V., including all internal/external employees and external entities.

El procedimiento se aplica a todas las unidades organizativas Aircom MX (AS,PCC,HQ) S.A de C.V llámese a todos los empleados internos/externos y entidades externas.

3. Terms and definitions /Conceptos y definiciones

Management Board: people managing and managing the company

Head of department: an employe managing and managing a given organizational unit.

Human resources department: an organizational unit responsible for personnel management.

Employee: a person employed under a contract of employment or providing work in/for the Aircom.

Complaint: information about an event concerning the violation of the law or ethical principles by members of the organization.

Unethical behavior: failure to apply moral or ethical principles

COO: persona responsable de la dirección y administración de la empresa.

Jefe de departamento: empleado que dirige y gestiona una determinada unidad organizativa.

Complaint Management
Gestión de quejas

Departamento de Recursos Humanos: unidad organizativa responsable de la gestión del personal.

Empleado: persona contratada bajo un contrato laboral o que presta servicios en/para Aircom.

Queja: información sobre un hecho relacionado con la violación de la ley o de principios éticos por parte de miembros de la organización.

Comportamiento no ético: incumplimiento de principios morales o éticos.

4. Responsibility / Responsabilidad

No.	Position/Person <u>Puesto/persona</u>	Area of responsibility <u>Área de responsabilidad</u>
1	COO	He is responsible for the final acceptance of corrective actions that have been taken as part of the complaint. <u>Él es responsable de la aceptación final de las acciones correctivas que se han tomado como parte de la queja.</u>
2	Human Resources <u>Recursos Humanos</u>	Responsible for forwarding the complaint, in accordance with the procedure, to the appropriate organizational unit depending on the scope of the complaint. <u>Responsable de remitir la queja, de acuerdo con el procedimiento, a la unidad organizativa correspondiente, dependiendo del alcance de la queja.</u>
3	Head of Department or Designated employees. <u>Jefe de Departamento o Empleados designados</u>	He is responsible for verifying the legitimacy of the complaint and implementing the necessary actions. He is also responsible for the procedure. <u>Él es responsable de verificar la legitimidad de la queja e implementar las acciones necesarias. También es responsable del procedimiento</u>

Complaint Management
Gestión de quejas

4	<p>All employees <u>Todos los empleados</u></p>	<p>He is responsible for signaling irregularities that harm the interest of the company and the public interest, as well as health and safety conditions at work. At the same time, the employee is obliged to signal manifestations of discrimination on the company's premises.</p> <p><u>Él es responsable de señalar irregularidades que perjudiquen los intereses de la empresa y el interés público, así como las condiciones de salud y seguridad en el trabajo. Al mismo tiempo, el empleado está obligado a señalar manifestaciones de discriminación en las instalaciones de la empresa</u></p>
---	---	---

5. Description of the procedure / Descripción del procedimiento

5.1 Reporting irregularities / Informar sobre irregularidades

Employees are obliged to report any irregularities that may adversely affect the functioning or the enterprise, the level of safety, the environment, health and human life, as well as any manifestations of perceived discrimination. The identity of the person lodging the complaints related confidentially and the employer undertakes not to retaliate against him.

Los empleados están obligados a reportar cualquier irregularidad que pueda afectar negativamente el funcionamiento de la empresa, el nivel de seguridad, el medio ambiente, la salud y la vida humana, así como cualquier manifestación de discriminación percibida. La identidad de la persona que presenta la queja se mantiene confidencial y el empleador se compromete a no tomar represalias en su contra.

5.2 Submission Path / Ruta de presentación

In the event of noticing behavior or activities that qualify as unethical, referred to in point 5.1 or others, the employee may submit a complaint in writing or orally to the immediate superior. An employee who is afraid that reporting to a supervisor may be ineffective or cause unpleasant consequences has the option of using the following communication paths:

- **Oral notification directly to the personnel department** - concerns complaints related to manifestation of discrimination, irregularities in remuneration issues, violation of working time standards, etc.

Complaint Management
Gestión de quejas

- **Oral notification directly to the OHS** inspector or the representative of the environmental and health and safety management system concerns a complaint related to the violation of health and safety rules and environmental threats.
- **Oral notification directly to the quality** department concerns events affecting irregularities in the scope of determining the risk of sending a defective product to the customer.
- **Official Aircom form (to file a report MXFB09.001):** a drop box is available in the production area. Anonymous forms are sent to the Human Resources Department and are reviewed at least once a week.
- **Notification via e-mail:** Contractors / local units / other stakeholders may submit complaints and grievances, as well as report irregularities and violations of the law (in connection with Aircom's operations) Through the **MXFB09.006** format, which can be downloaded from the company's website **aircom.mx** and sent to the following email address: complaintsmx@aircom.ag

En caso de observar comportamientos o actividades que se consideren no éticos, según lo indicado en el punto 5.1 u otros, el empleado puede presentar una queja o sugerencia de forma escrita u oral ante su superior inmediato.

