
DOSSIER COMERCIAL
COMPLE-SER'S, S.L.

COMPLE-SER'S, S.L.
Avda. Nuestra Señora de Valvanera nº79
Calle La Oca nº66
28025 Madrid

Tlf: 91-462 48 99
Tlf: 91-465 06 65
Fax: 91-465 20 16
URL: www.compleser.es

INDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
2. SERVICIOS QUE PRESTA	6
3. RECURSOS HUMANOS	10
ORGANIGRAMA	12
4. RECURSOS TÉCNICOS	13
5. CONTACTO	14

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Constituida en el año 1995, **COMPLE-SER´S**, empresa de estudios de mercado, surgió con el objetivo de dar respuesta a cualquier investigación comercial demandada por nuestros clientes.

Nuestro objetivo es mejorar la competitividad y rentabilidad de las empresas y sus servicios/productos pues sabemos que, las empresas que escuchan el mercado son aquellas que pueden competir con mayor fuerza, ya que adaptan su acción a un entorno en constante cambio.

Para ello, contamos con una **plantilla multidisciplinar** de técnicos y profesionales que analizan y evalúan de forma integrada las distintas dimensiones de la actuación buscando en cada caso las soluciones óptimas y utilizamos la más avanzada tecnología al servicio de la comunicación empresarial y comercial.

Desde su constitución, la labor desempeñada se ha sustentado en la calidad de los trabajos, la personalización de los mismos, la relación calidad-eficacia, la continua satisfacción de nuestros clientes y la atención permanente.

Por y para ello, la Dirección de Comple-ser's ha establecido la **Política de Calidad** basada en la norma UNE-EN-ISO 9001:2000: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos", con el fin de garantizar que todo el trabajo se lleva a cabo de una manera tal que se proporcione la más alta Calidad en el servicio a nuestros clientes, pues lo creemos necesario para el crecimiento y la supervivencia a largo plazo.

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA (Cont.)

El Sistema de Gestión de la Calidad se plantea como compromisos:

- Compromiso de los directivos de la Organización, manifiesto a través de la decisión de implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que permita cumplir con esta Política de Calidad.
- El aseguramiento de la Calidad de los servicios y productos suministrados, conforme a la Norma Internacional ISO 9001:2000.
- Establecimiento y revisión periódica de los objetivos marcados de la Calidad, siendo estos medibles y consistentes con esta Política para las funciones y niveles pertinentes.
- Mejora continua de los procesos, y por lo tanto, de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisión, mejora y cumplimiento de los procedimientos establecidos para el desarrollo y adecuación de los productos y servicios suministrados por Comple-ser's.
- Cumplimiento con los requisitos ofertados a nuestros clientes, consolidando la confianza en nuestra Organización.
- Gestión y control eficaz del proceso productivo.
- Asignación eficaz de funciones y responsabilidades, así como el compromiso con la formación y satisfacción de los trabajadores.
- Entendimiento y motivación del personal de la Compañía, sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Todos los miembros que componen Comple-ser's conocen y entienden la política y los objetivos planteados por la Dirección pues de su completo entendimiento y puesta en práctica depende la reducción de los costes de la "no calidad".

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA (Cont.)

Gracias al esfuerzo realizado, por la empresa y todo su equipo, Comple-ser's posee la certificación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) que garantiza que el Sistema de Gestión de la Calidad adoptado es conforme a las exigencias de la Norma Española UNE-EN-ISO 9001:2000 con fecha 21-04-2003 y número de registro ER-0542/2003.

Sus directivos pertenecen a AEDEMO (Asociación Española de Estudios de Mercado, Marketing y Opinión) y a ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research).

Además, Comple-ser's figura inscrita como empresa CONTRATISTA DE SERVICIOS, en el Registro Oficial de Empresas Clasificadas, según acuerdo de la Comisión de Clasificación obteniendo así la clasificación "L 03 D". También estamos registrados en PROTRANS (Registro de Proveedores de Transporte) y en el Registro de Proveedores de RENFE.

Entre nuestros principales clientes se encuentran:

- Consortio Regional de Transportes de Madrid.
- Metro de Madrid.
- Cercanías RENFE.
- ETT, S.A.
- Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Fundación Tripartita.
- Prointec
- RONDA Grupo Consultor.
- Cies.

2. SERVICIOS QUE PRESTA

La investigación de mercados proporciona la información necesaria para la maduración de las decisiones básicas y de largo alcance de la empresa que requieren un análisis cuidadoso de los hechos. Además, proporciona a los directivos de los distintos departamentos conocimientos válidos sobre como tener los productos en el lugar, momento y precio adecuados.

