

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 1
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

INTEGRAL SOLUTIONS SD SAS

1. OBJETO

La presente Política establece los lineamientos, principios, finalidades, derechos, deberes, procedimientos y medidas aplicables al tratamiento de datos personales realizado por INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S., en calidad de Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), así como en sus relaciones con pacientes, usuarios, representantes legales, acompañantes, profesionales de la salud, trabajadores, contratistas, proveedores, clientes, entidades responsables de pago, aseguradoras, autoridades y demás titulares de información.

La Política incorpora las particularidades derivadas del tratamiento de información relacionada con la salud, incluida la historia clínica, datos de identificación, datos de contacto, información administrativa, de facturación y datos sensibles. Su aplicación se entiende sin perjuicio de las normas especiales que regulan la historia clínica, la prestación de servicios de salud, la seguridad de la información y la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Responsable del Tratamiento: INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S.

NIT: 900348830-6

Domicilio: Bogotá D.C., Colombia

Dirección para atención: Carrera 7 # 156-68, Torre 3, Piso 33, Bogotá D.C.

Correo para protección de datos: oficialdecumplimiento@integralsolutionssd.com

Área responsable: Área Cumplimiento / Oficial de Protección de Datos.

Los datos de contacto podrán actualizarse institucionalmente sin que ello implique modificación sustancial de la Política, siempre que se mantenga disponible para los titulares la información vigente de contacto.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política aplica a las bases de datos y archivos que se encuentren bajo responsabilidad o tratamiento de INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S., en medios físicos, digitales, electrónicos, audiovisuales o cualquier otro medio.

Comprende, entre otros, el tratamiento de información de pacientes y usuarios de los servicios de salud, sus representantes legales y acompañantes; historias clínicas y

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 2
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

registros asistenciales; trabajadores y candidatos; contratistas y proveedores; clientes y entidades responsables de pago; y demás personas cuyos datos sean tratados en desarrollo del objeto social.

Cuando INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. trate datos por cuenta de otra entidad en calidad de Encargado, observará las instrucciones documentadas del responsable y las obligaciones legales y contractuales aplicables.

4. MARCO NORMATIVO

La Política se adopta y aplica, entre otras, de conformidad con la Ley 1581 de 2012; el Decreto 1074 de 2015 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; la Ley Estatutaria 1751 de 2015 en lo relacionado con el derecho fundamental a la salud y la confidencialidad de la información; la Resolución 1995 de 1999 y la Resolución 839 de 2017, o las disposiciones que las modifiquen o sustituyan, respecto de la historia clínica; las disposiciones vigentes sobre historia clínica electrónica e interoperabilidad que resulten aplicables; y las demás normas, instrucciones y actos administrativos de las autoridades competentes en protección de datos y sector salud.

La presente Política se interpreta conjuntamente con las normas especiales de reserva y custodia de la historia clínica. En caso de conflicto, se aplicará la disposición especial que corresponda al tratamiento concreto.

5. DEFINICIONES RELEVANTES

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

Dato sensible: aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. Incluye los datos relativos a la salud y los datos biométricos, entre otros previstos por la ley.

Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, consulta, transmisión, transferencia o supresión.

Responsable: quien decide sobre la base de datos y/o el tratamiento.

Encargado: quien realiza el tratamiento por cuenta del responsable.

Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Historia clínica: documento privado, obligatorio y sometido a reserva, que registra la

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 3
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

información relacionada con la atención en salud, conforme a la regulación especial.

Paciente o usuario: persona que recibe o solicita servicios de salud de la IPS.

Representante legal: persona facultada legalmente para actuar en nombre del titular, en los casos correspondientes.

6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO

INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. aplicará los principios de legalidad; finalidad; libertad; veracidad o calidad; transparencia; acceso y circulación restringida; seguridad; confidencialidad; necesidad; y los demás principios previstos en la normativa aplicable.

En particular, los datos de salud serán tratados únicamente para finalidades legítimas, determinadas y pertinentes, con acceso restringido al personal y terceros que requieran conocerlos para cumplir una función autorizada o legalmente habilitada. La información clínica no se utilizará para fines incompatibles con la atención en salud ni se divulgará públicamente.

