

PLAY TECHNOLOGIES S.A.S**ISO 9001:2015**
Gestión de la Calidad**ISO 27001:2022**
Gestión de Seguridad de la Información**ISO 20000-1:2018**
Gestión de Servicios TI

Este documento cuenta con la Política del Sistema de Gestión Integrado de **PLAY TECHNOLOGIES S.A.S.**, para el período 2025.



1. PROPÓSITO

La presente Política Integrada establece el marco de referencia y los compromisos que orientan al Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Play Technologies S.A.S., en materia de Calidad (ISO 9001:2015), seguridad de la Información (ISO/IEC 27001:2022) y Gestión de Servicios de TI (ISO/IEC 20000-1:2018), en coherencia con la estrategia, el contexto, los riesgos y las partes interesadas de la organización.

La política expresa la voluntad de la Alta Dirección de transformar más de 20 años de trayectoria en el sector TIC en un modelo formal, medible y certificable que sostenga la propuesta de valor integral de Play Technologies S.A.S, Software propio, Hardware, Infraestructura Cloud y Soporte Omnicanal.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los procesos, productos, servicios, activos de información, infraestructura, colaboradores, contratistas y proveedores de Play Technologies S.A.S, en sus instalaciones principales en y en todas las modalidades de operación remota y en sitio del cliente. De manera particular, la política cubre:

▪ Sistema de Gestión de la Calidad – ISO 9001 – 2015

Todos los procesos de Play Technologies S.A.S definidos en el Mapa de Procesos (PT-XX-MP_XX) y conforme a los objetivos y actividades definidas en sus respectivas caracterizaciones (PT-XX-CP_XX).

▪ Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – ISO 27001 – 2022

Las políticas de seguridad de la información de Play Technologies S.A.S., aplican a todas las personas y entidades que, de manera permanente o temporal, acceden, procesan, almacenan, transmiten o gestionan información bajo responsabilidad de la organización, dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado y de los servicios de desarrollo de software, consultoría tecnológica e infraestructura de TI prestados por la compañía. Esto incluye, como mínimo:

- Directivos, gerentes y miembros de la alta dirección.
- Colaboradores que sean vinculados directamente por la empresa temporales y aprendices que participen en actividades o proyectos de todas las áreas (estratégicas, misionales y de apoyo).
- Proveedores y terceros críticos que suministran servicios de datacenter, infraestructura tecnológica (incluyendo servicios cloud), monitoreo, plataformas de respaldo y continuidad, conectividad y seguridad perimetral.
- Proveedores de servicios de desarrollo y mantenimiento de software, fábrica de software, consultores externos y personal tercerizado que participe en proyectos o actividades de Play Technologies S.A.S.
- Aliados estratégicos y socios de negocio que, en el marco de acuerdos comerciales o de colaboración, accedan a información de la organización, de sus clientes o de sus usuarios finales.

Sistema de Gestión de Servicios de TI – ISO 20000 –2018

Todos los servicios de TI gestionados, entregados y soportados por, incluyendo:

- Servicios de infraestructura tecnológica (servidores, redes, almacenamiento).
- Servicios en la nube (SaaS, PAAS, IAAS)
- Servicios de soporte y mesa de ayuda (Help Desk / Service Desk)
- Servicios de desarrollo y mantenimiento de software.
- Servicios de ciberseguridad y gestión de vulnerabilidades-.
- Gestión de proveedores y cadena de suministro tecnológica.

3. Declaración de la Política Integrada

Play Technologies S.A.S., es una empresa colombiana con más de 20 años de experiencia en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, que provee soluciones integrales de software, hardware, y servicios gestionados de TI. En el marco de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) bajo las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 20000-1:2018, la organización se compromete a gestionar:

- **La calidad y satisfacción del cliente:** Entregar productos y servicios tecnológicos que cumplan los requisitos funcionales, de desempeño y contractuales acordados, gestionando el ciclo completo de servicio por medio de una adecuada, oportuna y eficiente gestión de proyectos, con criterios de aceptación claros y medición sistemática de la satisfacción del cliente.
- **La seguridad de la Información:** Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información propia, de clientes y de la estricta seguridad de las transacciones procesadas a través de los productos y servicios de la organización, mediante un SGSI basado en la gestión de riesgos vulnerabilidades y respuesta oportuna a incidentes.
- **La gestión de servicios TI:** Diseñar, desarrollar, entregar y mejorar los servicios de TI conforme a su catálogo de servicios, y de manera sostenible y satisfactoria para todas las partes interesadas relevantes.
- **El cumplimiento legal, normativo y contractual:** Cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables, así como los compromisos contractuales con clientes /y demás partes interesadas correspondientes) según aplique a sus procesos, productos y servicios.
- **La gestión de riesgos y continuidad del negocio:** Identificar, valorar y tratar de manera integrada los riesgos de calidad, seguridad de la información y servicios de TI, con énfasis en los riesgos críticos estratégicos y operativos con enfoque hacia la prevención de situaciones adversas y el establecimiento de planes de continuidad del negocio adecuados a la magnitud de los posibles impactos.
- **El talento, cultura y toma de conciencia y compromiso** del equipo humano de Play Technologies S.A.S con el fin de agregar valor a los clientes.



- **Mejora continua y eficacia del SGI:** Mejorar de manera continua la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI mediante el seguimiento y medición del desempeño organizacional y la innovación de procesos, productos y servicios, bajo criterios de ética, seguridad, propiedad intelectual y privacidad.

4. Responsabilidades

La presente política es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores y terceros que actúen en nombre o por cuenta de Play Technologies S.A.S.

- **Alta Dirección:** Aprobar, comunicar, asignar recursos y revisar la política y el SGI, asegurando su alineación con la estratégica.
- **Líder del SGI:** Coordinar implementación, mantenimiento y mejora del SGI, portar el desempeño y promover la cultura integrada.
- **Líderes de proceso:** Cumplir y hacer cumplir los compromisos de la política en sus procesos, indicadores y planes de acción.
- **Colaboradores:** Conocer, comprender y aplicar la política en sus actividades diarias, reportando incidentes, no conformidades y oportunidades de mejora.
- **Proveedores y terceros:** Cumplir los acuerdos contractuales y los lineamientos del SGI en lo que les aplique.

5. Comunicación y revisión

Esta política es comunicada a todo el personal a través de los canales internos oficiales (intranet, inducción, reinducción anual y campañas de concientización), está disponible para las partes interesadas externas en la página web corporativa y se revisa al menos una vez al año en la Revisión por la Dirección, o ante cambios significativos en el contexto, la estrategia, la regulación o los servicios.

6. Anexos

La presente política integrada del sistema de gestión se complementa con los documentos mencionados a continuación:

- Manual de Políticas de Seguridad de la Información PT-SI-DO_XXX



GESTIÓN ESTRATÉGICA (GERENCIA GENERAL)

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

7. Aprobación

La presente Política Integrada del SGI es aprobada por el comité Estratégico de Play Technologies S.A.S., y entra en vigor a partir de su firma.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
1.0	Política del Sistema d Gestión integrado ISO 9001:2015-ISO/IEC 27001:2022-ISO/IEC 20000-1:2018	Comité estratégico del SGI	Gestión estratégica (GG)	

