



RELACIÓN CON NUESTROS INVERSIONISTAS E INQUILINOS ACTUALES Y POTENCIALES

La comunicación y mercadeo han variado en gran medida en los últimos años como consecuencia a la pandemia y las empresas tuvieron que experimentar una importante transformación digital para adaptarse a las nuevas necesidades del mercado.

Si algo nos enseñó este periodo es que cada día más la tecnología tiene que ir de la mano con los nuevos negocios y con la adecuada experiencia del cliente. Tener una fuerte presencia en línea es imprescindible, crear un sitio web adecuado pasó de ser una opción a una necesidad desde hace algunos años y estar presente en redes sociales, son solo parte de todo lo que involucra estar alineados con la evolución digital.

En Improsa SAFI trabajamos desde el 2020 en el reforzamiento de la estrategia de Comunicación y Mercadeo Digital, pero en el 2022, dimos un paso aún más grande al iniciar con la implementación de nuevos proyectos que mejoren las interacciones con nuestros clientes y lograr superar sus expectativas. Conozcamos los proyectos realizados:

1. EXPERIENCIA AL CLIENTE - PROYECTO CX - ORACLE:

En el 2022 iniciamos un proyecto de transformación de la mano de la empresa Oracle, en donde trabajamos un cambio en la forma en la que nos relacionamos con nuestros clientes para generar una propuesta integrada que involucra publicidad, mercadeo, ventas, comercio y servicio.

La herramienta que estamos implementando nos permite aprovechar un conjunto de aplicaciones conectadas para tener una visión completa de nuestros clientes y de todas sus interacciones, sin importar cómo, cuándo, dónde o con quién interactúen.

Los primeros pasos en este proyecto han involucrado la creación de un canal web actualizado y moderno, que busca integrarse con las herramientas de mercadeo para interactuar con clientes actuales y potenciales. Estos sitios web serán lanzados en el 2023.

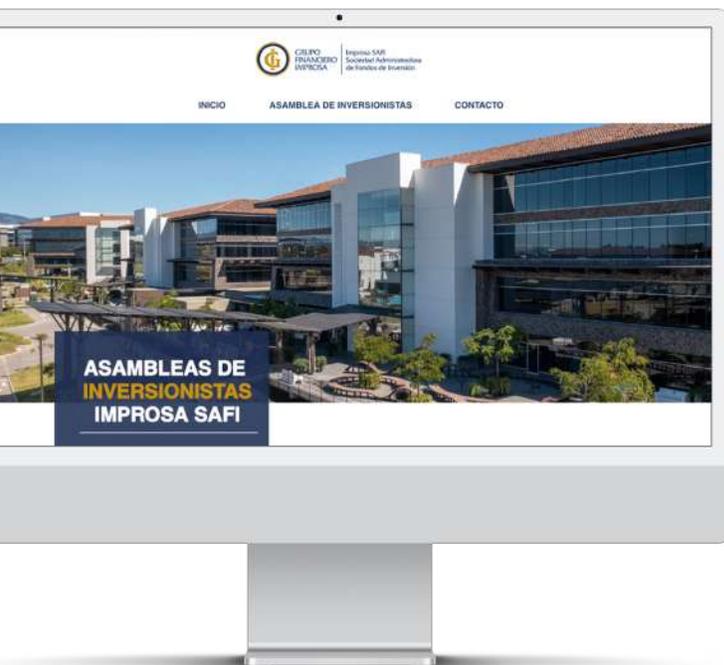
Adicionalmente, se inició con el proyecto de Customer Relationship Management (CRM), en el cual se vinculan y analizan todos los datos de los clientes, incluida la información de contacto, las interacciones con Improsa, las compras, las solicitudes de servicio, entre otras actividades.



2. IMPLEMENTACIÓN DE ASAMBLEAS MIXTAS:

En el 2022 Improsa SAFI elaboró por primera vez en la industria de fondos de inversión, asambleas de Inversionistas en formato mixto, es decir, presencial y virtual, y quedó a elección de los inversionistas la forma en la que participarían de las mismas. Este proyecto es de gran importancia porque permite a los inversionistas formar parte del quorum de la Asamblea de Inversionistas, sin importar donde se encuentre y así emitir su voz y voto.

