



TRABAJO DE EVALUACION DE PROYECTOS  
MATRIZ DIAGNOSTICO APLICADA ALA EMPRESA ENGLISH EASY WAY S.A.S

INTEGRANTES

YEINIS VERGARA CONTRERAS CC 1096202518

INGRID VANESSA PABON PINTO CC 1098753365

DIRECTOR

JORGE BRAVO GENEY

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTAL DE CIENCIAS SOCIO ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURIA PÚBLICA  
BUCARAMANGA

## Tabla de Contenido

CAPITULO I .....	3
CAPITULO II .....	3
CAPITULO III .....	5
CAPITULO IV .....	5
CAPITULO V .....	6
CAPITULO VI .....	10
CAPITULO VII .....	12
ANEXOS .....	14

## CAPITULO I RESEÑA DE LA EMPRESA

English Easy Way S.A.S nació en el año 2003 donde inicia con cursos de inglés, meses después adquiere un convenio con la Universidad de Santander la cual inicia sus labores como operador logístico comercial y financiero de esta entidad ofreciendo especializaciones y maestrías a cada uno de los docentes con el fin de mejorar la calidad profesional de estos.

## CAPITULO II OBSERVACION DEL DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA ENGLISH EASY WAY S.A.S.

Inicialmente se realiza el diligenciamiento de la matriz en su totalidad donde podemos evidenciar que una de las partes más afectadas es el área de gestión de calidad.

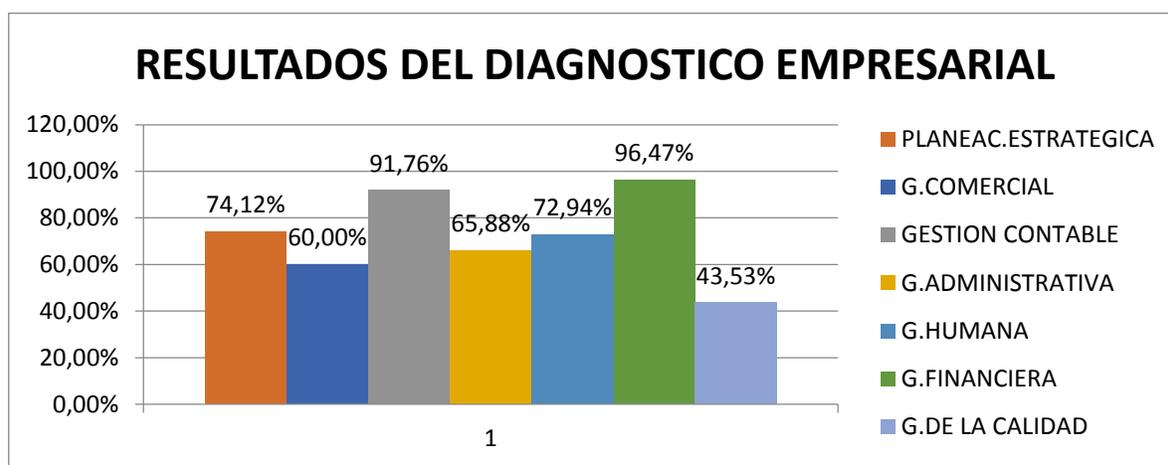
### GESTION DE LA CALIDAD

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La empresa cuenta con una política de calidad definida	3
2	La empresa desarrolla un análisis periódico para identificar los procesos críticos (aquellos que afectan directamente la calidad del producto o servicio).	2
3	Los métodos de trabajo relacionados con los procesos críticos de la empresa están documentados.	3
4	Los documentos relacionados con los métodos de trabajo son de conocimiento y aplicación por parte de los involucrados en los mismos.	2
5	La información de los registros de la aplicación de los procedimientos generales de la empresa es analizada y utilizada como base para el mejoramiento.	2

6	La empresa involucra controles para identificar errores o defectos y sus causas, a la vez que toma acciones inmediatas para corregirlos.	2
7	La empresa hace pruebas metrológicas e inspecciones a sus equipos (en caso de que se requiera).	2
8	La empresa cuenta con un esquema de acción para ejecutar las acciones correctivas y preventivas necesarias para garantizar la calidad del producto o servicio.	2
9	Los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas para su sector o actividad económica.	3
10	La empresa cuenta con parametros definidos para la planeación de compra de equipos, materia prima, insumos y demás mercancías.	2
11	La empresa se esfuerza por el mejoramiento y fortalecimiento de sus proveedores.	3
12	La empresa capacita a sus colaboradores en temas de calidad y mejoramiento continuo	2
13	El personal que tiene contacto con el cliente recibe capacitación y retroalimentación continua sobre servicio al cliente.	1
14	El Gerente impulsa, promueve y lidera programas de calidad en la empresa.	3
15	El Gerente identifica las necesidades del cliente y las compara con el servicio ofrecido, como base para hacer mejoramiento e innovaciones.	2
16	Se mide en la empresa el índice de satisfacción del cliente como base para planes de mejora de la organización	1

