



PROTOCOLO DE COMUNICACIONES

Este protocolo se realiza para brindar asesoría a la CIME de cómo responder, actuar al momento de atender la llamada y/o solicitud del personal de colaboradores internos de **SANOFI**.

Atención por parte de la CIME:

1. Atención inicial al colaborador interno de **SANOFI**
2. Buenos días, Buenas tardes o noches
3. Se está comunicando con la CIME, le habla el operador(a).....
4. En que le puedo colaborar.
5. Permítame ya le asesoro, le colaboro.
6. Se informa de manera inmediata según la solicitud del colaborador de SANOFI a: **Medico Laboral, HSE, Coordinador de Seguridad, Security Manager.**
7. Tomar contacto con el colaborador(a) de **SANOFI** para hacer seguimiento de cómo va su requerimiento, atención, valoración y/o actividad que informo a la CIME.

En caso de Reporte de Accidente, Enfermedad y/o Alguna Situación Especial:

1. Atención inicial al colaborador interno de **SANOFI**
2. Buenos días, Buenas tardes o noches
3. Se está comunicando con la CIME, le habla el operador(a).....
4. En que le puedo colaborar.
5. Mantenga la calma ya le comunico con:
 - 123 para Emergencias
 - 165 extorsión y Secuestro
 - #767 carreteras
6. En caso de que el colaborador(a) de **SANOFI** por su situación medica No pueda hablar y/o escribir, se informara al jefe inmediato para poder contactar con un familiar, a este se le entregara y asesorara en el tema.
7. Estar en comunicación constante con el solicitante de cómo evoluciona su solicitud.
8. Reportar por el grupo de HSE-SECURITY la evolución de la novedad.
9. En caso de que al llamar a los números informados para la activación de la POLIZA No responder, recomendar al colaborador descargar la aplicación "**Intenational SOS**" para que desde allí realice la activación.

Elaboro:	Reviso y Aprobó:	Versión:	Fecha Actualización
Rafael Moya Bonilla	Maria José Caballero	1.0	08/10/2024



COMMUNICATIONS PROTOCOL

This protocol is carried out to provide advice to the CIME on how to respond, act at the time of answering the call and/or request of SANOFI's internal collaborators.

Attention from the CIME:

1. Initial attention to SANOFI's internal collaborator
2. Good morning, Good afternoon or evening
3. You are communicating with the CIME, the operator is talking to you.....
4. What can I collaborate with?
5. Allow me to advise you, I will collaborate with you.
6. Immediately inform according to the request of the SANOFI collaborator to: Occupational Doctor, HSE, Security Coordinator, Security Manager.
7. Contact the SANOFI collaborator to follow up on how their requirement, attention, assessment and/or activity that I report to the CIME is going.

In case of Report of Accident, Illness and/or Any Special Situation:

1. Initial attention to SANOFI's internal collaborator
2. Good morning, Good afternoon or evening
3. You are communicating with the CIME, the operator is talking to you.....
4. What can I collaborate with?
5. Stay calm as I communicate with:
 - 123 for Emergencies
 - 165 Extortion and Kidnapping
 - #767 Highways
6. In the event that the SANOFI collaborator is unable to speak and/or write due to his/her medical situation, the immediate boss will be informed in order to contact a family member, who will be given and advised on the subject.
7. Be in constant communication with the applicant about how their application is evolving.
8. Report by the HSE-SECURITY group the evolution of the novelty.
9. In the event that when calling the numbers informed for the activation of the Do Not Answer Policy, recommend the employee to download the "International SOS" application so that from there they can carry out the activation.

Elaboro:	Reviso y Aprobó:	Versión:	Fecha Actualización
Rafael Moya Bonilla	Maria José Caballero	1.0	08/10/2024