7. CATEGORÍAS DE DATOS QUE PUEDEN SER TRATADOS

Dependiendo de la relación con el titular y de la finalidad, podrán tratarse datos de identificación y contacto; información demográfica; datos de afiliación y aseguramiento; información administrativa y de facturación; información laboral y contractual; datos financieros estrictamente necesarios para la relación correspondiente; imágenes o registros audiovisuales cuando proceda; datos de salud y demás datos sensibles necesarios para la prestación de servicios; y la información contenida en registros asistenciales e historia clínica.

INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. aplicará el principio de minimización y tratará únicamente los datos pertinentes y necesarios para la finalidad correspondiente.

8. TRATAMIENTO DE DATOS DE PACIENTES Y USUARIOS

En su condición de IPS, INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. podrá recolectar y tratar datos personales de pacientes y usuarios para, entre otras finalidades:

- Identificar al paciente y verificar su información.
- Gestionar la admisión, programación, autorización y prestación de servicios de salud.
- Realizar valoración, diagnóstico, tratamiento, seguimiento, rehabilitación y demás actividades asistenciales.
- Elaborar, conservar, custodiar y gestionar la historia clínica y los registros

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 4
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

asistenciales conforme a la normativa sanitaria.

- e) Coordinar servicios con profesionales, IPS, laboratorios, imágenes diagnósticas, proveedores y demás actores que deban intervenir legítimamente en la atención.
- f) Gestionar autorizaciones, remisiones, referencias y contrarreferencias.
- g) Gestionar facturación, cuentas médicas, cartera, auditoría y cobro ante entidades responsables de pago, cuando corresponda y dentro del marco legal.
- h) Cumplir obligaciones legales, regulatorias, administrativas, de inspección, vigilancia y control.
- i) Atender requerimientos de autoridades competentes.
- j) Gestionar seguridad del paciente, calidad, vigilancia epidemiológica, eventos adversos y demás obligaciones sanitarias.
- k) Realizar investigaciones, estadísticas o análisis de calidad cuando exista habilitación legal y se apliquen las salvaguardas correspondientes.
- l) Gestionar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y ejercicio de derechos de los titulares.
- m) Prevenir fraude, proteger instalaciones, sistemas, pacientes, trabajadores y activos, dentro de los límites legales.
- n) Las demás finalidades compatibles con la atención en salud y expresamente informadas al titular.

Las finalidades de mercadeo, publicidad o comunicaciones comerciales, cuando sean aplicables, estarán separadas de las finalidades asistenciales y se realizarán con la autorización y condiciones exigibles por la normativa.

9. HISTORIA CLÍNICA Y DATOS DE SALUD

La información de salud constituye información sensible y la historia clínica está sometida a reserva especial. INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. adoptará controles de acceso, confidencialidad, custodia, conservación y entrega acordes con la normativa sanitaria y de protección de datos.

El acceso a la historia clínica estará limitado a los sujetos y autoridades que legalmente puedan acceder a ella y al personal que intervenga en la atención o en funciones autorizadas. La entrega de copias, certificaciones o información clínica se realizará mediante los procedimientos institucionales establecidos y previa verificación de la legitimación del solicitante, salvo los eventos en que exista habilitación legal.

La política de protección de datos no sustituye los protocolos internos de historia clínica. Estos deberán aplicarse de manera complementaria y prevalecerán las reglas especiales de reserva y custodia.

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 5
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

10. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. reconoce que los datos relativos a la salud son datos sensibles. Su tratamiento estará sometido a las condiciones y excepciones previstas en la ley.

Cuando se requiera autorización para el tratamiento de datos sensibles, se informará al titular que su otorgamiento es facultativo y se solicitará autorización expresa cuando corresponda. No obstante, no se exigirá autorización cuando exista una excepción legal aplicable, por ejemplo, cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar un interés vital en los términos de la ley, exista una habilitación legal o judicial, o concurra una situación de urgencia médica o sanitaria en los casos permitidos por la normativa.

En ningún caso se entenderá que la prestación de un servicio de salud autoriza indiscriminadamente el uso de información clínica para fines distintos de los legalmente permitidos.

11. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará observando su interés superior y el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y su reglamentación.

Cuando corresponda, se obtendrá la autorización del representante legal, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado y valoración de su opinión conforme a su madurez, autonomía y capacidad para comprender el asunto. En la prestación de servicios de salud se aplicarán además las reglas especiales que protegen la información clínica y los derechos prevalentes de los menores.