Un empleado que tenga temor de que reportar a un supervisor pueda resultar ineficaz o causar consecuencias desagradables tiene la opción de utilizar las siguientes vías de comunicación:

- **Notificación oral directamente al departamento de Recursos Humanos:** se refiere a quejas o sugerencias relacionadas con manifestaciones de discriminación, irregularidades en temas de remuneración, violación de normas sobre tiempo de trabajo, etc.
- **Notificación oral directamente al inspector de Seguridad e Higiene (OHS) o al representante del sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo:** se refiere a quejas o sugerencias relacionadas con la violación de normas de salud y seguridad, así como amenazas al medio ambiente.
- **Notificación oral directamente al departamento de Calidad:** se refiere a eventos que afectan irregularidades relacionadas con el riesgo de envío de productos defectuosos al cliente.

Complaint Management
Gestión de quejas

- **Formulario escrito oficial por aircom (para presentar una denuncia MXFB09.001):** existe una caja disponible en producción. Los formularios anónimos se envían al departamento de Recursos Humanos y se verifican al menos una vez por semana.
- **Notificación via e-mail:** los contratistas / unidades locales / otras partes interesadas pueden presentar quejas y reclamaciones, así como reportar irregularidades y violaciones de la ley (en relación con las operaciones de Aircom) mediante el formato **MXFB09.006** el cual se puede descargar desde el sitio web de la empresa **aircom.mx** y enviarse al correo electrónico a la siguiente dirección: complaintsmx@aircom.ag

Al mismo tiempo, Aircom se reserva el derecho de no considerar los informes incompletos o imprecisos (especialmente en el caso de reportes anónimos).

5.3 Complaint handling / Distribución de documentos

The explanation of each Complaint or Suggestion is reviewed by a committee composed of a Coordinator, a Secretary, and Members within one week from the date the complaint or suggestion is submitted. As soon as a complaint, claim, or notification of irregularities or violations is received, the Committee will determine whether the complaint is justified and will decide on the actions to be taken. Depending on the nature of the complaint, the Committee will appoint an appropriate team to evaluate it, maintaining full confidentiality at all times regarding the identity of the person reporting the matter. The report will be investigated and, if applicable, corrective measures and appropriate actions will be taken. The estimated response date and the actions taken to clarify the notification will be provided within a period of 30 business days.

La explicación de cada Queja o Sugerencia es tratada por un comité compuesto por: un Coordinador, un secretario y Vocales, dentro de una semana a partir de la fecha de presentación de la queja o sugerencia. Tan pronto como se reciba una queja, reclamación o notificación de irregularidades o infracciones, la Comisión determinará si la queja está justificada y decidirá las acciones a seguir. Dependiendo de la naturaleza de la queja, la Comisión designará un equipo adecuado para evaluarla, manteniendo en todo momento la confidencialidad total respecto a la persona que reporta el asunto mencionado. El informe será investigado y, si procede, se tomarán las medidas correctivas y acciones apropiadas. La fecha estimada de respuesta y las acciones tomadas para esclarecer la notificación dentro de un plazo de 30 días hábiles.

5.4 Remedial actions / Medidas correctivas

Complaint Management
Gestión de quejas

If the complaint is found, corrective actions are implemented to eliminate the irregularities within one month from the date of discovery. The person responsible for the implementation of corrective actions is the head of the organizational unit – if the violation occurred within a given unit.

In the event of irregularities that cover a wider scope – the company-wide level – the person responsible for supervising the implementation of corrective actions is the Human Resources Department, after prior consultation with the Management Board.

The Human Resources Department shall evaluate the effectiveness of this procedure at least once every 12 months.

Si se comprueba la queja, se implementarán acciones correctivas para eliminar las irregularidades dentro de un mes a partir de la fecha en que se descubran. La persona responsable de la implementación de las acciones correctivas será el jefe de departamento.

En caso de que las irregularidades abarquen un alcance más amplio a nivel de toda la empresa la persona responsable de supervisar la implementación de las acciones correctivas será el Departamento de Recursos Humanos, previa consulta con la Junta Directiva.

El Departamento de Recursos Humanos evaluará la efectividad de este procedimiento al menos una vez cada 12 meses.

6. Appeal procedure / Procedimiento de Recurso

If the complaint is rejected, the Human Resources Department will inform the person who submitted it.

If the complainant disagrees with the decision, they have the right to appeal.