La celebración de las asambleas de inversionistas en forma virtual se llevó a cabo mediante videoconferencia, utilizando medios tecnológicos que permiten la identificación y comprobación de la titularidad de los participantes. Estas asambleas permitieron que los inversionistas:



1. Tuvieran los mismos derechos y principios independientemente de la forma en la que concurrieran (presencial o virtual).
2. Participaran de asambleas que cumplieran los siguientes tres principios:
 - a) **Simultaneidad:** Las personas físicas que integraron la asamblea debían concurrir en forma simultánea a las personas que lo hacían de forma presencial.
 - b) **Interactividad:** Estos mecanismos fueron interactivos, permitiendo una comunicación bidireccional y sincrónica, en tiempo real, es decir, se transmite en vivo y en directo, desde un punto a otro o entre varios puntos a la vez.
 - c) **Integralidad:** La comunicación fue integral, porque permitió el envío de imagen (personas, video, multimedia, etc), sonido (voz de alta calidad, música, etc) y datos (ficheros automáticos, bases de datos; etc.).

3. EVENTOS

3.1 Informe de Gestión Trimestral con Inversionistas

En busca de tener un contacto más frecuente con los inversionistas a partir de julio de 2022 y de forma trimestral realizamos un evento con los inversionistas, con el objetivo de dar a conocer la gestión realizada en los fondos de inversión. Este evento que se realiza de forma virtual permite a los inversionistas conocer la gestión realizada por Improsa SAFI durante el trimestre y aclarar cualquier consulta sobre la misma.



3.2 Presentación de Proyectos de Sostenibilidad

Compartimos con los principales inquilinos que forman parte de la cartera de inmuebles de los fondos inmobiliarios nuestra posición de ética socio ambiental y los criterios de sostenibilidad que actualmente están implementados en los inmuebles.

Adicionalmente, dimos a conocer los importantes proyectos que Improsa desarrollará en el 2023 para supervisar y mejorar la eficiencia energética, la satisfacción de los inquilinos, el rendimiento de los activos, las operaciones de mantenimiento, el rendimiento de los espacios y el confort de todos los ocupantes (detalle completo de estos proyectos en la sección "Sostenibilidad" de este informe).

El evento realizado en octubre de 2022 nos permitió además tener contacto con los principales inquilinos, conocer sus necesidades y establecer nuevas medidas para apoyar la gestión de retorno a la oficina y crear comunidad.

3.3 Foro: Nuevos Retos del Mercado de Valores -Summit 2022.

Evento realizado por la Revista Market Brief, en República Dominicana, donde Improsa expuso la historia de éxito de Improsa SAFI y del Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar, para llegar a inversionistas costarricenses, de Centroamérica y a partir de 2022 de Colombia.

La actividad reunió a más de 300 asistentes del mercado de valores dominicano.



3.4 Eventos GRI

Tuvimos presencia en dos eventos organizados por GRI, club global que reúne a los principales líderes del Real Estate. Los eventos en los que Improsa tuvo participación son:

- **Latin America GRI Real Estate**
 - o Fecha: 11 y 12 de mayo.
 - o Lugar: Nueva York.

En este evento se desarrollaron temas como la diversificación, ingresos a largo plazo, reglas post-pandémicas, impacto de la inversión extranjera, entre otros. Nuestro Gerente General, Jaime Ubilla Carro, compartió su experiencia en el conversatorio “Keys to foreign direct investment. How to prepare the ground?”.



- **GRI Club Colombia**
 - o Fecha: 26 y 27 de octubre.
 - o Lugar: Colombia.

En el marco del Colombia GRI Real Estate 2022, nuestro gerente general, Jaime Ubilla, participó como expositor para hablar de las "Visiones del inversor internacional" en los cuales se desarrollaron temas como los retos y oportunidades del mercado, así como la atracción de capital.

3.5 Eventos de Promoción de Espacios Inmobiliarios

Participamos en los eventos “Commercial Real Estate Trends 2022” y “The Office Tenant Week 2022”, ambos eventos organizados por Revista Inversión Inmobiliaria. Estas actividades contaron con la participación de expertos internacionales en la industria inmobiliaria, quienes compartieron con la audiencia los retos que enfrenta el sector inmobiliario.