17	La empresa aprovecha sus logros en gestión de calidad para promover su imagen institucional, la calidad de sus productos y servicios y su posicionamiento en el mercado.	2	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>2.18</b>	<b>43.53%</b>

Fuente: Elaboración Propia basada en Cámara de Comercio de Bogotá



### CAPITULO III PROBLEMÁTICA

Una vez analizada el área de gestión de calidad, la problemática en la cual nos enfocaremos es en la sección en la atención al cliente y la mala información a cada uno de los estudiantes interesados, debido a que la empresa no cuenta con un departamento de atención al cliente, y un personal especializado en esta área con el fin de mejorar el servicio y una atención oportuna dando como prioridad al cliente.

### CAPITULO IV ESTRATEGIA

La estrategia a utilizar será por medio de una encuesta realizada a cada uno de los docentes del área Antioquia y Cundinamarca ya que es una de las localidades más afectadas donde se realizaran preguntas en pro a la atención

de solicitudes y al servicio al cliente con el fin de lograr obtener un muestreo donde podemos visualizar cada una de las falencias de esta entidad.

## CAPITULO V RESULTADOS

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS ENGLISH EASY WAY S.A.S. REALIZADAS EN DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2018.

Encuestados 50 personas de la localidad antioquia.

De acuerdo a las preguntas realizadas se presenta el siguiente infome.

1.

LA ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO, TRÁMITE O SOLICITUD DE SERVICIO FUE	Respuestas	Resultados
	Excelente	24
	Buena	21
	Regular	3
Mala	2	

Total respuesta 50

Del cuadro anterior tenemos que el 46% de nuestros docentes califican como excelente la atención a sus solicitudes, un 45% la califica como buena, el 5% regular y el 4 % mala.

2.

LA RESPUESTA DADA A SU PREGUNTA, TRÁMITE O REQUERIMIENTO FUE:	Respuestas	Resultados
	Excelente	26
	Buena	15
	Regular	6
Mala	3	

**Total respuesta 50**

el 44% de nuestros docentes califican como excelente la respuestas obtenidas por nuestro equipo de trabajo de servicio al cliente de sus solicitudes, un 43% lo consideran buena, el 7% regular y el 6% mala.

3.

EL TIEMPO EN OBTENER LA RESPUESTA A SU PREGUNTA, TRÁMITE O REQUERIMIENTO FUE	Respuestas	Resultados
	Inmediata.	40
	Dentro de 15 días hábiles.	5
	Posterios a los 15 días	4
	Nunca obtuvo respuesta.	1

**Total respuesta**

**50**

Respecto a esta pregunta, el 70% de las solicitudes ciudadanas se responde inmediatamente, el 26% dentro de 15 días hábiles, un 3% obtuvo respuesta posterior a los 15 días hábiles, y un 2% manifiesta no obtener respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento.

4.

LA AMABILIDAD Y AGILIDAD DE LA PERSONA QUE ATENDIÓ SU SOLICITUD, FUE:	Respuestas	Resultados
	Excelente	24
	Buena	23
	Regular	3
	Mala	2

**Total respuesta.**

**50**

Como se puede observar los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida, ya que el 60% de ellos califica el servicio como excelente, el 29% como bueno. Un 7% como regular y un 3% mala.

5.

RECOMENDARIA USTED NUESTRA INSTUTUCION.	Respuestas	Resultados
		Si
	No	5
<b>Total respuesta.</b>		<b>50</b>

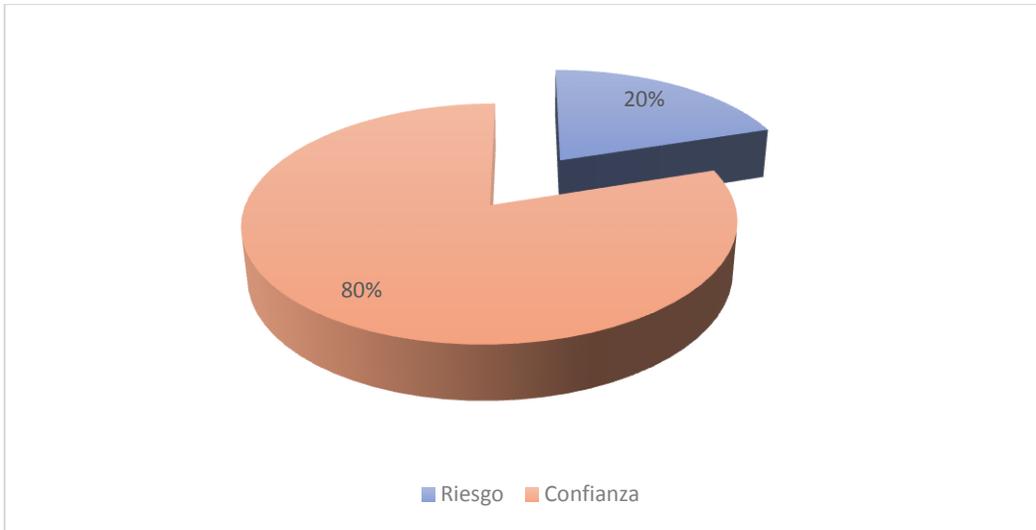
Como se puede observar los usuarios se encuentran contento con nuestra institución ya que el 80% de ellos califica están dispuesto a recomendarnos por nuestro buenos servicios, esto demuestra que los usuarios se encuentran satisfecho con la información que le estamos suministrando.

