



# Reporte de **SOSTENIBILIDAD**

GOBERNANZA • ECONÓMICO • SOCIAL • AMBIENTAL

# Reporte de Sostenibilidad Referenciado

## 1. Acerca del reporte

Desde Improsa Banca de Inversión es un orgullo presentar a nuestras partes interesadas nuestro primer **Reporte de Sostenibilidad Referenciado** bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

Se trata de un documento que incluye los resultados de nuestro desempeño social, económico y ambiental desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2023.

Para consultas sobre el reporte puede contactar a:

Carolina Bermúdez Páez - Especialista de Responsabilidad Social y Salud Ocupacional

Correo electrónico: [cbermudez@grupoimprosa.com](mailto:cbermudez@grupoimprosa.com)



## 2. Mensaje de las autoridades

En Improsa Banca de Inversión nos complace compartir nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, en el cual destacamos logros, avances y compromisos claves en este importante aspecto. Sin duda, es imperativo adoptar medidas concretas a favor de la sostenibilidad para preservar el entorno y asegurar un futuro sostenible para las futuras generaciones. La sostenibilidad es una responsabilidad ética, pero también una inversión en la calidad de vida y la prosperidad de todos a largo plazo. Es por ello que en Grupo Financiero Improsa (GFI) e Improsa Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (Improsa SAFI) asumimos estos compromisos como propios.

En este aspecto, resiliencia y compromiso son dos palabras que definen el caminar de Improsa SAFI (empresa subsidiaria de Improsa Banca de Inversión), al lado de nuestros inversionistas, inquilinos, colaboradores y grupos de interés. A través de la resiliencia, hemos superado obstáculos con determinación y nuestro compromiso nos ha impulsado a continuar avanzando con convicción.

Desde el 2014, asumimos con determinación el desafío de la sostenibilidad y en el 2019, tomamos la decisión de ampliar nuestras tareas, adoptando una estrategia de ecoeficiencia empresarial que hoy forma parte de nuestro eje ambiental. Este paso demostró nuestro enfoque y compromiso continuo con la sostenibilidad, permitiéndonos identificar áreas de mejora y adoptar medidas concretas para la priorización de la eficiencia en el uso de recursos y minimizar nuestro impacto ambiental en la cartera de inmuebles administrados por Improsa SAFI.

A lo largo de estos años, trabajamos incansablemente para integrar prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones, contribuyendo así al cuidado del medio ambiente con mejoras en eficiencia energética, gestión de residuos y prácticas de operación sostenibles.

En el 2022, recibimos la primera certificación INTE/ISO 50001:2018 otorgada en Costa Rica para un inmueble que pertenece a un fondo de inversión inmobiliario, reconociendo el trabajo realizado en un área de 60.660 m<sup>2</sup>, para la implementación de una política energética y una gestión adecuada de sus operaciones.

Por la gestión realizada durante ese mismo año, se logró obtener 17 galardones de Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático por el resguardo de los recursos naturales y la reducción de gases de efecto invernadero (resultados entregados en julio de 2023), con un impacto de 324.957 m<sup>2</sup>, entre los diferentes inmuebles de los fondos inmobiliarios que administramos.

Durante el 2023, obtuvimos para los inmuebles Centro Corporativo El Cafetal II, Parque Empresarial Aerocentro y Centro Corporativo El Tobogán, la certificación LEED O+M. Dicha certificación mide las operaciones y mantenimiento del edificio después de su construcción. También implementamos el sistema OpenBlue, una herramienta con tecnología de punta para el análisis de datos en gestión sostenible de la empresa Johnson Controls, para los edificios Parque Empresarial Forum I, Centro Corporativo El Tobogán y Torre La Sabana. Con dicha herramienta seremos capaces de supervisar, analizar y mejorar la eficiencia del consumo energético y de agua, por medio de una plataforma que desde un panel de control, permite la integración de datos de medidores existentes en los inmuebles.

Dentro del eje social, estamos comprometidos con ser una organización que promueve la igualdad de oportunidades y crea un entorno inclusivo. Con este objetivo claro, la Fundación Fernando Ortuño Sobrado (GFI), creada en el 2005 para impulsar iniciativas de desarrollo humano que mejoren las condiciones de vida de los colaboradores del Grupo Financiero Improsa, ha brindado durante todo este tiempo becas para la reinserción o continuación de estudios de nuestros colaboradores y sus hijos, contribuyendo significativamente al desarrollo social y educativo.

