

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO OFICINA VIRTUAL

LEER DETENIDAMENTE ANTES DE USAR LA OFICINA VIRTUAL DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. EPS - SOS

Se ha puesto a su disposición la Oficina Virtual, por lo que al acceder a ella usted debe leer, comprender y aceptar estos términos y condiciones, el aviso de privacidad y la autorización para el uso de los datos personales. Así mismo, queda sujeto a estas condiciones que, junto con nuestras Políticas de Tratamiento de Datos Personales, rigen nuestra relación con el usuario dentro de la plataforma.

Solo podrá registrarse y ser usuario de la misma después de haber aceptado las condiciones, en caso de no hacerlo, se le solicita no haga uso, acceda, ni manipule la información, ya que usted estaría haciendo un uso inadecuado. A continuación encontrará:

- I. Aviso de privacidad y autorización para el uso de los datos.
- II. Términos y condiciones de uso.

Cualquier inquietud o duda, puede comunicarse por los siguientes canales:

- Teléfono (57) 4898686 desde Cali o desde cualquier parte del país marcando 018000938777
- Canales virtuales <https://www.sos.com.co/afiliados/canalesdeatencion/>
- Canal de atención a reclamos y solicitudes de protección de datos personales: [protecciondedatos@sos.com.co](mailto:protecciondedatos@sos.com.co).

### I. AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LOS DATOS

La EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S identificada con NIT 805001157- 2, domiciliada en la Carrera 56 # 11a - 88 de la ciudad de Cali, departamento del Valle del Cauca, quien actúa como responsable del tratamiento de sus datos con la debida confidencialidad, seguridad, legalidad y transparencia en los términos y condiciones señalados en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios; en armonía con su política de tratamiento de datos personales, gestionará la información, datos personales, datos privados, datos sensibles y datos públicos suministrados por los usuarios de la Oficina Virtual, los cuales podrán ser recolectados, almacenados, procesados, usados, suprimidos, actualizados y transmitidos mediante los canales de comunicación previstos por la EPS SOS (físicos, digitales, medios magnéticos, aplicativos tecnológicos y otros).

Los datos personales suministrados existen o están incluidos en distintas bases de datos

de la EPS conforme a la finalidad y objeto social de la misma, para el uso exclusivo.

En virtud de lo anterior, a través del registro y uso de la Oficina Virtual se autoriza a EPS SOS, para tratar los datos personales que se requieran para desarrollar y gestionar la relación contractual que dio origen al uso de la plataforma y el uso de los datos personales necesarios para su correcto funcionamiento.

La autorización de tratamiento de datos personales se otorga por parte del titular de la información dentro de lo descrito en el presente Aviso de Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales, publicada en la página web [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co) y se ajusta a lo prescrito en la Ley 1581 de 2012.

### **Autorización para el uso de datos personales**

Con el registro de la Oficina Virtual de la EPS SOS, autoriza de manera voluntaria, clara, expresa e informada para

**Afiliados y Beneficiarios:** dar y/o continuar dando tratamiento a la información relacionada con mis datos personales y los de mis beneficiarios a EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS de acuerdo a su Política de Tratamiento de Datos Personales para las siguientes finalidades: a) dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del Sistema de Seguridad Social; b) Mejorar la implementación de procesos y la prestación del servicio de salud; c) realizar las comunicaciones necesarias para prestar el servicio de salud y cumplir sus obligaciones legales, incluidas las comunicaciones relacionadas con programas de educación, información y recordación tendientes a contribuir, restablecer y mantener mi condición de bienestar de salud, en conjunto con las IPS y otros proveedores; d) realizar campañas de educación del afiliado y aquellas necesarias para el cumplimiento de la normatividad vigente; e) Gestionar el proceso y trámite de autorizaciones médicas, entrega de medicamentos y demás insumos; f) dar respuesta a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas por el titular, como también la generación de certificados; g) transferir o transmitir con otros actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sistema de Afiliación Transaccional para la correcta prestación del servicio de salud; h) creación de usuarios y perfiles de acceso a herramientas que ayuden o faciliten el acceso a servicios de salud; i) identificar el comportamiento en nuestros canales virtuales (página web, entre otros); j) realizar investigaciones de mercados, conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular de los datos, telemarketing, elaborar encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión; k) compartir en modo de transferencia con aliados comerciales o estratégicos, a fin de que éstos puedan tratarla para las mismas finalidades autorizadas en la presente autorización; l) elaborar estudios técnicos, estadísticos, encuestas, análisis de tendencias de mercado y en general, cualquier estudio técnico o de campo relacionado con el sector o la prestación de servicios; m) crear bases de datos de acuerdo con las características y perfiles de los titulares de datos personales, según lo dispuesto en la ley;

n) realizar procesos de analítica de datos y big data para una mejor prestación de los servicios y alcanzar los objetivos estratégicos de la organización; n) Enviar comunicaciones comerciales por cualquier medio físico o electrónico (correo, SMS, MMS, fax, WhatsApp, redes sociales, etc.) sobre productos o servicios de la EPS, aliados comerciales y/o estratégicos.