### CONCLUSIÓN.

Inicialmente se presentó la propuesta a la gerencia de esta empresa y como medida de aseguramiento se autorizó la creación de un nuevo departamento para atención al cliente, con el fin de brindar una respuesta oportuna a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, de los docentes relativas al servicio. Generando satisfacción a nuestros clientes en general dando como prioridad la localidad de Antioquia ya que fue una de las partes más afectada.

El compromiso institucional es de mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los usuarios, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción de los mismos.

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información por medio de las encuestas establecidas se puede observar buenos resultados, debido que la información es más clara, oportuna y concisa para nuestros docentes esto lo podemos ver reflejado en la siguiente grafica la cual nos arroja un 80% de confiabilidad y seguridad en el mercado, obteniendo en riesgo el 20% en el cual se está trabajando continuamente, es decir que estamos generando un alto grado de seguridad en nuestro clientes y confianza en el momento de adquirir nuestro servicio y un mayor beneficio económico en nuestra entidad.



**ENGLISH EASY  
WAY S.A.S  
PENSAMOS EN TU  
EDUCACIÓN**

**ENGLISH EASY WAY  
S.A.S**

**ATENCIÓN AL  
CLIENTE**

**Calidad de servicio no es  
lo que tú das, es lo que el  
cliente recibe.**

**Ven para tener el gusto  
de atenderte y solucionar  
todas tus inquietudes.**

**PROGRAMAS: GERENCIAS  
EDUCATIVA, MAESTRIAS**

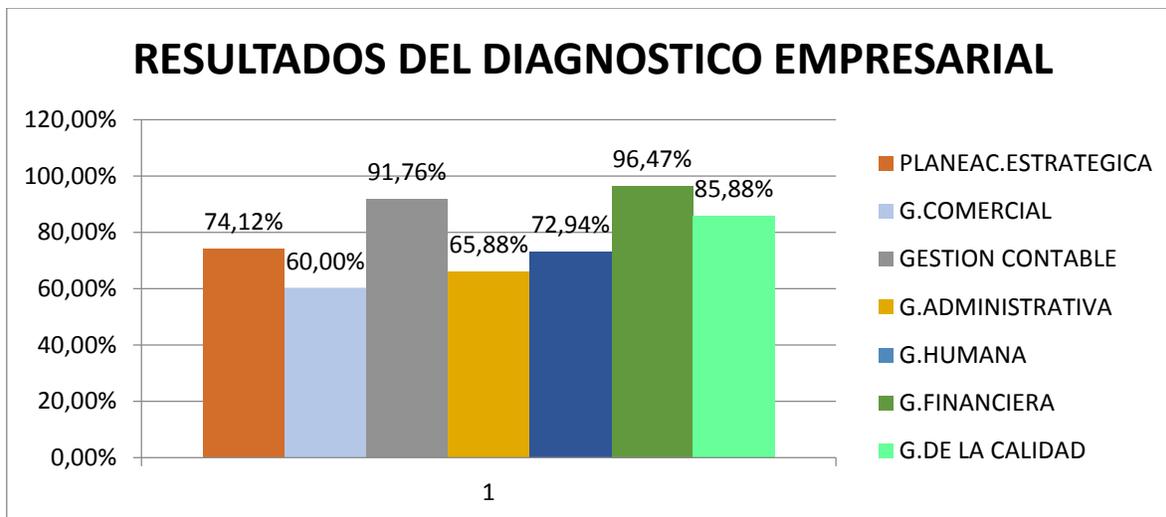
**CONTACTANOS AL 6575086-  
3173758294  
CALLE 59 32-41 CABECERA**

**CAPITULO VI**  
**DIAGNOSTICO FINAL**  
**GESTION DE LA CALIDAD**

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La empresa cuenta con una política de calidad definida	4
2	La empresa desarrolla un análisis periódico para identificar los procesos críticos (aquellos que afectan directamente la calidad del producto o servicio).	4
3	Los métodos de trabajo relacionados con los procesos críticos de la empresa están documentados.	3
4	Los documentos relacionados con los métodos de trabajo son de conocimiento y aplicación por parte de los involucrados en los mismos.	3
5	La información de los registros de la aplicación de los procedimientos generales de la empresa es analizada y utilizada como base para el mejoramiento.	5
6	La empresa involucra controles para identificar errores o defectos y sus causas, a la vez que toma acciones inmediatas para corregirlos.	5
7	La empresa hace pruebas metrológicas e inspecciones a sus equipos (en caso de que se requiera).	4
8	La empresa cuenta con un esquema de acción para ejecutar las acciones correctivas y preventivas necesarias para garantizar la calidad del producto o servicio.	5
9	Los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas para su sector o actividad económica.	4
10	La empresa cuenta con parámetros definidos para la planeación de compra de equipos, materia prima, insumos y	4