Por otra parte, nuestro enfoque social se extiende más allá de solo nuestros colaboradores, para involucrar a los inquilinos de los inmuebles administrados, incorporando programas de salud y seguridad. Es por esta razón, que en el 2021 lanzamos el programa llamado “Health & Safety”, el cual procura llevar un ambiente de seguridad y tranquilidad a cada uno de los usuarios de los inmuebles. El programa establece cuatro ejes: políticas operacionales, protocolos de mantenimiento, planes de emergencia y proyectos de valor agregado.

Finalmente, nuestro eje de gobernanza involucra prácticas éticas, de transparencia y de rendición de cuentas para todos nuestros inversionistas y está constituida por una estructura eficaz de liderazgo y cumplimiento de las normativas y leyes que rigen las subsidiarias de Improsa Banca de Inversión.

Reafirmamos nuestro compromiso de afrontar cualquier desafío y de trabajar juntos por un futuro más robusto y prometedor y por la promoción de economías competitivas, equitativas y sostenibles para contribuir al desarrollo.

Los invito a conocer los principales hitos, resultados e iniciativas en materia ambiental, social y de gobernanza. Este Reporte refleja nuestro compromiso transparente con la rendición de cuentas y muestra el progreso continuo en áreas claves de nuestro desempeño.

Jaime Ubilla Carro  
Gerente General  
Improsa Banca de Inversión  
Grupo Financiero Improsa

### 3. Logros 2023

#### 3.1. Principales logros 2023



- Lanzamiento de dos nuevos Fondos de Mercado de Dinero: Improcash Colones y Dólares, con el objetivo de ofrecer alternativas de inversión a corto plazo a los inversionistas que tengan continuas necesidades de liquidez en Improsa SAFI.
- Implementación de diferentes sistemas tecnológicos:
  - Oracle CX (Experiencia del Cliente, por sus siglas en inglés), el cual generó una plataforma de marketing segmentada y el lanzamiento de la nueva página web [www.improsafondos.com](http://www.improsafondos.com) para la subsidiaria Improsa SAFI.
  - Un sistema de CRM (Gestión de Relación con el Cliente, por sus siglas en inglés) para la subsidiaria Improsa Valores que permite la vinculación de todos los datos de los clientes actuales y potenciales.
  - Se obtuvo la Certificación Norma INTE/ISO 9001:2015 en el Departamento de Contrataciones (Compras) de Improsa Centro de Servicios Compartidos.
  - Se logró la Certificación Norma INTE/ISO 50001:2018 en el inmueble Parque Empresarial Forum I, que forma parte del portafolio inmobiliario del Fondo de Inversión Inmobiliario Los Crestones.
  - Se obtuvo la Certificación Internacional Leed Gold en Operación y Mantenimiento (Leed O+M) en los inmuebles Centro Corporativo El Cafetal II, Centro Corporativo El Tobogán y Parque Empresarial AeroCentro, que forman parte del portafolio del Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar.



- Creación de nuevos negocios que incluyen la apertura de dos Fondos de Mercado de Dinero y la Gestión Individual de Portafolios.
- Implementación de los sistemas ERP, EPM y herramientas de Oracle CX (Experiencia del Cliente), que incluyen los ejes de desarrollo de páginas web y relación con el cliente (CRM).
- Disminución del gasto financiero relacionado con créditos en un 45% versus al cierre de 2022, debido al pago acelerado de financiamiento con entidades bancarias.
- Inversión en la configuración de un sistema de Gestión Individual de Portafolios, para la administración individual de carteras de inversión de Improsa Valores.



- Aplicación de la evaluación de desempeño al 100% de nuestros colaboradores.
- Beneficio otorgado a 41 hijos de los colaboradores de Grupo Financiero Improsa, con becas de estudio.
- Un total de 28 colaboradores lograron terminar cursos técnicos y bachilleratos universitarios acordes al giro de negocio del Grupo Financiero Improsa.
- Campañas de donación de sangre en el Centro Corporativo El Tobogán y Centro Corporativo El Cafetal II, en donde participaron 60 y 15 personas, respectivamente.
- Recolección de más de 500 productos de cuidado personal, en beneficio de más de 20 familias de la comunidad Sahamma.