Básicamente contribuye al aumento del beneficio empresarial ya que:

- Permite adaptar mejor los productos a las condiciones de la demanda.
- Perfecciona los métodos de promoción.
- Hace, por una parte, más eficaz el sistema de ventas y el rendimiento de los vendedores, y por otra reduce el coste de ventas.
- Impulsa a los directivos a la reevaluación de los objetivos previstos.

La estructura de **COMPLE-SER´S**, estando apoyada en un profundo asentamiento y a la vez con la capacidad de una total adaptación, es capaz de amoldarse siguiendo las pautas que marca el mercado y particularmente sus clientes, permitiendo con esto ofrecer soluciones eficientes a las diferentes solicitudes que le llegan, así como personalizando todos y cada uno de sus proyectos.

Entre nuestras actividades cabe destacar:

2. SERVICIOS QUE PRESTA (Cont.)

-Estudios de coyuntura económica: análisis sectoriales, nichos de mercado, análisis de viabilidad...

La realización de este tipo de estudios se debe a que sabemos que los mercados son cada vez más competitivos y las empresas se tienen que diferenciar y alejar de sus competidores, por ello, creemos necesario orientar a las organizaciones hacia el aumento y el mantenimiento de los valores de la calidad y la competitividad.

-Estudios sociológicos y de opinión pública: colectivos de población, problemática social, estilos de vida y estudios de movilidad y transporte...

La finalidad de la realización de este tipo de estudios es obtener información sobre las variables que influyen en determinadas problemáticas sociales y/o en diferentes situaciones o sectores sobre los que se quiere actuar.

-Investigación sobre consumo y análisis del consumidor: uso y actividades de consumo, segmentación y tipología de consumidores, motivaciones de consumo, satisfacción y fidelización de clientes, comportamiento del consumidor en punto de venta, perfiles psicográficos...

Cada vez más, se está demostrando que el consumo responde al sistema de valores de cada sociedad, lo cual indica la importancia de conocer y estudiar el comportamiento, las aptitudes, los deseos y las necesidades de los consumidores para conseguir y conocer las distintas oportunidades de negocio que pueden presentarse tanto a corto como a largo plazo en una empresa.

2. SERVICIOS QUE PRESTA (Cont.)

-Investigación sobre productos y servicios: imagen y posicionamiento, test de concepto, test de producto, test de envase, test de mercado, mystery shopper, análisis de sensibilidad al precio y audit de precios.

Este tipo de estudios son necesarios cuando se desea conseguir una posición diferenciada con respecto a la competencia y, para conseguirlo, es imprescindible que se analicen la rentabilidad y la repercusión de lanzar al mercado un nuevo producto, un nuevo servicio o modificar la oferta en función de los nuevos hábitos de consumo, de nuevos segmentos de mercado, del avance tecnológico, etc.

-Investigación publicitaria: pretest publicitario, posttest de campañas, seguimiento de la publicidad (Brand Tracking) y efectividad promocional.

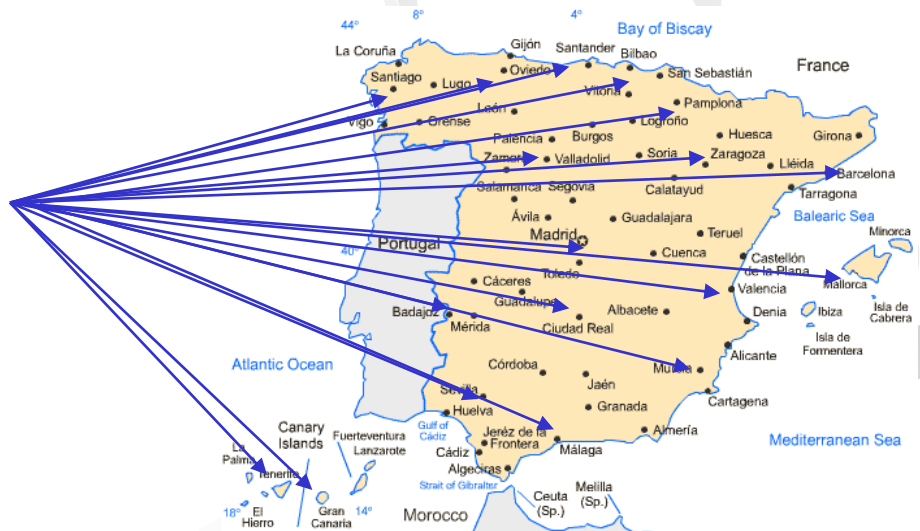
Somos conscientes de que la improvisación y la intuición ya no tienen cabida en el mundo de la publicidad y tanto los anunciantes como los medios y las agencias, necesitan conocer el alcance de sus decisiones. Conocer en que invierte el dinero, que tipo de mensajes llegan a los consumidores y cual es la respuesta de estos, son los factores clave que hoy en día mueven cualquier investigación publicitaria.