3.5.1 “Commercial Real Estate Trends 2022”

Improsa participó como patrocinador Platinum de este evento realizado el 1 y 2 de marzo y formó parte de dos paneles:

- “Oportunidades de Financiamiento para el Desarrollo Inmobiliario Regional”. Expositor de Improsa: Jaime Ubilla, gerente general.
- “Importancia de la Administración de Propiedades y la Flexibilidad”. Expositor de Improsa: Ericka Flores, directora comercial.

3.5.2 “The Office Tenant Week 2022”

Improsa participó como patrocinador Platinum de este evento realizado el 7, 8 y 9 de noviembre y formó parte del panel:

- “La Visión de Propietarios e Inversionistas ante una Fuerza Laboral sin Barreras. El Rol de Apoyo de los Propietarios a sus Tenants. ¿Cómo generar valor?”.
Expositor de Improsa: Jaime Ubilla, gerente general.

Los eventos nos permitieron seguir posicionándonos como líderes de opinión de empresas del sector debido a la asistencia de más de 400 personas. Como valor agregado los participantes formaron parte de un tour de inmuebles, en donde estaba incluido uno de los inmuebles de los fondos de inversión administrados por Improsa SAFI y además ampliamos nuestras bases de datos de contactos para entrega de información de espacios disponibles.



3.5.3 Evento Azofras: “Encadenados Zonas Francas”

Se participó como patrocinador del evento virtual organizado por Azofras y Procomer, actividad diseñada para reunir a empresas del Régimen de Zona Franca y proveedores locales, de manera virtual, con el fin de generar negociaciones exitosas y conocimiento sobre las capacidades del ecosistema nacional de Pymes para satisfacer necesidades o proyectos futuros de las compañías pertenecientes al régimen y de nuevos ingresos.

La actividad se realizó en formato virtual del 4 al 8 de julio y contó con la presencia de expositores locales e internacionales.



3.5.4 Recorridos con Corredores de Bienes Raíces en Inmuebles

En busca de promocionar los espacios inmobiliarios disponibles de nuestros fondos de inversión inmobiliarios, en octubre y noviembre se llevaron a cabo recorridos guiados en algunos de nuestros inmuebles, en los cuales se explicó a los Corredores de Bienes Raíces, las “Soluciones Inmobiliarias Completas” que brinda Improsa a sus inquilinos.

Adicionalmente, los corredores conocieron las últimas remodelaciones realizadas en los espacios inmobiliarios y las alternativas Plug & Play (espacios listos para instalarse) que ofrecen nuestros fondos a los clientes.

Se contó con la participación de:

- Cushman
- Newmark
- CBRE – Brisa
- Brokers independientes locales



4. CANALES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES

4.1 Páginas Electrónicas

1. 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.

Tal y como lo mencionamos en el 2022 se trabajó en una nueva propuesta que permitirá adaptar en el 2023 el sitio web a las nuevas necesidades del proyecto de regionalización que incluye los mercados de: Costa Rica, Panamá, El Salvador, Guatemala y Nicaragua y Colombia.



2. Inversionistas:

Se trabajó en renovar este sitio web, proporcionando más información de valor, un diseño más moderno y estético con mensajes clave abocando a la generación de experiencias, además con la pandemia se innovó creando recorridos virtuales para que los interesados pueden ver el espacio sin tener que ir físicamente al lugar.

Se mantiene una renovación constante del sitio según necesidad, donde la página principal varía según la campaña de promoción del inmueble del mes.



4.2 Comunicación por Correo Electrónico

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

- 1. 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.
- 2. 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.

