



Propuesta de servicios
Auto Mercado
Mayo 2025



CCK

En un mundo en constante transformación, la gestión estratégica de la comunicación y la reputación se vuelven trascendentales para la evolución de las marcas y las empresas.

En CCK ayudamos a las empresas a desarrollar, proteger y potenciar su reputación interna y externa a partir del análisis de datos, la escucha social constante y el diseño de historias relevantes que logren la comprensión y la atención de las audiencias, que permitan la creación de relaciones estratégicas para que aporten valor a la marca y a la organización.



Señoras

María José Rodríguez S.

Ethel Maldonado

Auto Mercado

En CCK nos sentimos muy honrados de que nos tomaran en cuenta para presentar esta propuesta de servicios y contribuir con el manejo de sus relaciones públicas en Costa Rica. Nos sentimos muy comprometidos a trabajar con gran calidad en el logro de sus objetivos corporativos, de comunicación y proyección.

Nuestra experiencia de 37 años y nuestra estructura óptima de trabajo nos permiten dar soporte y asesoría en Reputación, Sostenibilidad, comunicación interna, entre otros, no solo en la parte estratégica, sino también en la parte operativa.

A continuación, los detalles de nuestra propuesta económica.

Marcela Alfaro

Gerente General

CCK Costa Rica

Contenido de la propuesta económica

1. Materialidad (suministrada por Auto Mercado)
2. Política de Sostenibilidad (suministrada por Auto Mercado)
3. Metodología de trabajo
 - Connect
 - Create
 - Key Performance
4. Detalle de la propuesta
 - Mecánica de trabajo
 - Equipo de servicio
 - Inversión
 - Observaciones



Materialidad

Nuestra materialidad fue actualizada en el 2024 mediante un proceso participativo con nuestras partes interesadas prioritarias. Este ejercicio nos permitió profundizar en las expectativas, percepciones y prioridades de actores clave como personas colaboradoras, clientes, proveedores de frutas y verduras, así como expertos y líderes en sostenibilidad del sector de alimentos y consumo masivo.

Este proceso fortalece la toma de decisiones estratégicas, asegurando que nuestras acciones estén alineadas con los temas más relevantes para el negocio, el entorno y la sociedad.

Temas materiales



Fuente:
Documento
suministrado por
Auto Mercado

Política de Sostenibilidad

En Auto Mercado la sostenibilidad no es una meta aislada, sino parte esencial de cómo operamos. No solo buscamos la excelencia en calidad y servicio, sino que también fortalecemos nuestro impacto positivo mediante acciones reales, medibles y sostenibles, integradas en proyectos de bienestar social, ambiental y empresarial.

Este compromiso se formaliza a través de nuestra Política de Sostenibilidad, donde expresamos nuestra convicción de contribuir activamente al desarrollo sostenible, guiados por nuestros valores corporativos. Tanto nuestras políticas internas como los reportes de sostenibilidad son herramientas clave para alinear nuestras decisiones y operaciones con principios de buen gobierno corporativo, transparencia y mejora continua.

Actualmente trabajamos en la renovación de nuestra política para el periodo 2025, con el fin de reflejar la evolución de nuestras prácticas, los nuevos desafíos globales y las expectativas de nuestras partes interesadas.

Política de Sostenibilidad en Auto Mercado

1

Beneficiar el desarrollo y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias; clientes, proveedores y la sociedad costarricense.

2

Participar activamente de la promoción del voluntariado por parte de nuestros colaboradores.

3

Cumplir con la legislación nacional.

4

Adoptar un modelo de economía circular y desincentivar el plástico de un solo uso.

5

Incentivar y promover la sostenibilidad en la cadena de valor.

6

Incentivar la conservación de los recursos pesqueros a través de un Programa de Pesca Responsable.

7

Incentivar y promover la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor.

8

Implementar prácticas de mercadeo responsables y sostenibles.

9

Establecer alianzas estratégicas en el marco de las alianzas público-privadas para maximizar sinergias.

C

CONNECT

Conectamos con el reto de Auto Mercado y las necesidades de sus audiencias meta, investigando y analizando la información disponible y su entorno.