	demás mercancías.		
11	La empresa se esfuerza por el mejoramiento y fortalecimiento de sus proveedores.	3	
12	La empresa capacita a sus colaboradores en temas de calidad y mejoramiento continuo	5	
13	El personal que tiene contacto con el cliente recibe capacitación y retroalimentación continua sobre servicio al cliente.	5	
14	El Gerente impulsa, promueve y lidera programas de calidad en la empresa.	5	
15	El Gerente identifica las necesidades del cliente y las compara con el servicio ofrecido, como base para hacer mejoramiento e innovaciones.	5	
16	Se mide en la empresa el índice de satisfacción del cliente como base para planes de mejora de la organización	5	
17	La empresa aprovecha sus logros en gestión de calidad para promover su imagen institucional, la calidad de sus productos y servicios y su posicionamiento en el mercado.	4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>4.29</b>	<b>85.88%</b>

Fuente: Elaboración Propia basada en Cámara de Comercio de Bogotá



Una vez implementado el departamento de atención al cliente podemos observar en la matriz un porcentaje (85,88%) en el área de gestión de calidad, donde anteriormente obteníamos un porcentaje de (43,53%) como se puede observar los cambios obtenidos en función al mejoramiento de la organización es de 42,35% y como resultado de esto se han incrementado el nivel de las ventas mensuales y la confiabilidad de la organización.

## CAPITULO VII RECOMENDACIONES

De acuerdo al trabajo realizado a la empresa ENGLISH EASY WAY SAS sugerimos continuar con departamento de atención al cliente el cual se encuentra en funcionamiento, una vez al mes realicen encuestas para saber cómo se siente el cliente de acuerdo a al servicio prestado por el personal encargado y saber si aún presenta inconformidad con el fin de mejorarlas.

Continuar actualizando la base de datos de los clientes de la empresa, determinando sus características y necesidades.

Mantener fortalecido el vínculo con el cliente y con esto hacer que este prefiera a la empresa por encima de otras.

Seguir estableciendo relaciones de largo plazo con los clientes. Esto permite que la empresa mantenga clientes fieles y rubros de ingresos de cierta forma permanentes.

Conocer lo que para cada cliente es importante en particular y atender sus necesidades en pro del sostenimiento económico de la empresa.

Mejorar la calidad de los procesos internos de la empresa para poder cumplir con los requerimientos del cliente.

Implementar unas políticas de calidad en el servicio al cliente ya que pueden ser una estrategia de promoción de ventas tan efectivas como la publicidad.

# ANEXOS

## 1. RUT

		<b>Formulario del Registro Único Tributario</b> <b>Hoja Principal</b>				<b>001</b>	
2. Concepto <b>1 3</b> Actualización de oficio Espacio reservado para la DIAN 				4. Número de formulario <b>14448844670</b>  (415)7707212489984(8020)000001444884467 0			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): <b>9 0 0 0 5 2 1 2 7 - 4</b>		6. DV: <b>4</b>		12. Dirección seccional: Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		14. Buzón electrónico: <b>4</b>	
<b>IDENTIFICACION</b>							
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: <b>1</b>		26. Número de identificación:		27. Fecha expedición:	
Lugar de expedición		28. País:		29. Departamento:		30. Ciudad/Municipio:	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre		34. Otros nombres	
35. Razón social: ENGLISH EASY WAY SAS							
36. Nombre comercial: ENGLISH EASY WAY							
37. Sigla:							
<b>UBICACION</b>							
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Santander		40. Ciudad/Municipio: Bucaramanga		0 0 1	
41. Dirección principal: CL 59 32 41 BRR CONUCOS							
42. Correo electrónico: direccion.contable@ceew.com.co		43. Código postal:		44. Teléfono 1:		45. Teléfono 2:	
<b>CLASIFICACION</b>							
<b>Actividad económica</b>				<b>Ocupación</b>			
46. Código: 8 2 1 1		47. Fecha inicio actividad: 2 0 1 6 1 1 0 1		48. Código: 8 5 6 0		49. Fecha inicio actividad: 2 0 0 5 1 0 2 5	
50. Código: 1 2		51. Código:		52. Número establecimientos: 1			
<b>Responsabilidades, Calidades y Atributos</b>							
53. Código: <b>5 7 1 4 1 6 1 3 3 4 0 4 2 1 1 9</b>							
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario				42- Obligado a llevar contabilidad			
07- Retención en la fuente a título de renta				11- Ventas régimen común			
14- Informante de exogena				09- Retención en la fuente en el impuesto			
16- Obligación facturar por ingresos bienes							
13- Gran contribuyente							
03- Impuesto al patrimonio							
40- Impuesto a la Riqueza							
<b>Obligados aduaneros</b>				<b>Exportadores</b>			
54. Código:				55. Forma:		56. Tipo:	
57. Modo:				58. CPC:			
<b>IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación</b>							
<b>Para uso exclusivo de la DIAN</b>							
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: <b>0</b>		61. Fecha: <b>2 0 1 7 1 2 2 2</b>			
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013 Firma del solicitante:				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre: <b>ACTUACIÓN DE OFICIO AUTOMÁTICA</b> 985. Cargo:			
<b>2. CAMARA DE COMERCIO</b>							



CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

CERTIFICADO GENERADO A TRAVÉS DE LAS VENTANILLAS  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: BUCARAMANGA, 2018/11/08 HORA: 10:37:31  
8606684

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 822E127114

-----  
LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE VERIFICAR EL CONTENIDO Y CONFIABILIDAD, INGRESANDO A [WWW.CAMARADIRECTA.COM](http://WWW.CAMARADIRECTA.COM) OPCIÓN CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN CITADO EN EL ENCABEZADO. ESTE CERTIFICADO, QUE PODRÁ SER VALIDADO POR UNA ÚNICA VEZ, CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.  
-----

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS SAS DE:  
ENGLISH EASY WAY SAS

ESTADO MATRICULA: ACTIVO

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

-----  
EL PRIMER JUEVES HÁBIL DE DICIEMBRE DE ESTE AÑO, SERÁ ELEGIDA LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA POR AFILIADOS.  
LA INSCRIPCIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS DEBE HACERSE DURANTE LA SEGUNDA QUINCENA DEL MES DE OCTUBRE DE 2018. PARA INFORMACIÓN DETALLADA PODRÁ DIRIGIRSE A LA OFICINA PRINCIPAL, AL CORREO ELECTRÓNICO [ELECCIONES2018@CAMARADIRECTA.COM](mailto:ELECCIONES2018@CAMARADIRECTA.COM), O PODRÁ OBTENER INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB [WWW.CAMARADIRECTA.COM](http://WWW.CAMARADIRECTA.COM)  
-----

C E R T I F I C A

FECHA DE RENOVACIÓN: MARZO 23 DE 2018  
GRUPO NIIF: GRUPO II.

C E R T I F I C A

MATRICULA: 05-126913-16 DEL 2005/10/25  
NOMBRE: ENGLISH EASY WAY SAS  
NIT: 900052127-4

DOMICINIO: BUCARAMANGA

DIRECCION COMERCIAL: CL. 59 NO. 32-41 CONUCOS  
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER  
TELEFONO1: 6573651  
TELEFONO2: 6991545  
TELEFONO3: 3212159234  
EMAIL : [direccion.contable@ceew.com.co](mailto:direccion.contable@ceew.com.co)

NOTIFICACION JUDICIAL :  
DIRECCION: CL. 59 NO. 32-41 CONUCOS

ENGLISH EASY WAY SAS

MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER  
 TELEFONO1: 6573651  
 TELEFONO2: 3212159234  
 TELEFONO3: 6991  
 EMAIL : direccion.contable@ceew.com

CONSTITUCION: QUE POR DOCUM PRIVADO DE 2005/10/24 DE EMPRESARIO DE SAN GIL INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 2005/10/25 BAJO EL No 64565 DEL LIBRO 9 , SE CONSTITUYO LA SOCIEDAD DENOMINADA ENGLISH EASY WAY E.U.

## C E R T I F I C A

QUE POR ACTA DEL 14/04/2010, INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 30/04/2010 BAJO EL NRO. 85828, DEL LIBRO IX, CONSTA: CAMBIO DE DOMICILIO DE OCAMONTE A BUCARAMANGA.

## C E R T I F I C A

QUE POR ACTA NRO. 012, DEL 03/12/2011, INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 29/02/2012, BAJO EL NRO. 101628, DEL LIBRO IX, CONSTA: TRANSFORMACION DE LA EMPRESA AL TIPC DE LAS SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS.

## C E R T I F I C A

QUE POR ACTA NRO. 012, DEL 03/12/2011, INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 29/02/2012, BAJO EL NRO. 101628, DEL LIBRO IX, CONSTA: CAMBIO DENOMINACION SOCIAL A: ENGLISH EASY WAY SAS

