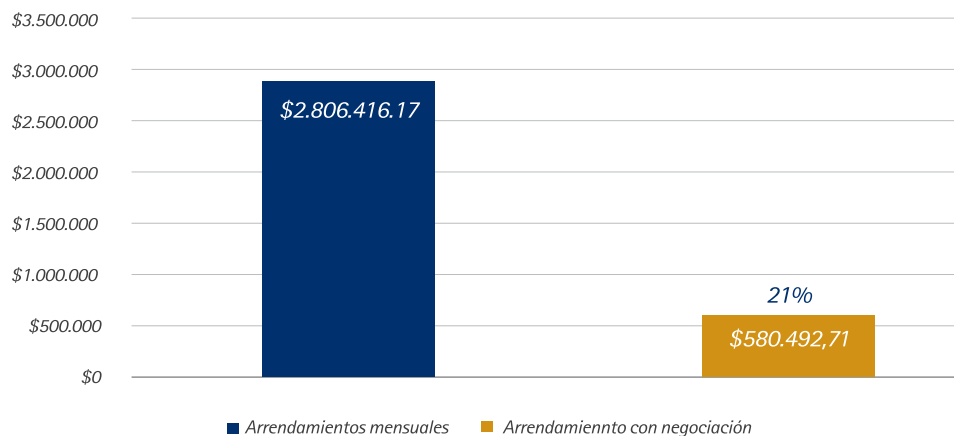




## 2. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

En el 2021, el sector inmobiliario vivió tiempos de contrastes ocasionados por las consecuencias de la pandemia y las nuevas variantes del virus. Tal y como se comentó en el Informe Inmobiliario, el sector de oficinas, se vio afectado por las consecuencias de la pandemia cerrando el 2021 una absorción negativa superior al 21%. No obstante, en el caso de este fondo de inversión, su fuerte presencia en el sector de zona franca le permitió afrontar de una mejor manera la situación actual inmobiliaria. Del total de rentas mensuales del Fondo, que eran equivalentes a \$2.806.416,17 un 21%, es decir, \$580.492,71 tenían algún tipo de negociación ocasionada por las consecuencias del COVID-19, contrario al 2020 que dicho porcentaje fue de un 44% del total de rentas mensuales del Fondo.

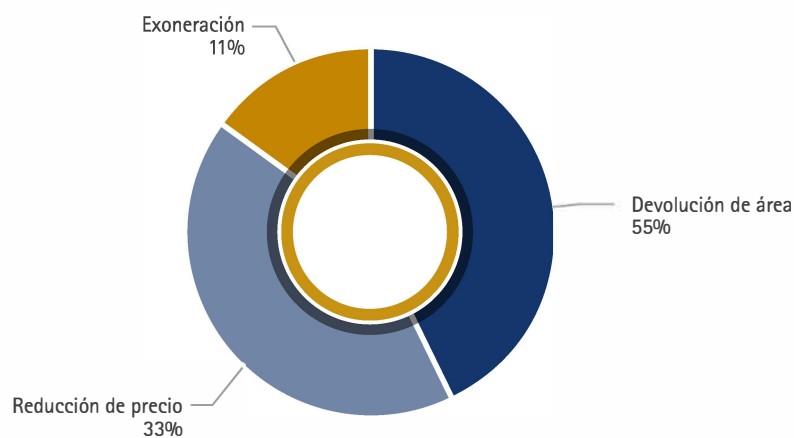
### RENTAS RENEGOCIADAS 2021



Fuente: Estados Financieros Auditados. Datos en US dólares.