C

CREATE

Creamos la Estrategia de comunicación de RSE de Auto Mercado de acuerdo con los insumos y descubrimientos de la etapa anterior, tomando en cuenta a las audiencias, los canales adecuados para impactarlas y los objetivos de negocio; y a partir de este punto empezamos a ejecutar.

K

KEY PERFORMANCE

Medimos de forma continua el alcance de los objetivos, con base en el sistema de medición de resultados acordado con Auto Mercado (KPI, ROI, etc.).

Nuestra metodología integral de trabajo.

CCIK



C

CONNECT

1. Diagnóstico
Auto Mercado

C

CONNECT



Para ejecutar los servicios con Auto Mercado consideramos las siguientes acciones de conocimiento previo:



1. **Revisión y análisis de documentos** institucionales como: Estrategia corporativa, reportes MERCOSUR, proyectos anteriores y los resultados obtenidos, plataforma filosófica, sitio web, y cualquier documento que sea de relevancia para conocimiento del equipo sobre Auto Mercado.
2. **Entrevistas a profundidad con los voceros del área de Sostenibilidad, Comunicación interna, CEO y otros directores clave** para comprender sus expectativas, preocupaciones e intereses, así como las proyecciones de Auto Mercado en el área. Esto nos ayuda en la definición de enfoques de difusión con medios especializados, líderes de opinión en sostenibilidad y otros temas empresariales y con la elaboración de un mapeo de *stakeholders* y partes interesadas.
3. **Análisis de los canales propios** y el ecosistema de comunicación actual de la organización con sus diferentes audiencias y canales clave.

C

CONNECT



- 4. *Listening de noticias y escucha social retroactiva a un año:*** Revisión y análisis de notas y escucha social para identificar riesgos, enfoques, medios, periodistas, tono de las publicaciones y mensajes clave posicionados.
• • • • •
- 5. *Análisis de la industria*** en temas de sostenibilidad y empresariales de interés para Auto Mercado.

CCIK



C

CREATE

2. Estrategia

Diseño de la Estrategia de comunicación sostenible



La elaboración de la estrategia anual de comunicación sostenible incluye:

1. Revisión del *Storytelling* de Auto Mercado como marca corporativa: La narrativa es un activo estratégico que establece un orden para todo lo que queremos desarrollar en relación con el discurso y es un insumo importante para el desarrollo de todo tipo de materiales de proyección.

Esto incluye los siguientes componentes:

- Esencia de marca corporativa
- Personalidad y posicionamiento
- Tono de voz (¿Cómo habla Auto Mercado? Manteniendo el enfoque de Sostenibilidad)

2. Plataforma de comunicación:

- Mensajes clave (corporativos y específicos)
- Hoja de datos de la empresa, hitos desde su fundación
- Documento general de preguntas y respuestas

Diseño de la Estrategia de comunicación sostenible



3. Plan de acción que incluye:

- Objetivos de comunicación (alineados con los objetivos empresariales de Auto Mercado)
- Avenidas estratégicas (estas definen las áreas o públicos del servicio)
- Tácticas o acciones sombrilla y acciones específicas para cada audiencia
- Indicadores de logro y medición por cada acción