## C E R T I F I C A

QUE DICHA SOCIEDAD/ENTIDAD HA SIDO REFORMADA POR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

DOCUMENTO	NUMERO	FECHA	ENTIDAD	CIUDAD	INSCRIPC.
ACTA	2010/04/14	EMPRESARIO	BUCARAMANGA	2010/04/30	
ACTA 007	2010/12/03	EMPRESARIO	BUCARAMANGA	2010/12/22	
ACTA 012	2011/12/03	EMPRESARIO	BUCARAMANGA	2012/02/29	
ACTA 17	2013/03/04	ASAMBLEA GRA	BUCARAMANGA	2013/03/12	
ACTA 004-14	2014/06/06	ASAMBLEA EXT	BUCARAMANGA	2014/12/11	
ACTA 030	2015/10/05	ASAMBLEA GRA	BUCARAMANGA	2015/10/09	
32	2016/03/28	ASAMBLEA GRA	BUCARAMANGA	2016/03/18	
ACTA 33	2016/09/15	ASAMBLEA EXT	BUCARAMANGA	2016/10/05	
ACTA 35	2017/03/16	ASAMBLEA GRA	BUCARAMANGA	2017/06/01	

## C E R T I F I C A

VIGENCIA ES: INDEFINIDA

## C E R T I F I C A

OBJETO SOCIAL: QUE POR ACTA NRO. 030 DEL 2015/10/05 ANTES CITADA CONSTA LA REFORMA: 4. AMPLIACION OBJETO SOCIAL EL UNICO SOCIO APRUEBA AMPLIAR EL OBJETO SOCIAL DE LA SOCIEDAD EL CUAL QUEDARA DE LA SIGUIENTE MANERA: 'LA EMPRESA TENDRA POR OBJETO EL DESARROLLO DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES: DOCENCIA Y ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLES, VENTA DE MATERIAL DIDACTICO Y ASESORIA EN DOCENCIA Y PEDAGOGIA, ES UN OPERADOR LOGISTICO, ES UNA EMPRESA GESTORA EN EDUCACION LA CUAL REALIZA ACTIVIDADES DE PROMOCION Y MERCADEO DE PROGRAMAS DE EDUCACION INFORMAL, PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO, TECNICOS PROFESIONALES, TECNOLOGIAS, LICENCIATURAS, CARRERAS PROFESIONALES, ESPECIALIZACIONES Y

ENGLISH EASY WAY SAS

MAESTRIAS, DE LA MISMA MANERA PROVEE LOCALES, MEDIOS, RECURSO HUMANO Y DOTACION EN LOS DIFERENTES MUNICIPIOS DEL PAIS DONDE SE OFERTE LA ESPECIALIZACION. ENGLISH EASY WAY PODRA ASOCIARSE SER TITULAR DE ACCIONES Y/O APORTES EN EMPRESAS PRODUCTORAS DE BIENES Y SERVICIOS; O ENTIDADES FINANCIERAS CON O SIN ANIMO DE LUCRO. LA SOCIEDAD PODRA AVALAR, RESPALDAR Y/O FINANCIAR CON RECURSOS PROPIOS O DE TERCEROS LOS PLANES Y PROYECTOS DE LOS ACCIONISTAS, TAMBIEN PODRA REALIZAR PRESTAMOS A LOS ACCIONISTAS CON EL FIN DE ADELANTAR PROYECTOS DE INVERSION O EXPANSION A TITULO PERSONAL Y LAS DEMAS ACTIVIDADES COMERCIALES QUE SE REQUIERAN PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL. ENGLISH EASY WAY PODRA SERVIR DE GARANTE DE SUS PROPIAS DEUDAS, LAS DE SUS SOCIOS, LAS DE LA EMPRESA INVERCONSTRUCTORA BIENESTAR SAS Y LAS DE LA CORPORACION THE ENGLISH EASY WAY, LA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA EN DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL. PODRA REALIZAR CUALQUIER TIPO DE OPERACIONES SOBRE BIENES MUEBLES E INMUEBLES, ASI COMO TAMBIEN PODRA EFECTUAR TODA CLASE DE NEGOCIOS JURIDICOS, ACTOS, CONTRATOS CON ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS, LICITACIONES, ETC., TAMBIEN PODRA EJERCER Y CONTRAER EN DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL, TODOS LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES INHERENTES A SU CAPACIDAD LEGAL.

C E R T I F I C A

	NRO. ACCIONES	VALOR NOMINAL
CAPITAL AUTORIZADO :	\$1.000.000.000	200.000 \$5.000,00
CAPITAL SUSCRITO :	\$500.000.000	100.000 \$5.000,00
CAPITAL PAGADO :	\$500.000.000	100.000 \$5.000,00

C E R T I F I C A

REPRESENTACION LEGAL: QUE POR ACTA NRO. 012, DEL 03/12/2011, ANTES CITADA CONSTA: ARTICULO 37°. ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD: LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS NOMBRARA AL GERENTE GENERAL Y A SU SUPLENTE POR PERIODOS DE DOS (2) AÑOS.