La reducción de los ingresos como resultado de la afectación de la pandemia y los procesos de renegociación de los contratos de arrendamiento se derivan principalmente en devolución de área (43%), reducción de precio (42%) y exoneración (15%), tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

### HECHO GENERADOR DE LA NEGOCIACIÓN 2021



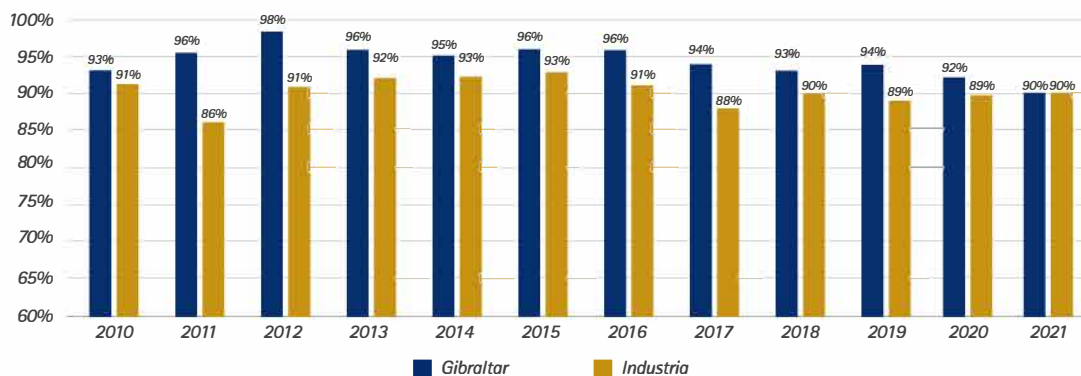
Fuente: Improsa SAFI.

Concluimos el ejercicio 2021 con un total de metros cuadrados arrendados de 209.507,05 m<sup>2</sup>. Los movimientos registrados en el 2021 son:

- **Salidas y devoluciones:** 20.842,01 m<sup>2</sup>  
39% corresponde a la salida del inquilino. Calox con 8.077,44 m<sup>2</sup>, inmueble que fuera vendido en junio de 2021, como lo detallamos anteriormente.
- **Ingresos o aumentos de área:** 15.584,07 m<sup>2</sup>.  
71% corresponde al ingreso de los metros cuadrados correspondiente a la compra en el inmueble El Cafetal (11.114,84 m<sup>2</sup>).
- **Renovaciones por vencimiento de contratos:** 14.276 m<sup>2</sup>.

Lo anterior dio como resultado una leve disminución en la ocupación de este Fondo al pasar de 92% de ocupación al cierre del 2020 a 90% a diciembre de 2021, igualando el promedio de la industria de fondos de inversión inmobiliarios.

### HECHO GENERADOR DE LA NEGOCIACIÓN 2021



Fuente: Improsa SAFI y Sugeval. Datos de industria obedecen a un promedio de los fondos inmobiliarios.

## TAREAS DE MERCADEO y COMUNICACIÓN

La rápida adopción de herramientas tecnológicas que ha ocasionado la época post pandemia para permitir acortar el distanciamiento social y comunicarnos unos con otros, ha generado variaciones en la forma en la que se realizan las tareas de comunicación y mercadeo y mayores exigencias en las tareas digitales para lograr atender las nuevas demandas.

En Improsa SAFI trabajamos desde el 2020 en el reforzamiento de la estrategia de Comunicación y Mercadeo Digital, con un enfoque de comunicación enfocado en dos ejes principales:

- 1. Soluciones Inmobiliarias Completas:** Destacamos el valor agregado que ofrece Improsa SAFI a sus clientes inquilinos al brindar "Soluciones Inmobiliarias Completas", gracias a la especialización con que cuenta nuestra área que incluye no solo la oferta de espacios inmobiliarios, sino también servicios de administración y mantenimiento de inmuebles, así como proyectos de remodelación de espacios inmobiliarios.
- 2. SAFI Privada más Grande en Costa Rica en Fondos Inmobiliarios:** Tareas de posicionamiento de marca, donde trabajamos con mensajes claves para dar a conocer el papel actual de Improsa SAFI y los fondos de inversión en el mercado inmobiliario costarricense y cuáles son nuestras tareas como líderes en el mercado inmobiliario costarricense.