Los datos personales del núcleo familiar y la información personal de tipo sensible que la EPS SOS pueda conocer durante la prestación del servicio de salud, será tratada de acuerdo a los requerimientos legales establecidos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y no será compartida con terceros con fines comerciales o similares.

**Empleadores persona natural, representantes legales de personas jurídicas y colaboradores de contacto:** dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del Sistema de Seguridad Social; b) Mejorar la implementación de procesos y la prestación del servicio de salud; c) realizar las comunicaciones necesarias para prestar el servicio de salud y cumplir sus obligaciones legales, incluidas las comunicaciones relacionadas con cobros de cartera y otras obligaciones financieras, programas de educación, información y recordación tendientes a contribuir, restablecer y mantener la condición de bienestar de salud, en conjunto con las IPS y otros proveedores; d) dar respuesta a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas, como también la generación de certificados; e) transferir o transmitir con otros actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sistema de Afiliación Transaccional para la correcta prestación del servicio de salud; f) creación de usuarios y perfiles de acceso a herramientas que ayuden o faciliten el acceso a servicios de salud; g) identificar el comportamiento en nuestros canales virtuales (página web, entre otros); h) realizar investigaciones de mercados, conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular de los datos, telemarketing, elaborar encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión; i) compartir en modo de transferencia con aliados comerciales o estratégicos, a fin de que éstos puedan tratarla para las mismas finalidades autorizadas en la presente autorización; j) elaborar estudios técnicos, estadísticos, encuestas, análisis de tendencias de mercado y en general, cualquier estudio técnico o de campo relacionado con el sector o la prestación de servicios; k) crear bases de datos de acuerdo con las características y perfiles, según lo dispuesto en la ley; l) realizar procesos de analítica de datos y big data para una mejor prestación de los servicios y alcanzar los objetivos estratégicos de la organización; m) Enviar comunicaciones comerciales por cualquier medio físico o electrónico del empleador o la empresa que representa (correo, SMS, MMS, fax, WhatsApp, redes sociales, etc.) sobre productos o servicios de la EPS, aliados comerciales y/o estratégicos.

**Prestadores persona natural y representantes legales de personas jurídicas:**  
Gestionar adecuadamente la relación contractual existente, gestionar todos los procesos

administrativos, en materia de administración de proveedores y prestadores de servicios de salud, dar cumplimiento a las obligaciones en calidad de contratante, transferir y/o transmitir nacional o internacionalmente los datos a un tercero en todo caso, atendiendo lo dispuesto en la normatividad que regule el tratamiento de datos personales, registrar la información personal en aplicativos propios o de terceros para gestión y control del vínculo contractual, gestionar los datos para efectuar los procesos de pagos de facturas electrónicas cuando hubiere lugar a ello, cuentas de cobro presentadas y demás acciones que se encuentren a nuestro cargo, desarrollar y aplicar procesos de selección, evaluación, elaboración de respuestas a una solicitud de información, elaborar solicitudes de cotización y propuesta, y/o adjudicación de contratos, establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física, cuando el servicio contratado lo requiera.

La Política de Tratamiento de Datos Personales puede ser consultada en [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co) así mismo, podrá ejercer sus derechos a actualizar, rectificar, cancelar u oponerse, a través del correo electrónico [protecciondedatos@sos.com.co](mailto:protecciondedatos@sos.com.co).

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 del 2012, todo titular de la información tiene los siguientes derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos suministrados y demás indicados en la política de tratamiento de datos publicada en [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co). El titular de la información suministrada podrá ejercer cualquiera de los derechos mencionados, dirigiendo una petición en este sentido a la dirección electrónica [protecciondedatos@sos.com.co](mailto:protecciondedatos@sos.com.co). En relación con datos considerados como sensibles, el titular no está obligado a autorizar su tratamiento. Los datos personales del titular serán mantenidos en estricta confidencialidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Cualquier cambio al presente aviso de privacidad, será informado a través de la página web [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co).