C E R T I F I C A

QUE POR ACTA No 012 DE 2011/12/03 DE EMPRESARIO INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 2012/02/29 BACO EL No 101628 DEL LIBRO 9, CONSTA:  
 CARGO NOMBRE  
 GERENTE GENERAL GONZALEZ CIFUENTES FRANCISCO JOSE  
 DOC. IDENT. C.C. 12716786  
 SUPLENTE GERENTE GENERAL BAREÑO SANCHEZ ELVIA CECILIA  
 DOC. IDENT. C.C. 27981369

C E R T I F I C A

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: QUE POR ACTA NO. 35 DE FECHA 2017/03/16 DE ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, ANTES CITADA, CONSTA: REFORMA ESTATUTOS, ARTICULO 40.- FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL.- EL GOBIERNO, ADMINISTRACION Y REPRESENTACION LEGAL DE LA SOCIEDAD ESTARAN A CARGO DEL GERENTE GENERAL Y DEL SUPLENTE DEL GERENTE GENERAL, QUIENES DE MANERA PARTICULAR EJERCERAN LAS SIGUIENTES FUNCIONES: A) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD FRENTE A LOS ACCIONISTAS, ANTE TERCEROS Y ANTE TODAS LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS O JURISDICCIONALES. B) EJECUTAR TODOS LOS ACTOS Y OPERACIONES PREVISTOS EN EL OBJETO SOCIAL, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LAS LEYES Y ESTOS ESTATUTOS. C) AUTORIZAR CON SU FIRMA TODOS LOS DOCUMENTOS PUBLICOS O PRIVADOS QUE DEBAN OTORGARSE EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SOCIALES O EN INTERÉS DE LA SOCIEDAD. D) PRESENTAR A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS EL INFORME DE GESTIÓN, EL BALANCE GENERAL DE FIN DE EJERCICIO, EL DETALLE DEL ESTADO DE RESULTADOS, UN REPORTE DETALLADO DEL PROGRESO DE LOS NEGOCIOS DE LA SOCIEDAD INCLUYENDO TODA LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR LEY, IGUALMENTE PRESENTAR INFORMACIÓN CONCERNIENTE A LOS NEGOCIOS SOCIALES, REFORMAS Y ADICIONES QUE PUEDA CONSIDERAR CONVENIENTES PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL. E) NOMBRAR Y REMOVER LOS EMPLEADOS DE LA SOCIEDAD, CUYO NOMBRAMIENTO O REMOCIÓN NO CORRESPONDAN A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS. F) TOMAR TODAS LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA PRESERVAR EL CAPITAL DE LA SOCIEDAD. G) CONVOCAR A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS CUANDO LO JUZGUE CONVENIENTE NECESARIO, Y HACER LAS CONVOCATORIAS ORDENADAS POR LA LEY O DE LA

ENGLISH EASY WAY SAS

MANERA COMO SE PREVÉ EN ESTOS ESTATUTOS. E) CUMPLIR LAS ORDENES E INSTRUCCIONES QUE LE IMPARTA LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS. I) CUMPLIR Y HACER CUMPLIR TODAS LAS EXIGENCIAS QUE LA LEY LE IMPONE PARA EL DESARROLLO DE LA EMPRESA SOCIAL. J) APROBAR LAS MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. -P.I.T. K) APROBAR LA CREACIÓN DEL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES.- SGS DP Y DESIGNAR LOS CARGOS QUE ADOPTARAN SUS ROLES Y FUNCIONES. L) SERVIR DE CANAL DE COMUNICACIÓN ENTRE EL COMITÉ DE SGS DP Y LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS. M) VELAR POR LA IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES - SGS DP. PARÁGRAFO.- EL SUPLENTE DEL GERENTE GENERAL EJERCERÁ LAS FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL, EN CASO DE FALTAS TEMPORALES, ACCIDENTALES O ABSOLUTAS DE AQUEL. NO OBSTANTE, REQUERIRÁ AUTORIZACIÓN PREVIA DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS PARA: (I) EJERCER LAS FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL, EN CASO DE FALTAS TEMPORALES, ACCIDENTALES O ABSOLUTAS DE AQUEL; (II) PARA CELEBRAR CONTRATOS DE CRÉDITOS EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD; (III) PARA OTORGAR TÍTULOS, CRÉDITOS, PRENDAS, HIPOTECAS Y DE TODO TIPO DE GRAVÁMENES Y GARANTÍAS EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD; (IV) PARA ABRIR, OPERAR O CERRAR CUENTAS BANCARIAS DE LA SOCIEDAD Y (V) PARA HACER INVERSIONES EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD EN OTRAS SOCIEDAD.

## C E R T I F I C A

OTROS NOMBRAMIENTOS: QUE POR DOCUM PRIVADO DE 2015/03/18 INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 2015/05/19 BAJO EL No 126754 DEL LIBRO 9, CONSTA:  
REVISOR FISCAL SUPLENTE NUÑEZ RODRIGUEZ AUGUSTO  
C.C. 91471578

OTROS NOMBRAMIENTOS: QUE POR ACTA No 35 DE 2017/03/16 DE ASAMBLEA GRAL ACCIONISTAS INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 2017/06/01 BAJO EL No 148442 DEL LIBRO 9, CONSTA:  
REVISOR FISCAL PRINCIPAL ZARATE RUEDA YORQUIN  
C.C. 91203724

## C E R T I F I C A

QUE POR DOCUMENTO PRIVADO DE FECHA 2017/04/20 DE REPRESENTANTE LEGAL, INSCRITO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO EL 2017/04/25, BAJO EL NO. 147473 DEL LIBRO 9, CONSTA: LA SOCIEDAD " ENGLISH EASY WAY S.A.S." CONFIGURA Y/O DECLARA SITUACION DE CONTROL SOBRE LA SOCIEDAD "XAVIA PLATAFORNYS EDUCATIVAS S.A.S.", CON NIT 900.512.560-5.