4. Mapeos de:

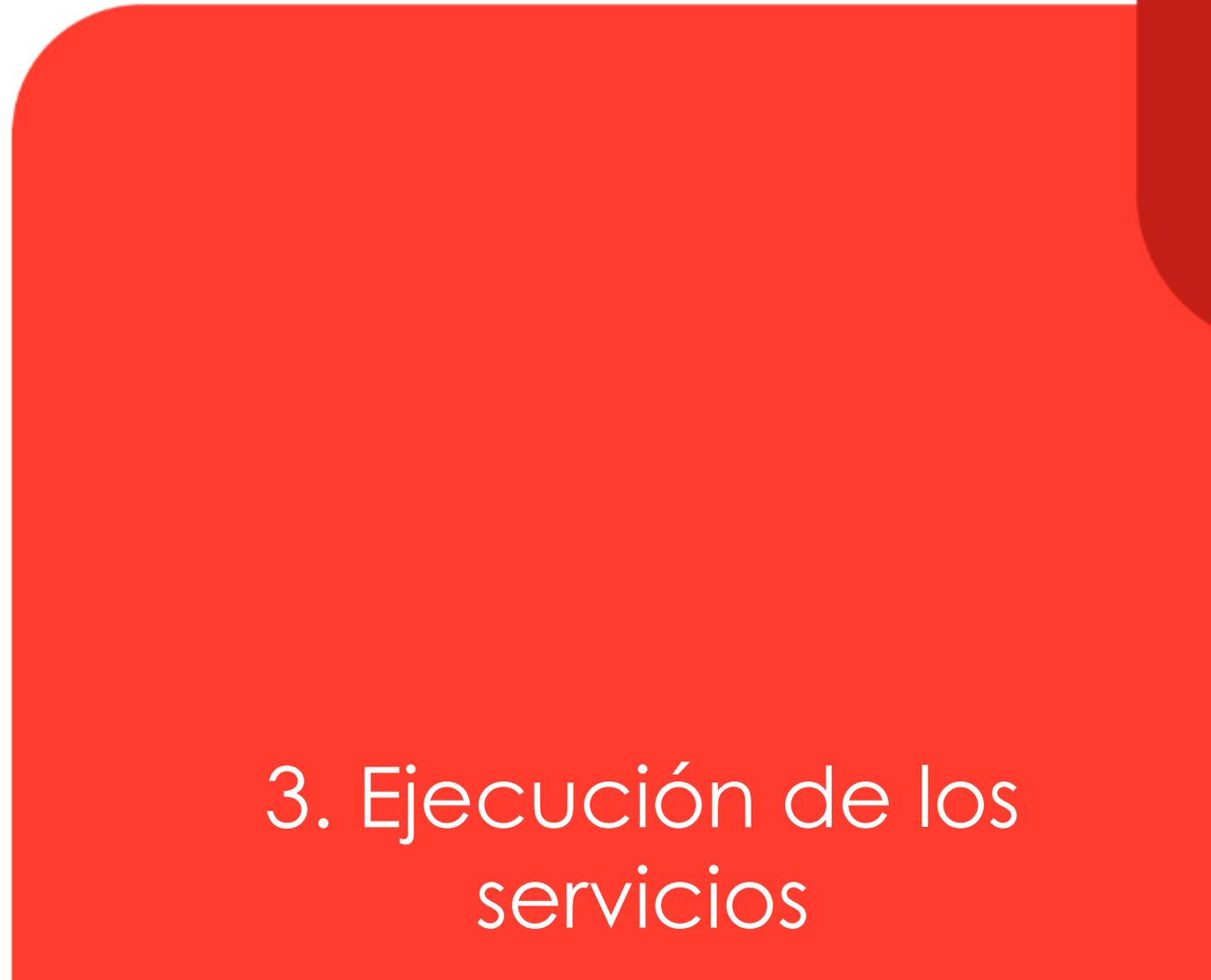
- Mapeo y diferenciación de los públicos meta, para la definición de temas e intereses por comunicar
- Instituciones y organizaciones (aliados y detractores)
- Priorización de actores, audiencias y canales

5. **Cronograma** de trabajo para la implementación y medición de todas las acciones propuestas

6. **Presupuesto** estimado de acciones complementarias



CCIK



3. Ejecución de los servicios



Ejecución

Prensa

- Creación de **enfoques noticiosos** según el tema por difundir que comunique los mensajes de interés de la forma más efectiva.
- Elaboración de una **lista de contactos** de medios especializados y nacionales en los temas de interés, en el nivel escrito, televisivo, radial y digital, según el enfoque por comunicar
- Redacción, revisión y adaptación de **materiales para prensa** como: comunicados, hoja de datos y perfiles de voceros.
- Redacción, revisión y adaptación de **materiales de comunicación** como: documento de preguntas y respuestas y mensajes clave (corporativos y de asunto específico).
- Búsqueda constante de **oportunidades de proyección** en los diferentes medios.
- Coordinación de **entrevistas de profundidad** en los medios.
- Coaching para los voceros antes de una entrevista.
- **Acompañamiento** a todas las entrevistas.
- **Seguimiento** a las publicaciones y las necesidades de información de los periodistas.