A continuación, describimos algunas de las tareas realizadas para cumplir con los ejes anteriores:



The screenshot displays the 'aerocentro' website interface. At the top, there is a header with the company logo and contact information. Below the header, there is a navigation menu with four main sections: LANDING PAGE, GEORREFERENCIA, PRESENTACIÓN, and COTIZAR SU ESPACIO. The main content area features a table of property listings with the following columns: Unidad / Space Number, Local No. / Type of property, Tipo de Inmueble / Type of property, RFE / FZTN, M<sup>2</sup> Disponibles / m<sup>2</sup> available, Alquiler en / Rent per sq ft, CAM (m<sup>2</sup>) / CAM fee per m<sup>2</sup>, Total Mensual / Monthly total, Puestos / Parking spaces, and Disponibilidad / Availability.

Unidad / Space Number	Local No. / Type of property	Tipo de Inmueble / Type of property	RFE / FZTN	M <sup>2</sup> Disponibles / m <sup>2</sup> available	Alquiler en / Rent per sq ft	CAM (m <sup>2</sup> ) / CAM fee per m <sup>2</sup>	Total Mensual / Monthly total	Puestos / Parking spaces	Disponibilidad / Availability
Hel 3 vel 3	N/A	Oficina	SI yes	1272.00	\$20.00	\$3.58	\$29,993.76	42	Inmediata / Immediate
Hel 4. vel 4	N/A	Oficina	SI yes	496.14	\$20.00	\$3.58	\$19,755.78	15	Inmediata / Immediate

At the bottom of the table, there is a note: "M<sup>2</sup> Totales en el inmueble: 2.425.81 m<sup>2</sup>". Below the table, there is a small text block: "Se alquilan espacios de estacionamiento a \$100 en semana con \$3.58 de CAM y \$90 estaciona con \$0.40 de CAM. Se Alquila espacio de 1 a 5 m<sup>2</sup> Inmuebles. Para RFE \$1.50/m<sup>2</sup>".

**1. Actualización de material audiovisual:** Para la comercialización de espacios inmobiliarios se mantuvo una gestión activa de actualización de material audiovisual para presentaciones de venta, catálogos de disponibilidad, entre otros materiales necesarios para la comercialización de inmuebles. Los documentos se trabajan con diseño interactivo logrando de esta forma que los corredores o posibles clientes cuenten con toda la información a la mano con botones de georreferenciación.

Adicionalmente, los documentos de ventas se encuentran disponibles en línea con plataformas como ISSUU (servicio en línea que permite la visualización de material digitalizado electrónicamente) y en el caso de videos a través de YouTube.

## 2. Comunicación por Correo Electrónico

Improsa SAFI realizó un cronograma anual de envío de comunicados a sus dos tipos de clientes:



**1. Inquilinos:** mantuvimos una gestión muy activa para la atracción de nuevos inquilinos a nuestros inmuebles, aprovechando el correo electrónico para compartir información de los espacios disponibles.

**2. Clientes inversionistas:** se mantuvo el contacto directo través de los informes trimestrales y mensuales, donde damos a conocer la labor que realizamos en la administración del instrumento de inversión.



**3. Presencia en medios de comunicación:** Tuvimos presencia en medios de comunicación escrita y digital, algunos a través de publicidad y en otros casos a través de noticias. Las campañas se trabajaron con banners digitales, HTML y artes en redes sociales de los siguientes medios: Revista Inversión Inmobiliaria, periódico La República, periódico La Nación y Revista Vida y Éxito. Adicionalmente, se trabaja en páginas como Encuentra24 para la comercialización de espacios inmobiliarios.



## 4. Páginas web

Improsa SAFI cuenta con dos sitios web, en los que se trabajaron diferentes tareas:

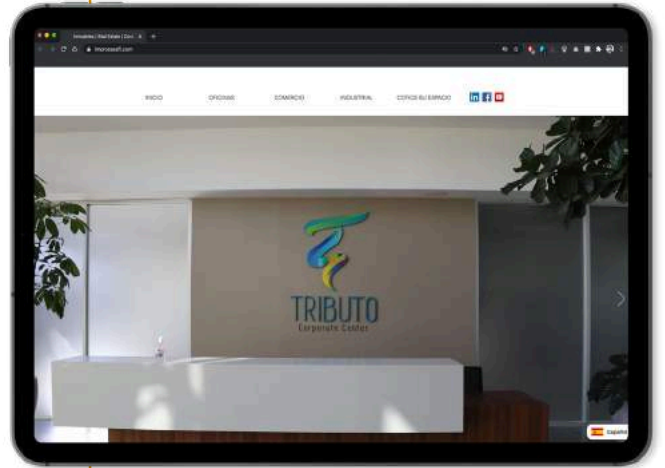
**1. Página Electrónica para Inversionistas:** Enlace principal con los inversionistas para que puedan acceder a información general de los fondos de inversión inmobiliarios, informes trimestrales, hechos relevantes, indicadores, entre otra información.

En el 2021 se trabajó en una nueva propuesta que permitirá adaptar en el 2022 este sitio web a las nuevas necesidades del proyecto de regionalización que incluye la posibilidad que tenemos actualmente de realizar oferta pública en los mercados de: Costa Rica, Panamá, El Salvador, Guatemala y Nicaragua y próximamente en Colombia.



**2. Página Electrónica para atraer Inquilinos:** se trabajó en renovar el sitio de comercialización de inmuebles, proporcionando más información de valor, un diseño más moderno y estético con mensajes clave enfocados en la generación de experiencias. También se introdujeron nuevos recorridos virtuales para que los interesados pueden ver el espacio sin tener que desplazarse físicamente al lugar, aspecto de gran relevancia en la situación actual de pandemia.

El sitio web de comercialización de inmuebles tuvo un promedio de visita mensual de 4.500 visitantes, un 15% más que el promedio registrado en el 2020.



## 5. Redes Sociales

Con publicaciones semanales (3 a 4 publicaciones) se buscó dar a conocer los atributos de Improsa SAFI y de los inmuebles que forman parte de los fondos de inversión inmobiliarios. A continuación, el crecimiento obtenido por red social:



- Se aumentó la cantidad de seguidores de 4.419 en el 2020 a 6.033 en el 2021, es decir, un crecimiento de 37%.
- La publicación con mayor cantidad de impresiones fue de 18.264 y la de mayor alcance de 11.476.



- Se alcanzó un total de 2.800 contactos (crecimiento de 145% con respecto al 2020).
- Se utilizan además herramientas para prospección y ventas para contactos con empresas nacionales e internacionales.



- Se creó una nueva cuenta de Improsa SAFI para comercializar espacios disponibles.
- La publicación con mayor cantidad de impresiones fue de 3.324.
- En el 2022 se contará con una estrategia más robusta para esta red social.

## 6. Rotulación en Inmuebles

Conscientes de que, aunque el mundo online ha tomado un gran auge, la rotulación en sitio sigue siendo un aliado importante para la comercialización de inmuebles. Improsa SAFI realizó más de 40 rotulaciones de inmuebles en el 2021.

## 7. Eventos

Se participaron en cinco eventos durante el año:

### *"The Office Tenant Week 2021" y "Commercial Real Estate Trends 2021"*

Se participó como patrocinador en dos eventos para la promoción de espacios inmobiliarios. El primero fue el evento virtual "Commercial Real Estate Trends 2021" y el segundo "The Office Tenant Week 2021", ambos eventos organizados por Revista Inversión Inmobiliaria.



Estos eventos contaron con la participación de expertos internacionales en la industria inmobiliaria, quienes compartieron con la audiencia los retos que enfrenta el sector inmobiliario post pandemia.

Tuvimos participación en dos paneles: "Replanteando el Real Estate Corporativo", donde participó nuestra directora comercial, Ericka Flores y "Repensar, Revitalizar y Reposicionar Proyectos de Oficinas", con la participación de nuestra gestora de portafolio, Andrea Conejo.

Adicionalmente, Improsa organizó un workshop al que titulamos: "Transformación de Inmuebles en Medio de la Pandemia: ¿una buena o mala decisión? Con la participación de Oscar Muñoz, gerente de facilidades de Improsa Capital, Marcos Liberman, country manager de Contract Workplaces y Jaime Molina, director general de ICC.