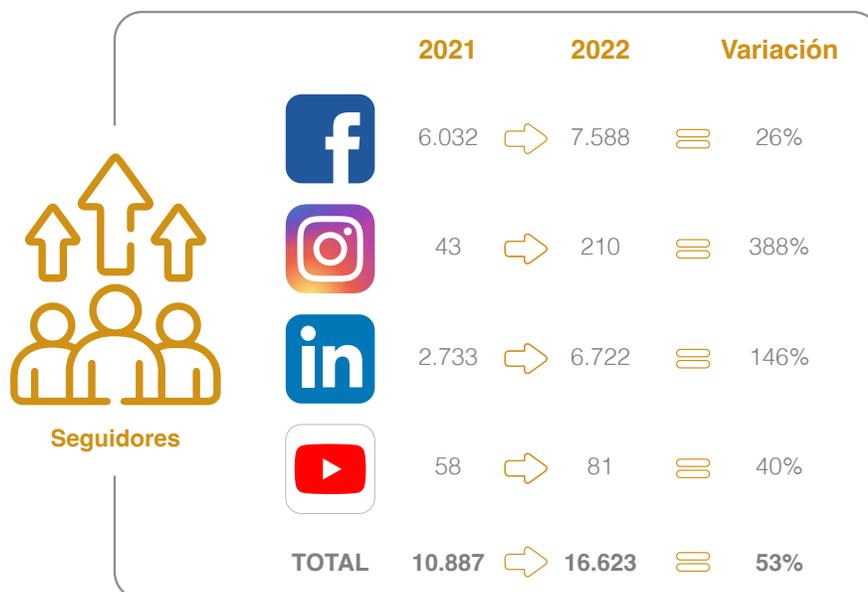
5. REDES SOCIALES

En redes sociales hemos mantenido una gestión activa con publicaciones semanales (3 a 4 publicaciones) utilizando estos canales de comunicación para dar a conocer los atributos de Improsa SAFI y de los inmuebles que forman parte de los fondos de inversión inmobiliarios, buscando un impacto principalmente en la colocación de espacios disponibles.

Se trabajó en los formatos de nuestras publicaciones según el análisis de lo que más atrae a nuestros públicos meta y adicionalmente se realizó una inversión en pauta que nos aportara a cumplir nuestros objetivos. Los resultados son muy positivos al lograr crecimiento en todos los indicadores seleccionados como meta, los cuales describimos a continuación:

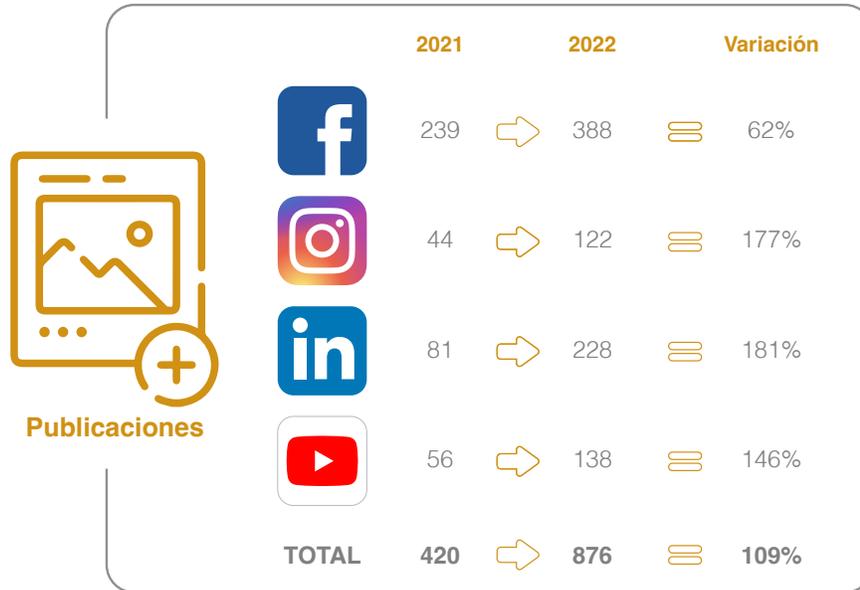
Seguidores (incremento de comunidad)

Durante el 2022 se trabajaron campañas específicas para el crecimiento en la cantidad de personas que siguen el contenido de nuestras redes sociales. Para estas estrategias se establecieron los públicos meta de acuerdo con dos objetivos: 1. Dar a conocer nuestro servicio diferenciado y 2. Dar a conocer nuestras soluciones inmobiliarias a diferentes tipos de empresas.