- Limpieza de ríos en Carrizal de Alajuela, con la participación de 18 colaboradores.
- Siembra de árboles en la comunidad de Goicoechea, con la participación de 41 colaboradores.
- Visita y capacitación a 17 personas acerca de la planta de tratamiento de Aguas residuales en el inmueble Tech Park, que forma parte del portafolio inmobiliario del Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar.
- Desarrollo del plan de trabajo del programa de Bandera Azul Ecológica, del cual se obtuvieron 17 galardones en la categoría: Cambio Climático, en los Inmuebles administrados por Improsa SAFI.
- Instalación de seis nuevas estaciones para recarga eléctrica de vehículos en Improsa SAFI.
- Implementación del sistema OpenBlue en inmuebles que forman parte del portafolio inmobiliario de Improsa SAFI.

## 4. Conociendo nuestra organización

En Grupo Financiero Improsa S.A. somos una entidad corporativa de origen costarricense, que brinda desde 1986 soluciones financieras a través de productos y servicios que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes.

Grupo Financiero Improsa S.A. está compuesto de dos divisiones de negocio: Improsa Banca Comercial e Improsa Banca de Inversión, siendo esta segunda la que brinda el siguiente Reporte de Sostenibilidad Referenciado.

Improsa Banca de Inversión, se encuentra compuesta por cuatro subsidiarias o empresas:



GRUPO  
FINANCIERO  
IMPROSA

Improsa SAFI  
Sociedad Administradora  
de Fondos de Inversión

Administra Fondos de Inversión de dos tipos: mercado de dinero e inmobiliarios. Con una trayectoria de más de 23 años en el mercado, Improsa Sociedad Administradora de Fondos de Inversión es una de las empresas pioneras del sector en Costa Rica. Inició operaciones poco después de aprobadas las reformas legales, que hicieron posible el surgimiento de este mercado y ha logrado convertirse en la administradora privada de fondos de inversión inmobiliaria más grande de Costa Rica, según activos totales administrados.



**+\$740 millones**  
en activos totales  
administrados



**+390 mil m<sup>2</sup>**  
administrados



**3 fondos**  
inmobiliarios



**2 fondos**  
de mercado de  
dinero



**+2.300**  
inversionistas

Datos con cierre al 31 de diciembre, 2023.



GRUPO  
FINANCIERO  
IMPROSA

Improsa Valores  
Puesto de Bolsa

Se encarga de la atención de los inversionistas en los diferentes productos financieros que ofrece la organización. Con más de 17 años en el mercado, Improsa Valores ha logrado alcanzar y consolidar su principal objetivo: brindarles a sus clientes un servicio personalizado en la administración de sus portafolios de inversión, buscando la mejor diversificación en plazo, moneda, sector y un manejo integral del riesgo.



**+\$550 millones**  
en custodia



**\$204 millones**  
en custodia en  
fondos inmobiliarios



**+1.550**  
inversionistas

Datos con cierre al 31 de diciembre, 2023.



Ofrece a Improsa SAFI el servicio de Facility & Property Management, en donde un equipo profesional y capacitado brinda servicios como administración de inmuebles y mantenimiento de los edificios.



Datos con cierre al 31 de diciembre, 2023.