12. AUTORIZACIÓN Y TRATAMIENTOS SIN AUTORIZACIÓN

La autorización será obtenida por mecanismos que permitan acreditar su otorgamiento cuando sea exigible. El aviso de privacidad y los formatos institucionales informarán las finalidades del tratamiento, los derechos del titular y los canales para ejercerlos.

INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. podrá realizar tratamientos sin autorización cuando exista una excepción legal, incluyendo, según corresponda, información requerida por una autoridad en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, casos de urgencia médica o sanitaria y demás eventos expresamente previstos en la legislación.

La ausencia de autorización no habilita un tratamiento ilimitado: todo tratamiento deberá respetar finalidad, necesidad, seguridad, confidencialidad, circulación restringida y los demás principios aplicables.

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 6
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

13. CIRCULACIÓN, REMISIÓN, TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA

Los datos personales solo serán comunicados o puestos a disposición de terceros cuando exista autorización, habilitación legal, necesidad derivada de la prestación del servicio, relación contractual legítima o alguna otra base jurídica aplicable.

En el sector salud, podrá ser necesario compartir información con entidades responsables de pago, aseguradoras, otras IPS, profesionales, laboratorios, proveedores tecnológicos, operadores de sistemas de información y autoridades competentes, únicamente en la medida necesaria para la finalidad correspondiente y bajo los deberes de seguridad y confidencialidad.

Cuando se realicen transmisiones de datos a Encargados, INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. procurará que existan acuerdos o cláusulas que delimiten el tratamiento, finalidad, seguridad y confidencialidad. Las transferencias internacionales se sujetarán a las condiciones legales aplicables.

14. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

Toda persona que intervenga en el tratamiento de datos personales no públicos deberá mantener la confidencialidad de la información, incluso después de finalizar su relación laboral, contractual o asistencial con la institución.

Los profesionales de la salud y demás colaboradores con acceso a historia clínica estarán sujetos, además, a los deberes de secreto profesional, reserva y confidencialidad establecidos en la normativa aplicable y en los protocolos institucionales.

15. MEDIDAS DE SEGURIDAD

INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. implementará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y apropiadas para proteger los datos personales contra adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Entre las medidas podrán incluirse controles de acceso por perfiles, autenticación, gestión de usuarios, trazabilidad, copias de seguridad, controles sobre dispositivos y sistemas, protección de archivos, cifrado cuando corresponda, capacitación y deberes de confidencialidad, gestión de incidentes y controles sobre proveedores.

Las medidas concretas se desarrollan en el Manual de Seguridad de la Información y demás protocolos internos. Por razones de seguridad, la publicación externa de esta Política no implica revelar controles técnicos que puedan facilitar vulnerabilidades.

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 7 Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	

16. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Ante un evento que pueda comprometer datos personales, la institución activará sus procedimientos internos de gestión de incidentes, contención, análisis, documentación y adopción de medidas correctivas.

Cuando exista un incidente de seguridad que genere riesgos o corresponda a un evento sujeto a reporte, se realizarán las comunicaciones a las autoridades competentes y, cuando sea legalmente exigible o procedente, a los titulares afectados, conforme a la normativa vigente y a los procedimientos institucionales.

17. DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular podrá, entre otros derechos previstos en la ley: conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización cuando sea exigible; ser informado sobre el uso dado a sus datos; presentar consultas y reclamos; solicitar la supresión cuando sea procedente; revocar la autorización cuando sea jurídicamente posible; y acceder a sus datos.

El derecho de supresión o revocatoria no es absoluto. No procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, cuando la conservación sea necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales, para actuaciones judiciales o administrativas, o cuando concorra otra excepción legal.

En materia de historia clínica, el acceso, entrega, custodia y conservación se sujetarán además a la normativa sanitaria especial.

18. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS.

El titular o quien se encuentre legitimado podrá presentar consultas o reclamos ante INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. a través del correo oficialdecumplimiento@integralsolutionssd.com o en la dirección Carrera 7 # 156-68, Torre 3, Piso 33, Bogotá D.C.

Las solicitudes deberán contener, como mínimo, identificación del titular o legitimado, descripción de los hechos o solicitud, datos de contacto y documentos que permitan acreditar la identidad o representación cuando corresponda.