Ejecución

Otros públicos de interés

- **Alineamiento** con el análisis de materialidad de Auto Mercado: para definir foco y abordaje.
- Desarrollo y ejecución de una **estrategia de comunicación sostenible**.
- **Relación con líderes** de opinión en sostenibilidad y otros temas empresariales.
- **Gestión de la comunicación** con otros públicos de interés de la organización.
- **Redacción de mensajes** clave para la participación de los voceros en foros de interés.
- **Generación de contenido** y asesoría para RRSS, informes, prensa y eventos.

Ejecución

Capacitaciones

Reputación

- **Actualización** a inicios de año al equipo de Auto Mercado sobre tendencias de la industria y temas de sostenibilidad para el desarrollo de nuevas narrativas.
- **Refrescamiento** anual básico en temas de vocería para los voceros oficiales. Incluye un Media Training anual, para un máximo de 4 voceros, duración 6 horas. Incluye: instalaciones (CCK), alimentación y equipo técnico.
- **Manejo de crisis.** Se incluye un Asesor experto en temas de crisis.
- **Asesoría** y ejecución de tareas relacionadas a partes interesadas de Auto Mercado.
- **Desarrollo de estrategias** para garantizar participación y presencia en los principales rankings de reputación corporativa, así como de sostenibilidad.
- **Investigación y análisis** de tendencias en Relaciones Públicas para actualización y toma de decisión.
- **Mapeo y gestión** de actividades donde se pueda gestionar la participación de voceros de Auto Mercado.

CCIK



K

KEY PERFORMANCE

4. Medición de resultados

Medición de resultados

- Participación en **sesiones semanales de seguimiento** con el equipo de Auto Mercado.
- **Monitoreo diario** de publicaciones: en medios digitales, impresos, TV, radio, X y páginas públicas de Facebook.
- **Reportes mensuales** y anuales. Incluyendo variables como publicity, sentimiento, clasificación de medios, registro de notas, entre otros. Nota: Incluye únicamente el reporte de monitoreo corporativo.
- Uso de **Media Efficiency** (ME), un sistema desarrollado por CCK que hace un mayor énfasis en la evaluación del mensaje correcto que debe llegar a las audiencias objetivo, a través de los medios. Esta medición se utiliza en el caso de los clientes permanentes.
- Elaboración del **reporte cuantitativo y cualitativo** de la exposición de los temas ante los medios con un análisis de contenido con conclusiones y recomendaciones.

EJEMPLO DASHBOARD (resultados)

Gestión de medios

Impactos totales



70
Notas



8,820,566
Vistas

ME* (Media Efficiency)

95

ROI (Return of Investment)

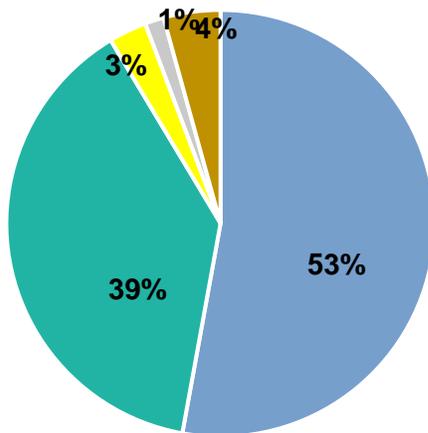
+1,496%

Publicity (Advertising Value Equivalent)