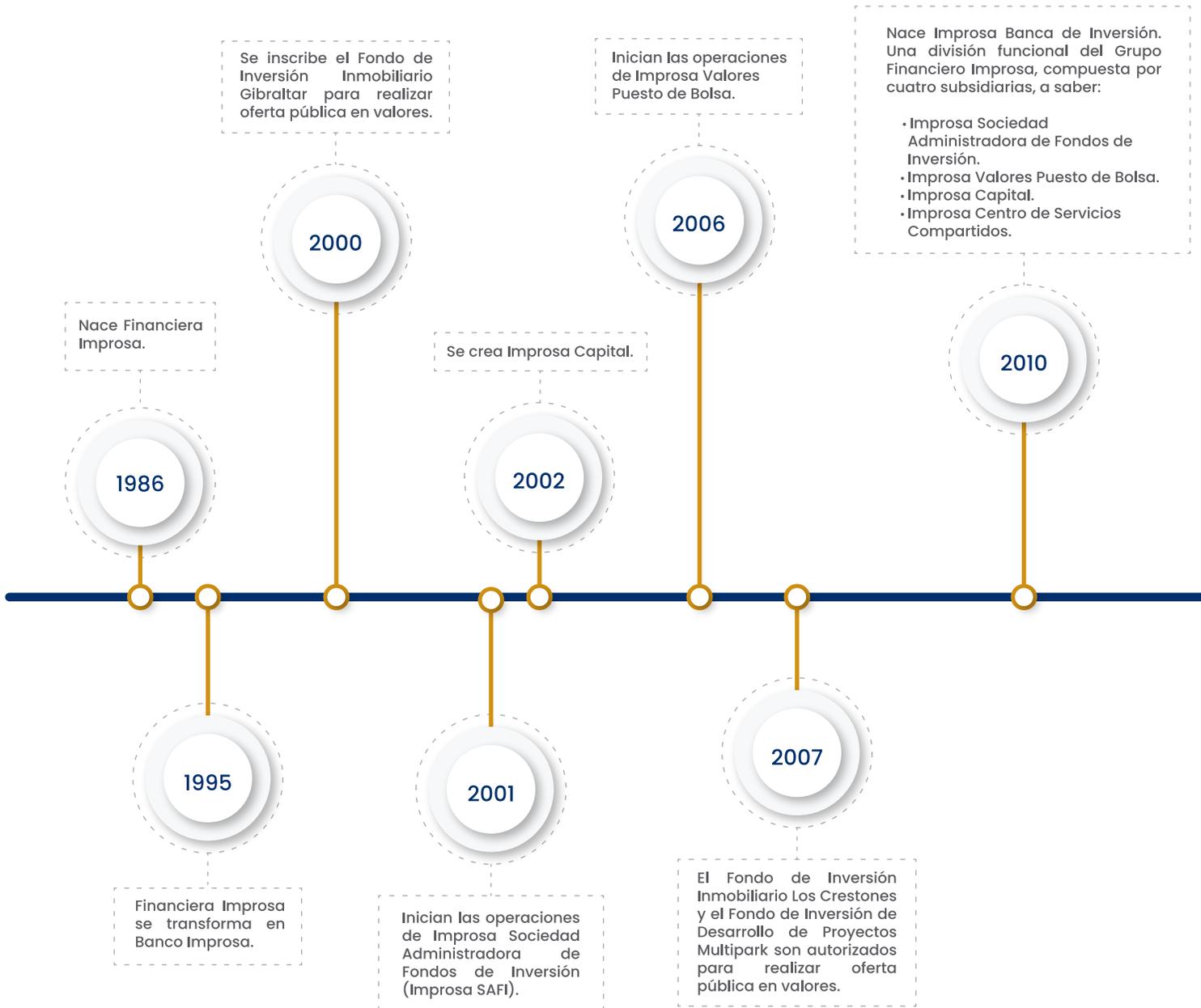


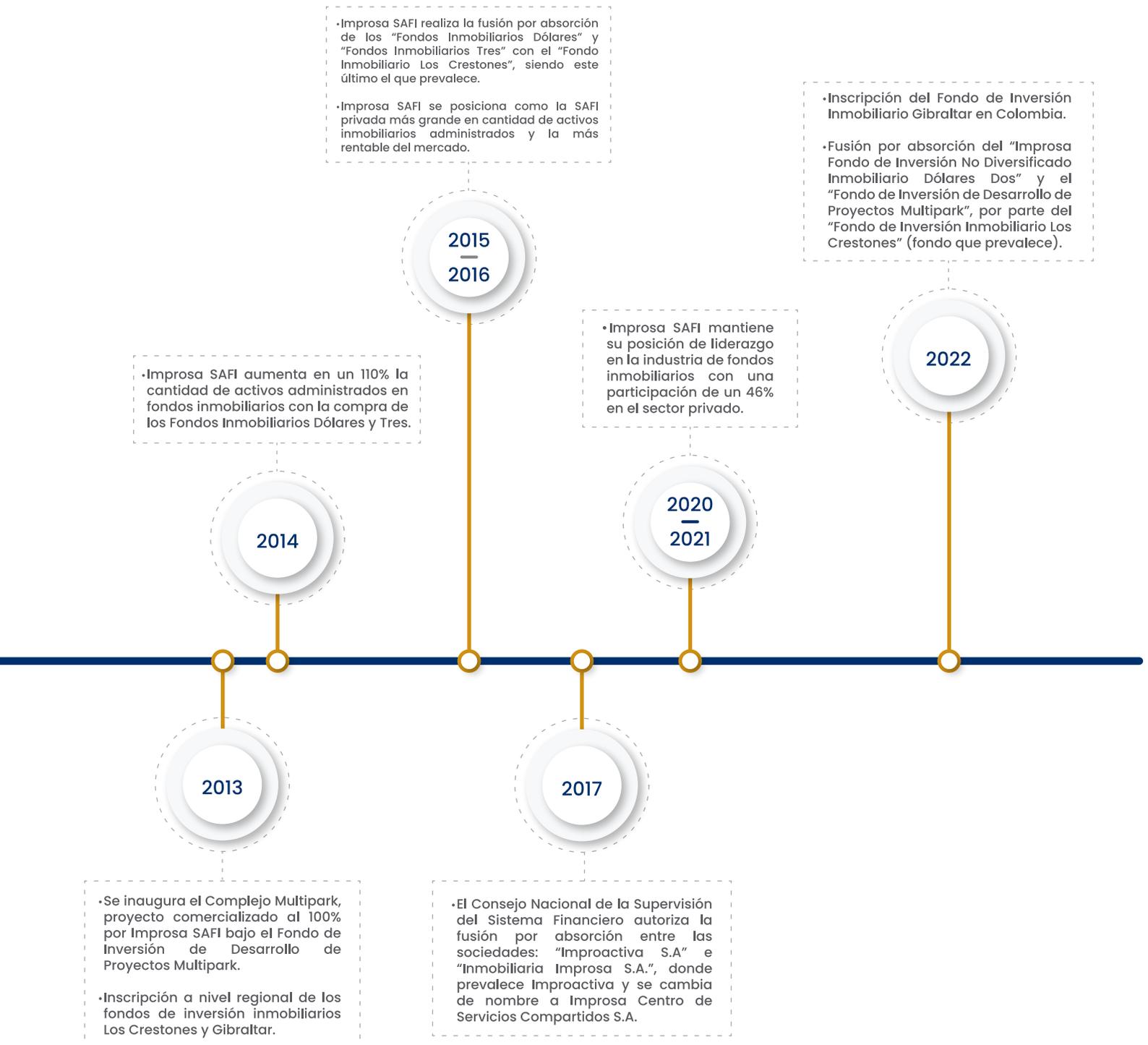
Sus funciones se integran a las operaciones y demás necesidades que se requieren en la organización, siendo la subsidiaria encargada del “back office” de las cuatro empresas.