Las consultas y reclamos serán atendidos dentro de los términos previstos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015. Cuando la solicitud esté incompleta, se requerirá al interesado para que la complete en los términos legalmente establecidos.

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 8
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

En solicitudes relacionadas con historia clínica o información de salud, se aplicarán controles adicionales para verificar la identidad y legitimación del solicitante.

19. ATENCIÓN DE PETICIONES DE AUTORIDADES

INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. atenderá los requerimientos de autoridades administrativas, judiciales y de inspección, vigilancia y control cuando exista competencia legal para solicitarlos. La información se suministrará únicamente en el alcance requerido y observando las reglas de reserva, confidencialidad, seguridad y protección de datos personales.

20. RETENCIÓN Y CONSERVACIÓN

Los datos personales y documentos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas o legalmente habilitadas y durante los períodos exigidos por las normas aplicables, contratos, tablas de retención documental y demás instrumentos institucionales.

La historia clínica y los registros asistenciales se conservarán conforme a las disposiciones sanitarias especiales vigentes y a los procedimientos institucionales de archivo y custodia.

21. RESPONSABILIDADES INTERNAS

El Área de Cumplimiento / Oficial de Protección de Datos coordinará la atención de consultas y reclamos y apoyará la implementación de la Política.

Las áreas asistenciales, administrativas, de tecnología, talento humano, contratación, facturación y demás áreas que traten datos deberán cumplir esta Política y los procedimientos internos que la desarrollen. Los terceros que actúen como Encargados deberán tratar los datos conforme a las instrucciones y obligaciones legales y contractuales aplicables.

22. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

Esta Política estará disponible para consulta de los titulares en la página web institucional y por los demás medios definidos por INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S.

La Política rige a partir de su aprobación y publicación. Cualquier actualización sustancial será divulgada a los titulares por los medios disponibles, de conformidad con la normativa aplicable.

Fecha de aprobación: 07 de septiembre de 2026. Responsable de aprobación:

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 9
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

Representante Legal / órgano competente de INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S.

Área Cumplimiento / Oficial de Protección de Datos.

Área asistencial.

Área administrativa.

Representante Legal.

	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Código: FO-GF-CSU001 Versión: 02
			PÁGINA: 10
	Proceso: SARLAFT	Fecha de Aprobación:	Fecha de versión: 15 DE JUNIO DEL 2026

ANEXO 1. AVISO DE PRIVACIDAD PARA PACIENTES Y USUARIOS

INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S., identificada con NIT 900348830-6, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa que los datos que sean recolectados con ocasión de la prestación de servicios de salud serán tratados para las finalidades asistenciales, administrativas, legales y de seguridad descritas en su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

En particular, podrán tratarse datos de identificación, contacto, afiliación, información administrativa y datos relativos a la salud, incluidos aquellos que hagan parte de la historia clínica, cuando sean necesarios para la atención y para el cumplimiento de las obligaciones legales y sanitarias.

Los datos de salud son datos sensibles y serán tratados bajo medidas reforzadas de seguridad, confidencialidad y acceso restringido. El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes observará su interés superior y las reglas especiales aplicables.

El titular podrá conocer, actualizar, rectificar sus datos, solicitar información sobre su tratamiento, presentar consultas y reclamos y ejercer los demás derechos reconocidos por la ley, a través de oficialdecumplimiento@integralsolutionssd.com o en Carrera 7 # 156-68, Torre 3, Piso 33, Bogotá D.C.

La Política completa se encuentra disponible para consulta en la página web institucional.

Para solicitudes relacionadas con historia clínica se aplicarán adicionalmente las reglas especiales de identificación, legitimación, reserva, custodia y entrega establecidas por la normativa sanitaria.

ANEXO 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE HISTORIA CLÍNICA

La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva. INTEGRAL SOLUTIONS SD S.A.S. garantiza su manejo, custodia, conservación y acceso de acuerdo con la regulación sanitaria vigente.

El acceso se limita a los sujetos legalmente habilitados y al personal que intervenga en la atención o que requiera la información para una función institucional legítima. La entrega de copias o información clínica estará sujeta a verificación de identidad y legitimación y a los procedimientos institucionales.

La información de la historia clínica no se utilizará para finalidades incompatibles con la atención en salud ni se divulgará a terceros no autorizados.