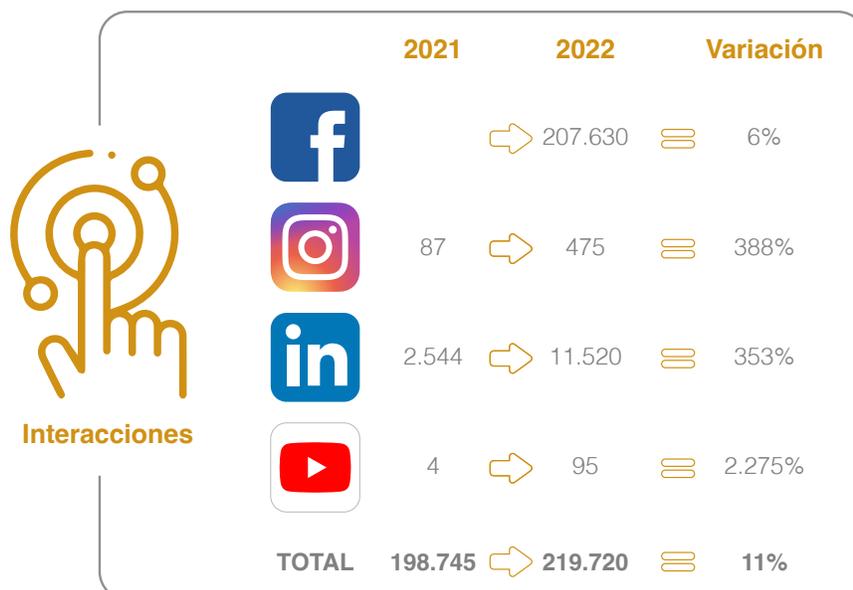
Publicaciones

Durante el 2022 se obtuvo un crecimiento del 109% con respecto al 2021 en la cantidad de publicaciones realizadas en las diferentes redes sociales, lo que refleja la tarea realizada en Improsa por mejorar la presencia en redes sociales.



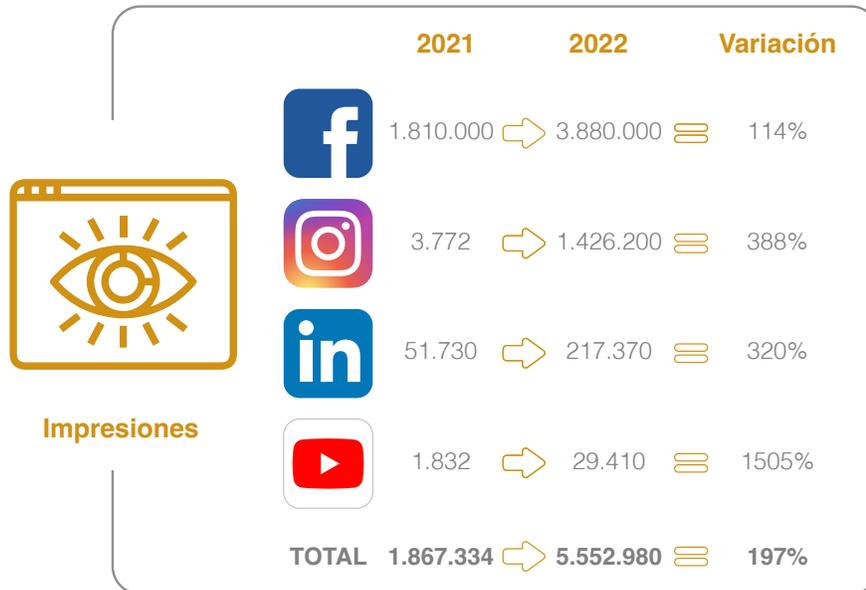
Interacciones

Las interacciones son aquellas acciones que realizan los usuarios con las publicaciones en las redes sociales. Entre las interacciones se encuentra el compartir, me gusta y comentarios que realizan en el contenido publicado.



Impresiones

Las impresiones corresponden a la cantidad de veces que un seguidor visualiza las publicaciones realizadas en las redes sociales. Para el 2022 se obtuvo un total de 5.552.980 que corresponden a un crecimiento de 197% con respecto al 2021.