### *"V Congreso Nacional de Zonas Francas y XXIII Conferencia de Zonas Francas Iberoamérica".*

Se participó como patrocinador en el V Congreso Nacional de Zonas Francas y XXIII Conferencia de Zonas Francas Iberoamérica, evento virtual donde se dialogó sobre el presente y el futuro del Régimen de Zonas Francas en la región iberoamericana, un espacio de análisis e intercambio de experiencias y nuevos conocimientos en materia de atracción de Inversión Extranjera Directa.

Los ejes temáticos que se desarrollaron fueron:

- Sostenibilidad y Zona Francas
- Tendencias de atracción de inversión extranjera
- Nuevos sectores dinámicos y modelos de inversión
- Automatización y digitalización

### *Colombia GRI Real Estate 2021*

Actividad realizada el 27 y 28 de octubre en Bogotá, que reunió a los principales participantes del sector inmobiliario colombiano, entre ellos autoridades gubernamentales, inversionistas, operadores de concesiones y especialistas en el sector de infraestructura para debatir los principales retos de la industria. Nuestro gerente general, Jaime Ubilla fue uno de los ponentes, específicamente en la charla: Sector industrial y logístico ¿Mercado estrella de la pandemia?



## Latin America GRI Real Estate 2021

Evento realizado el 18 y 19 de noviembre en Nueva York, que contó con la participación de más de 300 de los líderes más influyentes del Real Estate de la región, para conversar acerca de los cambios y las oportunidades del sector inmobiliario, el futuro de las oficinas, el potencial del sector industrial y de logística, el comercio digital, entre otros temas.

En este evento pudimos compartir experiencias con el expositor principal del evento Brian Kingston, Managing Partner y Chief Executive Officer de Brookfield Property Group y Brookfield Property Partners. Adicionalmente, nuestro gerente general, Jaime Ubilla fue uno de los ponentes en la charla: "Central America and the Caribbean: Foreign Attraction and Opportunity Spaces".

### 8. Creación de Nuevo Programa para Inquilinos

Con la convicción de que la época actual ha transformado los protocolos de utilización de los edificios y que las políticas deben actualizarse para ofrecer a los inquilinos y propietarios un lugar de trabajo seguro y saludable, Improsa lanzó el programa "Health & Safety", que incluye un conjunto de alcances técnicos y de carácter integral, que procuran establecer un ambiente sano y seguro para cada uno de los usuarios de los inmuebles.

El programa tiene como objetivo promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los usuarios de los inmuebles, adaptándose al contexto sanitario actual, y esto se hace mediante la integración y estandarización de la operación de los inmuebles, con pilares que abarcan diferentes temas, entre ellos los protocolos sanitarios post pandemia y de valor agregado como salud, educación o deporte.

El programa está formado por cuatro pilares:

- **Políticas Operacionales:** políticas y procedimientos relacionados con seguridad y salud, que generen un mejor ambiente de trabajo.
- **Planes de Emergencia:** planes y protocolos que ayuden a resguardar la seguridad física de los usuarios de los edificios.
- **Protocolos de Mantenimiento:** protocolos de gestión y mantenimiento preventivo de los inmuebles.
- **Proyectos de Valor Agregado:** actividades educativas, del sector salud y deportivas, las cuales buscan aportar en el bienestar y crecimiento de los colaboradores de las empresas ubicadas en los inmuebles bajo administración. Entre las nuevas iniciativas que verán los usuarios de los inmuebles se encuentran: convenio con universidades y con gimnasios.



### 9. Customer Experience

En el 2021 trabajamos en el desarrollo de un proyecto integral de primer nivel para el desarrollo de la experiencia del cliente que se implementará en el 2022 y que nos permitirá conectar un conjunto de aplicaciones para manejar los datos relacionados con la relación con el cliente: publicidad, marketing, ventas, comercio y servicio. El objetivo de esta plataforma es crear una visión completa del cliente (inquilino e inversionista) y de todas sus interacciones, sin importar cómo, cuándo, dónde o con quién interactúen.