### 4.1 Nuestra historia

La historia de Grupo Financiero Improsa (GFI) inició en 1986 y actualmente, continuamos creciendo con el objetivo de ser generadores de cambio y de contribuir a nuestros clientes de la mano con el desarrollo sostenible.





## 4.2 Filosofía empresarial

Durante nuestros 23 años de operación en Improsa SAFI (subsidiaria de Improsa Banca de Inversión), nos comprometimos a brindar el mejor servicio y satisfacer las necesidades de nuestros clientes de la mano con nuestra misión, visión y valores organizacionales.

# PROPÓSITO

Crear valor a través del encadenamiento y sinergia entre las compañías que integran la división.

# MISIÓN

Brindar acceso a fondos de inversión con valor financiero, productivo y social a inversionistas de múltiples perfiles a través de los fondos de inversión inmobiliarios y de mercado de dinero administrados.

# VISIÓN

Impulsar a través de los fondos de inversión administrados, la inversión y gestión responsable, sostenible e incluyente de infraestructura, conducente a una mayor productividad empresarial e impacto social, y a un retorno financiero atractivo para los inversionistas, con respaldo de activos tangibles y amplia experiencia en su administración.

## Valores organizacionales

### Excelencia

Es el deseo de ayudar y servir a nuestros clientes internos y externos más allá de sus expectativas, comprender y satisfacer sus necesidades, asumiendo un compromiso personal ante la promesa de servicio.

### Integridad

Somos respetuosos, honestos, procuramos un ambiente de trabajo armonioso, comunicando las intenciones, ideas y sentimientos de manera abierta y directa, actuando con honestidad, incluso en negociaciones difíciles.

### Dinamismo

Espíritu de perseverancia e involucramiento para trabajar con niveles altos de energía, implica marcar el rumbo mediante acciones concretas en la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.

### Conocimiento

Demostrar constantemente el interés por aprender, ayudando a que las personas crezcan intelectual y moralmente. Esto implica un esfuerzo constante por capitalizar la experiencia de otros y la propia.

### 4.3 Nuestras operaciones

Actualmente, nuestras oficinas centrales se encuentran ubicadas en Multipark Escazú y contamos con una cartera de más de 80 inmuebles ubicados en las siete provincias del país.