Pauta Publicitaria

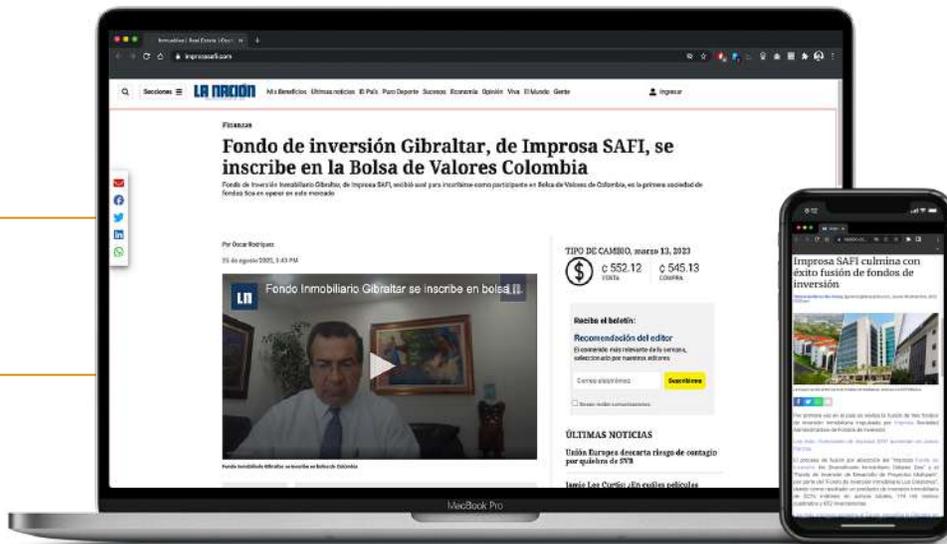
La pauta publicitaria se concentró, principalmente, en la comercialización de espacios disponibles, donde se estableció un presupuesto de inversión con el objetivo de obtener mayor cantidad de visualizaciones, así como clientes potenciales. Se realizaron un total de 13 campañas de inmuebles en las cuales se obtuvieron los siguientes clics con destino en las páginas web de cada inmueble.



6. PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Tuvimos presencia en medios de comunicación escrita y digital, siendo el tema de más impacto: la inscripción del “Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar” en el mercado de valores de Colombia (*si desea ampliar sobre este tema puede dar lectura al informe del Fondo Inmobiliario Gibraltar en la sección “Inscripción en el Mercado de Valores Colombiano”*).

Improsa trabajó con medios de comunicación campañas con banners digitales, HTML y artes en redes sociales de los siguientes medios: Revista Inversión Inmobiliaria, periódico La República y Revista Vida y Éxito. Adicionalmente, también se trabajó en páginas como Encuentra24 para la comercialización de espacios inmobiliarios.



7. ESTRATEGIAS ADICIONALES PARA ATRACCIÓN DE NUEVOS INQUILINOS

Generar experiencias, emociones y hacer una integración del espacio físico, fue el tema de las campañas realizadas para los inmuebles, creando una conexión con nuestros futuros inquilinos de forma digital, así como presencial.

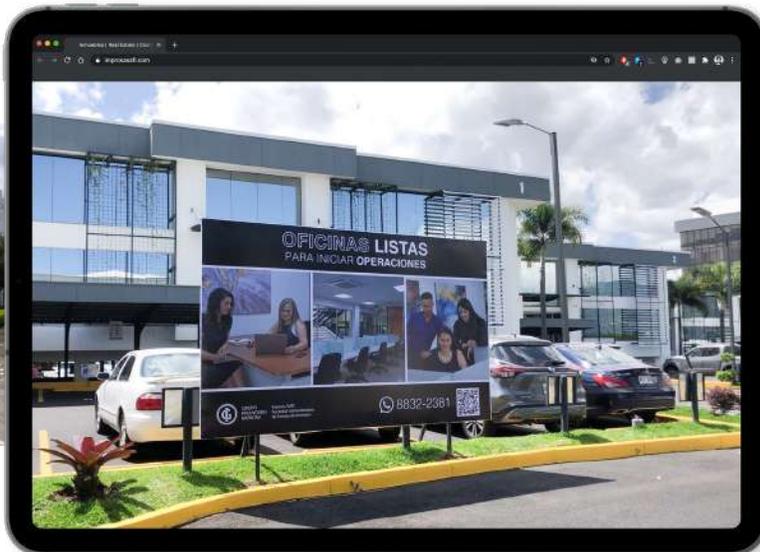
La estrategia se enfocó en comunicar el papel de Improsa SAFI como un jugador significativo en el mercado inmobiliario de Costa Rica, de forma que nos posicionemos como un líder privado en el arrendamiento en el sector de oficinas, industrial y comercio.

El Departamento de Comercialización de Inmuebles ha enfocado sus esfuerzos en crear materiales audiovisuales más llamativos, donde no solo se ofrece el inmueble si no que generan experiencias y emociones, haciendo más fácil la comercialización y visualización de los espacios. Esta renovación constante de materiales incluye un catálogo de disponibilidad interactivo que permite que corredores o posibles clientes cuenten con toda la información a la mano con botones de Georreferenciación, presentación de ventas a través de la plataforma digitales, clic directo al sitio web y recorridos virtuales de los espacios.