## II. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

El presente documento establece los términos y condiciones generales del uso (“Términos y condiciones generales”) que serán aplicables cuando usted visite y/o utilice el sitio web Oficina Virtual de la EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS - EPS SOS.

Es necesario también leer la Política de Tratamiento de Datos Personales, en donde detallamos nuestras prácticas de manejo de información personal a la cual puede acceder en: <https://www.sos.com.co/personas/transparencia/proteccion-de-datos/>.

**Descripción del sitio:** La página, es un canal de autogestión donde encontrarás servicios de consulta y descarga de documentos de forma ágil y segura desde cualquier lugar, la



oficina virtual requiere un proceso de registro que consta de la validación del tipo y número de identidad ratificando que exista o haya existido en nuestro sistema como afiliado al régimen contributivo, régimen subsidiado y planes de atención complementario, entre los servicios ofrecidos están: Consulta de estado de afiliación, consulta y cambio de ips primaria, actualización de datos y documentos, descarga de certificados de afiliación, consulta y pago de Factura de venta PAC, consulta y descarga de pagos pendientes PBS y PAC, Histórico de pagos PBS, Consulta de incapacidades y licencias, radicación y consulta de PQRD, Certificación de pagos PAC para retención en la fuente

Disponibilidad de los contenidos: Los contenidos mostrados a través de la Oficina Virtual podrán incluir todo tipo de archivos, que podrán ser propios o de terceros, tales textos, imágenes, sonidos, videos y enlaces (links) a otros sitios o aplicaciones ajenos y cualquier otro contenido que se considere pertinente agregar.

La EPS SOS, no garantiza que los contenidos que se ofrecen en la página web están disponibles por siempre, por lo que se reserva el derecho de suspender o adicionar cualquier funcionalidad.

**Acceso y utilización del sitio web:** Los usuarios podrán disfrutar de todas las funcionalidades y servicios que se ofrecen a través de la plataforma, desde que adquieren la calidad de afiliado o beneficiario y se registran en la Oficina Virtual.

El acceso y uso solo podrá ser realizado por aquellas personas que conforme a la legislación colombiana tengan capacidad de ejercicio pleno para celebrar actos jurídicos. En caso de que algún menor de edad quiera acceder a los servicios ofrecidos a través de la plataforma, los que ejerzan la patria potestad o tutores de los menores de edad o aquellas personas reputadas por las Leyes Vigentes como sujetos de derecho con incapacidad absoluta, serán responsables por los actos realizados por aquellos.

**Registro:** Los usuarios deberán registrarse en la plataforma para crearse una cuenta, debiendo completar el formulario de registro con toda la información solicitada en el.

Solo se podrá registrar una cuenta por usuario. El usuario deberá proporcionar la información certera, completa y actualizada. no hacerlo representa una violación de los presentes Términos y Condiciones Generales y podría significar la cancelación de la cuenta, si así se considera conveniente.

**Responsabilidad por contraseñas:** Es responsabilidad del usuario cuidar sus datos de ingreso y de cualquier actividad dentro de su cuenta, por lo que deberá mantenerla bajo absoluta reserva y confidencialidad, quedando prohibida la acción de compartirla con

terceros. Toda acción realizada a través de la cuenta del usuario se presume realizada por este y no se admite prueba en contrario.

La EPS SOS, no se hace responsable de los daños y perjuicios que puedan suceder por actos de seguridad ni de los daños relacionados con la divulgación de los datos de acceso por culpa del usuario. Si existe algún tipo de violación de seguridad o identifica que alguien ha accedido a su cuenta, el usuario debe notificarlo instantáneamente.

**Uso correcto de la Plataforma:** El Usuario se compromete a utilizar la Oficina Virtual con fines lícitos y que no transgredan el ordenamiento jurídico, el orden público y las buenas costumbres. En ese sentido, a título meramente enunciativo, pero no limitativo, el Usuario se abstendrá, entre otros, de:

- Intentar acceder o realizar búsquedas en motores de búsquedas o softwares (spiders, robots, herramientas de minería de datos o similares) distintos de aquellos provistos por la Oficina Virtual.
- Vender o transferir su Cuenta de Usuario.
- Intentar descifrar, descompilar o aplicar ingeniería en reversa a cualquier programa de software proveedor del Sitio Web, entre otros.
- Utilizar la oficina virtual para cualquier propósito en la violación de normas o políticas locales, regionales, nacionales o internacionales asociadas a la protección de datos;
- Utilizar la oficina virtual como un medio para distribuir publicidad u otro material no solicitado a terceros;
- Utilizar la oficina virtual para enviar o transmitir material que sea ilegal, obsceno, difamatorio, amenazante, acosador, abusivo, calumnioso, odioso o embarazoso para cualquier otra persona o entidad;
- Intentar desactivar, alterar o interferir con el buen funcionamiento de la oficina virtual;
- Interrumpir o intervenir de manera indiscriminada en la información de los servicios que suministra la oficina virtual;
- Usar ningún tipo de herramientas asociadas a técnicas de hacking, rastreo o monitoreo, software para propagación de virus, gusanos, caballos de Troya, o cualquier tipo de código malicioso con el cual se pueda interrumpir el normal funcionamiento de la oficina virtual de la EPS SOS o comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Asimismo, se ha establecido los siguientes lineamientos generales para el correcto uso de los Servicios, por lo que el Usuario deberá acatarlas y alentar a otros Usuarios a hacer lo mismo:

- El Usuario podrá hacer uso de los servicios bajo las Leyes Vigentes.
- El Usuario podrá acceder de manera ilimitada a la Oficina Virtual y descargar los documentos que de su uso se generen.
- El Usuario no podrá descargar, grabar, archivar, reproducir, distribuir, modificar, mostrar, ejecutar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas basadas en el contenido de titularidad de la Oficina Virtual u obtenida a través de su página web con fines lucrativos
- La EPS SOS le asignará un usuario y contraseña inicial, la cual debe ser personalizada con el primer acceso. El Usuario es responsable exclusivo de todas las actividades llevadas a cabo a través de su Cuenta de Usuario.
- Para prevenir el uso no autorizado, deberá conservar la confidencialidad de la contraseña y no podrá compartirla con terceros ni usarla para acceder a sitios web o servicios de terceros. El Usuario será responsable ante la EPS SOS por el uso que se haga de la clave secreta, haciéndose responsable civil y penalmente de cualquier uso indebido de ella, reconociendo expresa e irrevocablemente que toda operación realizada bajo la clave secreta equivale a su firma manuscrita.
- La EPS SOS no se responsabiliza por el uso indebido del servicio por parte de las personas autorizadas o no por el usuario, para operar el servicio. Si el usuario sospecha que alguna otra persona conoce su contraseña, deberá cambiarla de inmediato para poder proteger la seguridad de su Cuenta de Usuario. Es responsabilidad del cliente el nivel de seguridad con el que maneja su clave para acceso y operaciones
- La Oficina Virtual se reserva el derecho de retirar, terminar o suspender, sin previo aviso y en cualquier momento la Cuenta a aquellos Usuarios que infrinjan los presentes Términos y Condiciones Generales, por lo que, por favor, le pedimos que no use la Oficina Virtual para ningún fin ilícito y/o negativo.

Toda persona o servicio tecnológico que sea identificado como no autorizado y trate o logre acceder a la información del titular o de los usuarios de la EPS SOS se someterá a las sanciones establecidas en la Ley 1273 de 2009 que modifica el Código Penal Colombiano.

**Derechos De Propiedad:** Las marcas “EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD” las siglas “PLAN BIENESTAR” “PLAN FAMILIAR” “PLAN QUIMBAYA”, y el logotipo de SOS son marcas registradas y su uso es exclusivo para la promoción y comunicación de sus servicios. El contenido y el diseño del portal [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co) están protegidos por las leyes internacionales de copyright. Usted no puede copiar, reproducir, cargar, publicar, mostrar, transmitir, o en el marco de cualquiera de estos materiales sin el consentimiento previo por escrito de los propietarios de derechos de autor, excepto que usted puede ver, descargar, visualizar e imprimir una sola copia de estos materiales en una sola computadora para uso

personal, no comercial, siempre y cuando: (1) no altere o modifique los materiales de cualquier manera, (2) que incluya todos los avisos aplicables y renunciaciones (incluyendo los avisos de copyright), y (3) que no utilice los materiales de una manera que sugiera una asociación de la EPS SOS o una entidad asociada a la EPS SOS. Usted entiende y acepta que el título de estos materiales no pasará a usted o a cualquier otro usuario.

### **Impresiones de documentos**

- Es responsabilidad del titular o del prestador autorizado del correcto y adecuado uso de la información o validaciones que se impriman desde la oficina virtual y sean registradas en medios físicos o formatos digitales.
- Los documentos sólo tendrán validez como documentos de referencia y no para la prestación de servicios de salud.
- La EPS SOS no autoriza el uso de esta información para otros fines que no estén relacionados con la prestación de servicios de salud.