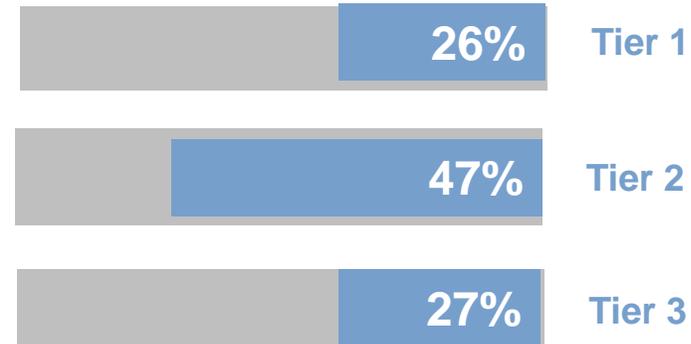
116,486.00

Notas por tipo

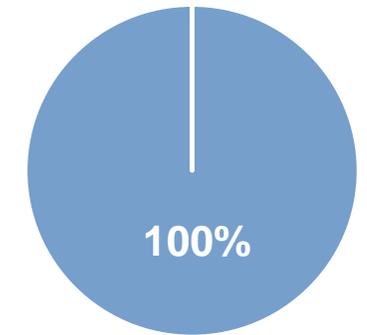


■ Digital ■ Redes Sociales ■ Escrito ■ Radio ■ TV

Notas por Tier



Notas por tipo



■ Positivo

*Media Efficiency: Rúbrica de evaluación cualitativa de las notas en medios de comunicación.



CCIK

**Detalles de
la propuesta**



Mecánica de trabajo

- Para determinar las acciones específicas se establecerá un proceso de coordinación, entre el equipo de CCK y Auto Mercado quien participará y aprobará las diferentes gestiones que desarrollemos.
- Se mantendrán reuniones de coordinación según se considere necesario. Además del seguimiento semanal.
- CCK entregará un reporte de labores y los resultados obtenidos al final de cada mes.

Equipo de trabajo

Para la atención de este proyecto CCK designará el siguiente equipo de trabajo:

Asesor	Cargo	Labores	Dedicación mensual
David Fallas	Estrategia y creatividad	Equipo de apoyo estratégico	Se integrarían al equipo en momentos específicos del servicio
Carlos Lobo	Especialista de crisis		
Diana Quirós	Líder de Analytics		
Por definir	Líder de Cuenta	Actuará como asesor estratégico y será la responsable del cumplimiento de los objetivos de la Estrategia	20 horas
Por definir	Asesora	Estratega abocada a la ejecución, seguimiento de las tareas y coordinación con las otras áreas de servicio	Medio tiempo

Inversión

Servicios: Diseño e implementación de estrategia de comunicación sostenible

Inversión en colones +IVA
Fee mensual por
12 meses o más

1. Diseño de la Estrategia de comunicación sostenible

2. Implementación

- Alineamiento con el análisis de materialidad: para definir foco y abordaje.
- Desarrollo y ejecución de una estrategia de comunicación sostenible.
- Relación con medios especializados y líderes de opinión en sostenibilidad y otros temas empresariales.
- Generación de contenido y asesoría para RRSS, informes, prensa y eventos.
- Medición de impacto (KPI cualitativos y cuantitativos).
- Vocerías
- Manejo de crisis

3. Medición de resultados

4. Monitoreo de medios con su respectivo reporte y análisis

2 750 000

(dos millones setecientos
cincuenta mil)

Valores agregados

1. Capacitación de actualización de tendencias
2. Capacitación de voceros anual
3. Equipo especializado en estrategia y manejo de crisis

Equipo de trabajo permanente

1. Lucía Jiménez, líder de Cuenta
2. Derek López, asesor
3. Kimberly Badilla, analista de Medios

Observaciones

- Oferta válida por 30 días.
- Forma de pago: 15 días de crédito.
- El cliente proporciona todos los materiales requeridos para el proceso.

Los honorarios profesionales indicados excluyen montos por concepto de:

- IVA e impuestos nacionales
- Contrataciones a terceros (hoteles, audio o vídeo, etc.), diseño o rediseño de materiales y producciones (invitaciones, desplegados y otros) y otros aspectos no contemplados en esta propuesta.
- Retenciones por remesas al exterior.
- Comisiones por transferencias bancarias.
- Gastos de viaje a ciudades fuera del área metropolitana (de ser necesario).
- Traducciones.
- Servicios no incluidos en la propuesta.
- Inversión en honorarios de influenciadores, líderes de opinión y creadores de contenido.
- Servicio de mensajería, Courier o similares no contemplados en esta propuesta.

En caso necesario CCK presentaría las cotizaciones de estos rubros para su respectiva revisión y aprobación de parte del cliente. CCK cobra una comisión administrativa por contrataciones a terceros.



CCK

AFILIADA A **KETCHUM**



info@cckcentroamerica.com
www.cckcentroamerica.com