Improsa también utiliza diferentes plataformas y estrategias de comercialización de inmuebles que permiten llegar a un mayor público y aumentar las posibilidades de colocación de los espacios disponibles. Adicionalmente, 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.

Rotulaciones realizadas



COLOCACIÓN 2022

La gestión realizada en la comercialización de espacios disponibles ha dado resultados positivos al lograr en el 2022 el monto más alto de espacios colocados de los últimos siete años y un crecimiento del 100% con respecto al año anterior. Adicionalmente, también se trabajó en la renovación de contratos con inquilinos para un total de 46.695 m² renovados, que representan un crecimiento de 79% con respecto al 2021 (datos incluyen todos los fondos de inversión administrados por Improsa SAFI).



Ofertas
Enviadas
399



Visitas realizadas
a inmuebles
330

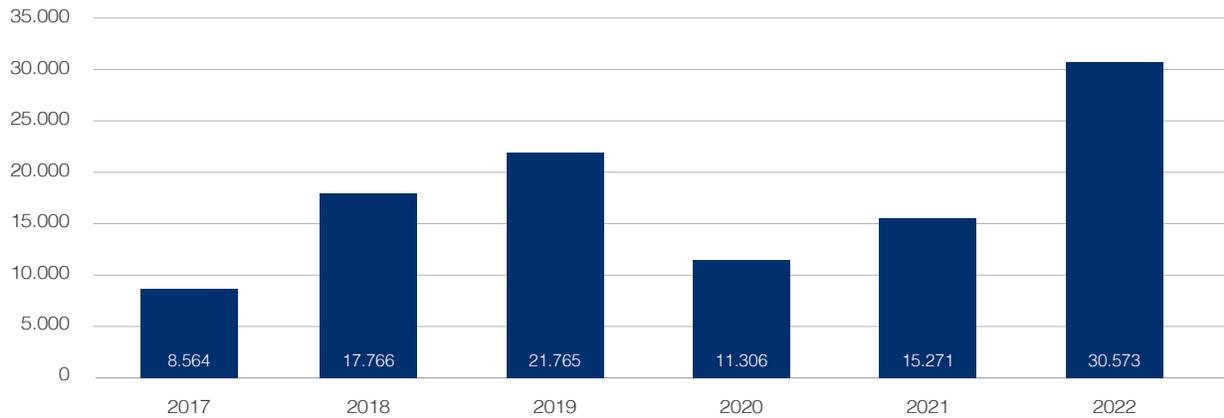


Renovaciones
en m²
46.695



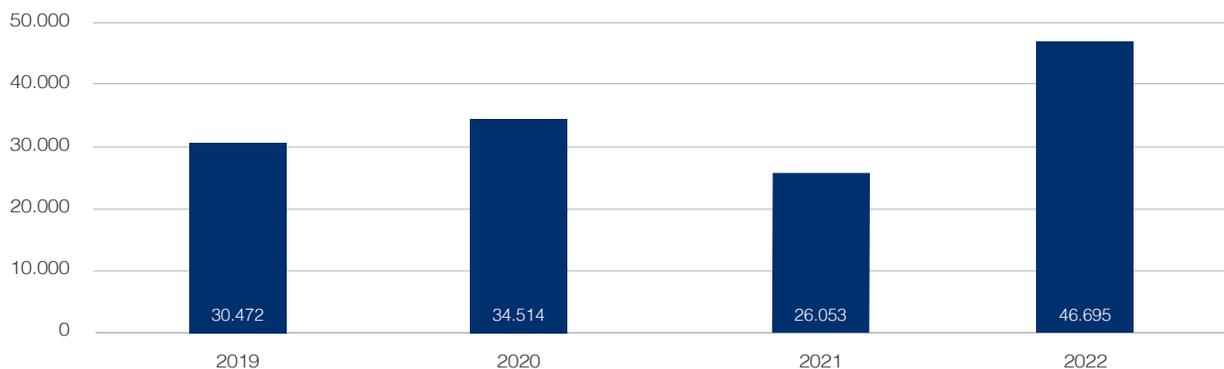
Firmas de
contratos en m²
30.573

Colocación en metros cuadrados



Fuente: Improsa SAFI. Datos con cierre al 2022.

Renovación en metros cuadrados



Fuente: Improsa SAFI. Datos con cierre al 2022.