2. SERVICIOS QUE PRESTA (Cont.)

Todos nuestros estudios cuentan con la colaboración y el respaldo de entidades, organizaciones y agentes involucrados en el devenir de un ámbito económico-empresarial. Abordamos el análisis de sectores tanto productivos como de servicios, desde una perspectiva global e integradora y siempre apoyados en procesos de recogida de información relevante tanto cuantitativa (entrevista personal y/o telefónica, hall test, audit de precios, mystery shopper, observación...) como cualitativa (grupos de discusión y/o grupos de experto).

Contamos con una cobertura nacional, organizada por zonas estratégicamente, de manera que la capacidad de reacción sea además de efectiva, rápida. Además contamos con coordinadores de zonas en las comunidades de Andalucía, Aragón, Asturias, Castilla La Mancha, Castilla León, Galicia, Cantabria, Cataluña, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco y Comunidad Valenciana.

COMPLE-SER'S



3. RECURSOS HUMANOS

COMPLE-SER ´S dispone en la actualidad de una media de 19 profesionales que conforman nuestro equipo humano multidisciplinar, especialistas en distintas áreas, con una elevada experiencia tanto en el ámbito personal como en equipo. Emanando de aquí un alto grado de responsabilidad compartida y un aprendizaje en equipo que permite materializar nuestro proyecto de presente y de futuro de la empresa.

Prueba de ello es la gran variación del número de personas integrantes de nuestro equipo humano, que ha sabido satisfacer en momentos de alta demanda, estudios comerciales con un alto grado de dificultad técnica y de recursos humanos para la realización de los mismos.

Dentro de las áreas de especialización es importante destacar:

-La **División Técnica** que tiene la misión de planificar todos los proyectos de la empresa, desde el comienzo de su desarrollo hasta la entrega de los informes a nuestros clientes, basados tanto en los datos facilitados como en los generados por la empresa y que le son requeridos específicamente a nuestra división de campo. Para ello cuenta con una plantilla de tres técnicos con titulaciones superiores.

-La **División de Campo** está dedicada en exclusiva a la ejecución de los trabajos de campo planificados en cada proyecto y a la permanente formación de los recursos humanos dedicados a esta actividad. La empresa posee una amplia red convencional con implantación en todas las provincias para la realización de entrevistas, grupos de discusión, encuestas, aforos, controles de calidad, etc.