Within one week from the date the appeal is submitted, the complaint management process will restart in accordance with clause 5.3, and corrective actions will be carried out as per section 5.4.

The information provided as part of a complaint, grievance, or notification of irregularities or violations of the law is confidential and protected against disclosure to unauthorized persons.

The fact of its transmission will in no case adversely affect the situation of the person transmitting it. The information provided will only be disclosed to the necessary legal authorities, if needed, with a simultaneous request for confidentiality of the personal data of the complainant, the person filing the complaint, the whistleblower, and/or violation of the law.

Complaint Management
Gestión de quejas

Si la queja es rechazada, el Departamento de Recursos Humanos informa a la persona que la presentó.

Si el denunciante no está de acuerdo con la decisión tomada, tiene derecho a apelar.

Dentro de una semana a partir de la fecha de presentación de la apelación, el proceso de gestión de la queja comienza nuevamente de acuerdo con la cláusula 5.3 y se llevan a cabo las acciones correctivas conforme a la sección 5.4. La información proporcionada como parte de una queja, reclamación o notificación de irregularidades o infracciones de la ley es confidencial y está protegida contra la divulgación a personas no autorizadas. El hecho de su transmisión no afectará negativamente en ningún caso la situación de la persona que las transmita. La información proporcionada solo se divulgará a las autoridades legales necesarias, si es necesario, con una solicitud simultánea de confidencialidad sobre los datos personales del denunciante, quejoso, informante y/o la infracción de la ley.

7. Related documents / Documentos Relacionados

MXVA09.002 Procedimiento General del Departamento de Recursos Humanos

8. Records to document the activities specified in the procedure

MXFB09.001 Formato Quejas Sugerencias

MXFB09.006 Formulario para presentar quejas, reclamaciones, irregularidades, infracciones de la ley

9. List of distributions / Lista de distribución

Aircom AS-MX		
Proceso	Persona responsable	Artículo Nro.
MP3-MX Human Resources / Recursos Humanos	Propietario del proceso MP3-MX	Copia maestra original
MP1-MX Company Management / Gestión de la Compañía	Propietario del proceso MP1-MX	Copy / Copiar

Complaint Management
Gestión de quejas

MP2-MX Quality System Management / Gestion del Sistema de Calidad	Propietario del proceso MP2-MX
CP1-MX Industrial Engineering / Ingenieria Industrial	Propietario del proceso CP1-MX
CP2-MX Production / Producción	Propietario del proceso CP2-MX
CP3-MX Logistics / Logistica	Propietario del proceso CP3-MX
SP1-MX Project Launch / Lanzamiento de Proyectos	Propietario del proceso SP1-MX
SP2-MX Purchasing Management / Gestion de Compras	Propietario del proceso SP2-MX
SP3-MX Maintenance / Mantenimiento	Propietario del proceso SP3-MX
SP4-MX Quality Assurance / Calidad	Propietario del proceso SP4-MX
SP5-MX Environment Health and Safety / Medio ambiente, salud y seguridad	Propietario del proceso SP5-MX

Aircom PCC-MX		
Proceso	Persona responsable	Artículo Nro.
PS2-MX Human Resources / Recursos Humanos	Propietario del proceso PS2-MX	Copia maestra original
* Copiar		
PS1-MX Company Management/ Gestion de la compañía y fianzas.	Propietario del proceso PS1-MX	
PS3-MX System Management / Gestion del sistema.	Propietario del proceso PS3-MX	
PG1-MX Production planning / Planeacion de produccion	Propietario del proceso PG1-MX	
PG2-MX Bottle assembly and filling with sealant / Ensamble y llenado de botella con Sealant	Propietario del proceso PG2-MX	
PG3-MX Logistics / Logistica	Propietario del proceso PG3-MX	
PW1-MX Purchasing / Compras	Propietario del proceso PW1-MX	
PW2-MX Quality / Calidad	Propietario del proceso PW2-MX	

Complaint Management
Gestión de quejas

PW3-MX <u>Environment Health and Safety</u> / Medio ambiente, salud y seguridad	Propietario del proceso PW3-MX	
PW4-MX <u>IT</u> / TI	Propietario del proceso PW4-MX	
PW5-MX <u>Maintenance</u> / Mantenimiento	Propietario del proceso SP5-MX	

10. Revision history / Historial de cambios

Nº de revisión <i><u>Revisión No.</u></i>	Page number/item <i><u>Numero de pagina / punto</u></i>	Description of change <i><u>Descripción del cambio</u></i>	Date <i><u>Fecha</u></i>	Signature <i><u>Firma</u></i>
01	-	Creación	27-01-2025	Mayra Tarin
02		Se menciona Formato MXFB09.006 para quejas externas en el punto 8	24-Abril-2026	Mayra Tarin