Finalización de la relación: La EPS SOS puede finalizar su relación con usted o finalizar o suspender su uso la oficina virtual en cualquier momento y sin recurrir a los tribunales:

- Si usted no cumple con las presentes Condiciones;
- Si la EPS SOS comprueba que usted está usando el sitio web, y no cumple con las leyes o viola los derechos de terceros;
- Si la EPS SOS comprueba que usted está intentando realizar un uso indebido de los servicios que presta el sitio web;
- Si la EPS SOS comprueba que usted o terceros están usando la Oficina Virtual de manera fraudulenta.

Seguridad de la información: La seguridad de la información y los datos que el usuario suministre son de importancia para nuestra organización y por tal motivo se protegerán acorde a las políticas de seguridad de la información y tratamiento de datos establecidos por la EPS SOS conforme a la normatividad vigente Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes.

Es deber del usuario acceder desde equipos de cómputo adecuadamente protegidos para mitigar los riesgos asociados que puedan comprometer la información y los sistemas de información de la entidad.

El nombre de usuario y contraseña debe ser personal e intransferible y debe mantenerse confidencial por parte del usuario y es responsabilidad del titular de la información el buen



uso del mismo. De lo contrario, también puede comprometer la confidencialidad de su información.

La Información que sea conocida a través de la oficina virtual será denominada confidencial podrá ser utilizada única y exclusivamente para el propósito establecido. Las partes acuerdan no utilizar, y asegurarse de no utilizar, directa o indirectamente, la Información Confidencial para su propio beneficio, o para el beneficio de cualquier otra persona o entidad, así como, a no revelar información confidencial que pudiese llegar a conocer a través de transacciones realizadas en la oficina virtual.

La página tiene un contenido informativo que no debe interpretarse como una asesoría, recomendación o sugerencia por parte de la EPS SOS para la toma de decisiones.

La EPS SOS en ningún caso se hace responsable por los perjuicios o consecuencias, directas o indirectas, derivados de la interpretación o mal uso de la información aquí contenida.

**Jurisdicción y legislación aplicable:** Todas las controversias que deriven de la interpretación o el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones Generales o que guarden relación con éstos, incluyendo cualquier reclamo que pudiera una de las Partes tener en contra de la otra derivada de, o relacionado con el uso de la página se registrará por las leyes colombianas, renunciando en este acto las Partes a cualquier otra legislación o jurisdicción que, por motivo de sus domicilios presentes o futuros.

Para sugerencias y/o comentarios sobre los Términos y Condiciones Generales de nuestra página web pueden enviarnos una comunicación al siguiente correo electrónico [serviciocliente@sos.com.co](mailto:serviciocliente@sos.com.co).

**Aceptación de las condiciones:** Toda la información consultada a través de este medio debe ser consultada solo por el titular de la información o por los prestadores de servicios de salud autorizados por la EPS SOS.

El usuario exonera a la EPS SOS de toda responsabilidad de cualquier error en la utilización de la oficina virtual por parte del usuario.

La EPS SOS tampoco se responsabiliza de los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir el Usuario como consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su computador, a causa de fallas de comunicación, fallas en el equipo utilizado por el Usuario fallas técnicas ajenas a la EPS SOS.

La EPS SOS no se responsabiliza en el evento de que las operaciones no puedan realizarse por causas atribuidas a el Usuario, por incorrecta operación del sistema o por daños en los sistemas de comunicación, u otros que estén por fuera del control de la EPS SOS.

**Modificaciones realizadas a los términos y condiciones:** Ocasionalmente, la EPS SOS podrá modificar estos Términos y Condiciones. La EPS SOS publicará las modificaciones en [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co) y entrarán en vigencia a partir de su publicación. Consulte los Términos y Condiciones periódicamente. Usted comprende y acuerda que su aceptación expresa de los Términos y Condiciones de uso después de la fecha de publicación constituirá su aceptación de estos.

USTED RECONOCE EXPRESAMENTE QUE HA LEÍDO ESTAS CONDICIONES Y COMPRENDE LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES, CLÁUSULAS Y CONDICIONES AQUÍ ESTIPULADAS. USTED ACEPTA EXPRESAMENTE REGIRSE POR LAS CLÁUSULAS Y CONDICIONES, Y OTORGAR A EPS SOS S.A. LOS DERECHOS ESTABLECIDOS EN LAS PRESENTES CONDICIONES.

Última actualización: 06/07/2023