3. RECURSOS HUMANOS (Cont.)

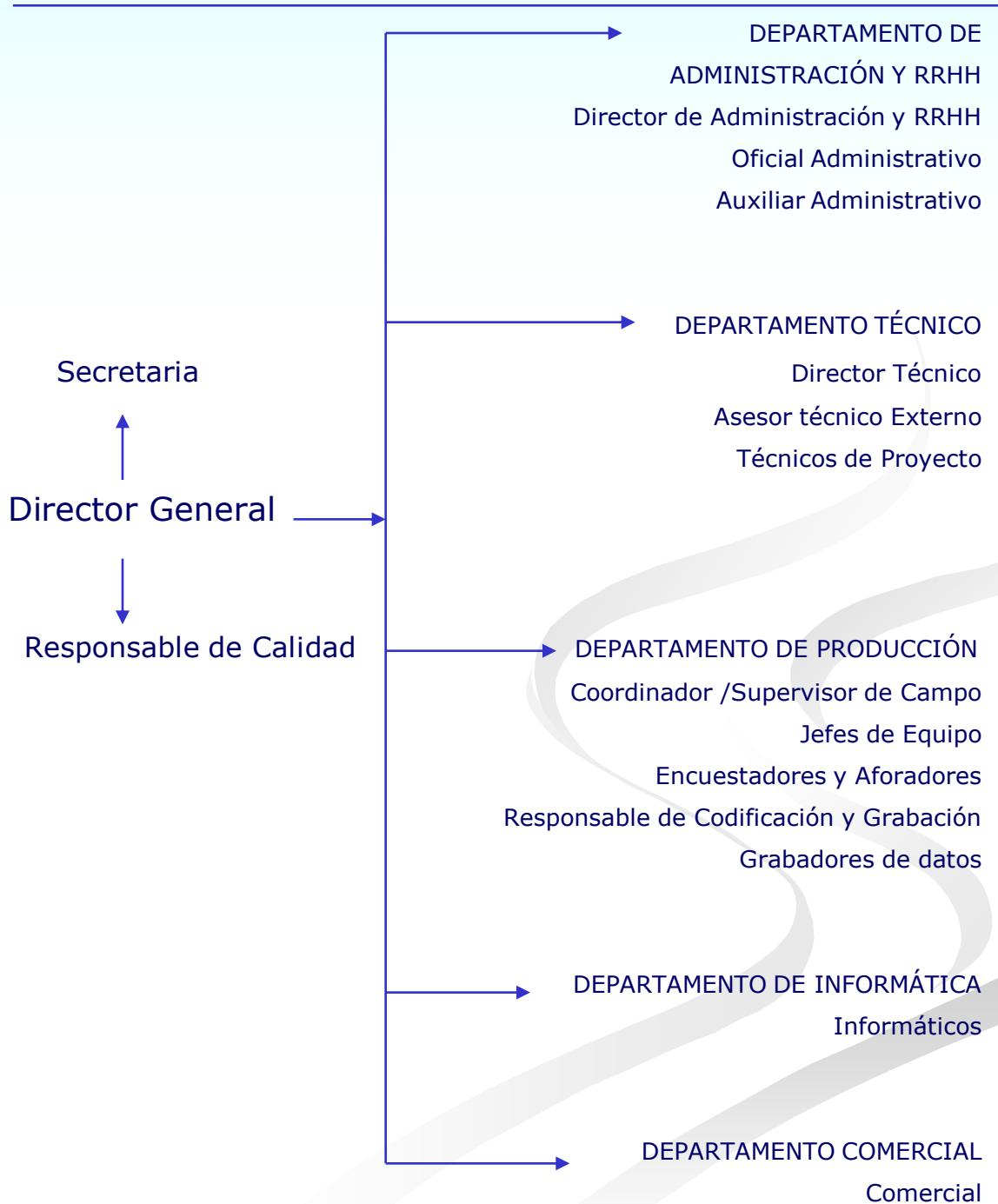
-La **División Comercial** es el enlace directo con entidades, organismos y empresas, tanto públicos como privados, para la consecución de nuevos proyectos, facilitando un continuo contacto con el mercado y sus necesidades, así como una relación constante y fluida con los clientes actuales y potenciales de la empresa.

-La **División Informática** tiene la función de satisfacer los requerimientos informáticos del resto de las áreas de actividad de la empresa. Principalmente se dedica al diseño y desarrollo de aplicaciones específicas para la grabación y para la tabulación de datos. También presta servicio técnico y asesoramiento a todas las áreas de la empresa que lo requieran. Para ello cuenta con dos titulados superiores en informática.

Todos nuestros profesionales son titulados de grado medio y superior y poseen un alto grado de especialización demostrable en la realización de sus actividades.

La estructura de Comple-ser's se indica en el Organigrama que figura a continuación y, debido al cual, se atribuyen responsabilidades a cada cargo y se conocen la autoridad y relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier actividad que incida sobre la calidad de nuestros trabajos.

ORGANIGRAMA



4. RECURSOS TÉCNICOS

La empresa posee una amplia red de recursos materiales y técnicos que dan servicio tanto, a las necesidades actuales de nuestros clientes como al personal encargado de realizar cada una de las fases de los proyectos.

Nuestras instalaciones superan los 120 m2 distribuidos en dos oficinas, dotadas con tecnología de vanguardia y equipos de última generación. Además, el centro cuenta con todas las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar tanto la documentación generada como los equipos informáticos.

Comple-ser's posee en la actualidad Sistemas Operativos de Red: Microsoft Windows 2000 Profesional, Windows XP y Microsoft BackOffice Small Business; Aplicaciones empresariales: Microsoft Office 2000 Professional (Word, Excel, Access), SPSS 15.0, Visual Basic y SP Contaplus, FacturaPlus, NominaPlus Elite 2000, etc; y diseño y construcción de aplicaciones específicas para tabulaciones y análisis de datos.

Además, contamos con dos Servidores Centrales, doce estaciones de trabajo, ordenadores de mano Psion Organizar Work About, Impresoras HP, Canon y Sharp AR 206 e impresora color de inyección de tinta DinA3, unidades de discos extraíbles y escáner color de sobremesa.

5. CONTACTO

PERSONA DE CONTACTO:

JESÚS GÓMEZ SANTOS

Director

DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y CAMPO:

Avda. Ntra. Sra. de Valvanera nº79 - 1ºB

28025 Madrid

TELÉFONO: FAX:

91-462 48 99 91-465 20 16

DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO:

Calle La Oca nº66 – 1ºA

28025 Madrid

TELÉFONO: FAX:

91-465 06 65 91-465 20 16

DEPARTAMENTOS:

Administración:

Técnico:

Producción:

Calidad:

Información General: compleser@compleser.es