## C E R T I F I C A

CIIU-CODIFICACION ACTIVIDAD ECONOMICA

ACTIVIDAD PRINCIPAL : 8211 ACTIVIDADES COMBINADAS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE OFICINA

ACTIVIDAD SECUNDARIA : 8560 ACTIVIDADES DE APOYO A LA EDUCACIÓN.

OTRA ACTIVIDAD 1 : 8559 OTROS TIPOS DE EDUCACIÓN N.C.P.

## C E R T I F I C A

EL COMERCIANTE ES AFILIADO A LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA DESDE: 2012/06/06

## C E R T I F I C A

MATRICULA ESTABLECIMIENTO: 125270 DEL 2005/10/25  
NOMBRE: ENGLISH EASY WAY  
FECHA DE RENOVACION: MARZO 23 DE 2018  
DIRECCION COMERCIAL: CL. 59 NO. 32-41 CONUCOS

ENGLISH EASY WAY SAS

MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER

TELEFONO: 6573651

E-MAIL: direccion.contable@ceew.com.co

ACTIVIDAD PRINCIPAL : 8560 ACTIVIDADES DE APOYO A LA EDUCACIÓN.

ACTIVIDAD SECUNDARIA : 8559 OTROS TIPOS DE EDUCACIÓN N.C.P.

OTRA ACTIVIDAD L : 8211 ACTIVIDADES COMBINADAS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE OFICINA

NO APARECE INSCRIPCIÓN POSTERIOR DE DOCUMENTOS QUE MODIFIQUE LO ANTES ENUNCIADO

EXPEDIDO EN BUCARAMANGA, A 2018/11/08 10:37:27 - REFERENCIA OPERACION 8606684

LOS ACTOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN, SIEMPRE QUE, DENTRO DE DICHO TÉRMINO, NO SEAN OBJETO DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN ANTE ESTA ENTIDAD, Y / O DE APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

PARA EFECTOS DEL CÓMPUTO DE LOS TÉRMINOS LOS SÁBADOS NO SON DÍAS HÁBILES EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA.

EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE CONCEPTOS FAVORABLES DE USO DE SUELO, NORMAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD.

IMPORTANTE: LA FIRMA DIGITAL DEL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA CONTENIDA EN ESTE CERTIFICADO ELECTRONICO, SE ENCUENTRA EMITIDA POR UNA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN ABIERTA AUTORIZADA Y VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY 527 DE 1999.

EN EL CERTIFICADO SE INCORPORAN TANTO LA FIRMA MECÁNICA QUE ES UNA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FIRMA DEL SECRETARIO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, COMO LA FIRMA DIGITAL Y LA RESPECTIVA ESTAMPA CRONOLÓGICA, LAS CUALES PODRÁ VERIFICAR A TRAVÉS DE SU APLICATIVO VISOR DE DOCUMENTOS PDF.

NO, OBSTANTE SI USTED EXPIDIÓ EL CERTIFICADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL PUEDE IMPRIMIRLO DESDE SU COMPUTADOR CON LA CERTIEZA DE QUE FUE EXPEDIDO POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE VERIFICAR, POR UNA SOLA VEZ, SU CONTENIDO INGRESANDO A [WWW.CAMARADIRECTA.COM](http://WWW.CAMARADIRECTA.COM) OPCION CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN EL ENCABEZADO DEL PRESENTE DOCUMENTO. EL CERTIFICADO A VALIDAR CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.

### 3. CARTA

ENGLISH EASY WAY S.A.A  
NIT. 900.052.127-4

#### CERTIFICA

Que el docente investigador **Jorge Alberto Bravo Geney** integrante del Grupo de Investigación SERCONT de las Unidades Tecnológicas de Santander, y los estudiantes Ingrid Vanessa Pabón Pinto y Yeinis Vergara Contreras diseñaron y ejecutaron la innovación empresarial denominada **Gestión Organizacional del área de Calidad en la empresa English Easy Way S.A.S de la ciudad de Bucaramanga mediante la aplicación de innovación**, durante el período 06 de agosto al 30 de noviembre del año 2018.

Esta innovación en la gestión empresarial de tipo organizacional generó un nuevo modelo de operación para la empresa.

Cordialmente

  
Gerente Operativo  
CC 1101179066

Anexos:

Certificado Cámara de comercio actualizado

RUT vigente