**Oficentro Multipark**  
Guachipelín, San Rafael de Escazú  
San José - 1 oficina

Durante el periodo de reporte se realizó un cambio en las oficinas de Improsa Banca de Inversión, las cuales estaban ubicadas en San José. La nueva sucursal está ubicada en Multipark (Guachipelín, Escazú), un cambio que permitió que las cuatro subsidiarias de Improsa Banca de Inversión compartan un solo espacio, permitiendo la sinergia de las empresas. A nivel corporativo no se realizaron cambios en la estructura de la organización.

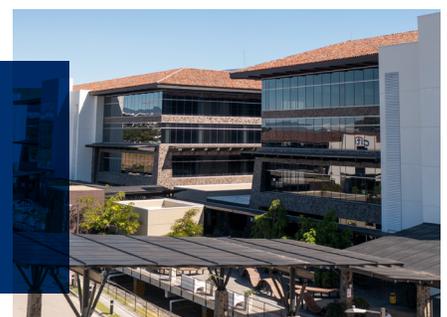
### 4.4 Productos y servicios

Ofrecemos una amplia variedad de productos que se adaptan a las solicitudes de nuestros clientes mediante un modelo integrado de negocios único en Costa Rica.

Nuestro catálogo de productos se puede apreciar a continuación:

#### Fondos de Inversión Inmobiliarios

##### • Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar



Fuente: Improsa SAFI. Datos con cierre a diciembre, 2023.

• Fondo de Inversión Inmobiliario Los Crestones



Fuente: Improsa SAFI. Datos con cierre a diciembre, 2023.

• Improsa Fondo de Inversión No Diversificado Inmobiliario Cuatro



Fuente: Improsa SAFI. Datos con cierre a diciembre, 2023.

Fondos de Mercado de Dinero (Fondos Líquidos)

• Fondo de Inversión ImproCash Colones, No Diversificado

Cifras:

**+¢2.810 millones** activos totales administrados  
**+120** inversionistas

Datos con cierre a diciembre, 2023

• Fondo de Inversión ImproCash Dólares, No Diversificado

Cifras:

**+\$25 millones** activos totales administrados  
**+350** inversionistas

Datos con cierre al 31 de diciembre, 2023.

Improsa Capital

Facility & Property Management

• Administra programas de mantenimiento y administración de la cartera de inmuebles.



## Improsa Valores

Ofrece diferentes productos bursátiles que se adaptan al perfil del inversionista.

- Operaciones bursátiles.
- Custodia de valores.
- Asesoría bursátil.
- Gestión Individual de Portafolios.

## Improsa Centro de Servicios Compartidos

Gestión administrativa de las cuatro empresas “back office”, cuenta con departamentos como:

- Operaciones y Tesorería.
- Contabilidad y Finanzas.
- Arquitectura y Desarrollo Empresarial.
- Contrataciones (Compras).
- Mercadeo.
- Legal.

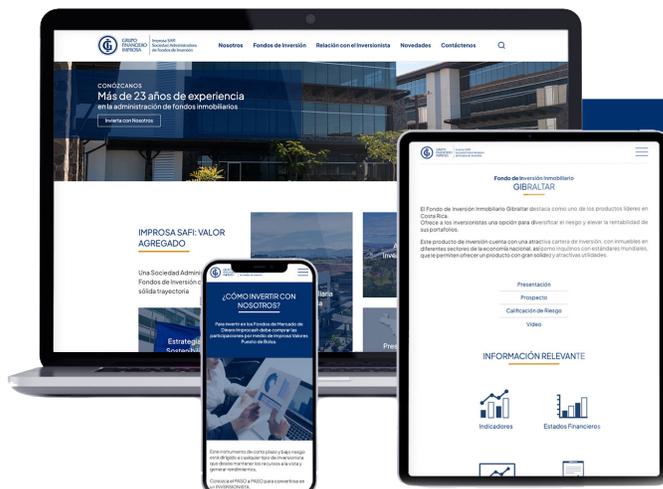
Como parte de las mejoras en los productos y servicios que ofreció Improsa Banca de Inversión en el 2023, Improsa SAFI lanzó dos fondos de mercado de dinero: Improcash Colones y Dólares, con el objetivo de ofrecer alternativas de inversión a corto plazo a los inversionistas, que tengan continuas necesidades de liquidez.



**PORTAFOLIO  
EN LÍNEA**

Por su parte, Improsa Valores puso a disposición de los inversionistas el nuevo producto "Gestión Individual de Portafolios", donde nuestros expertos administran de forma discrecional un portafolio de inversión, compuesto por instrumentos aptos para el objetivo del cliente, por medio del sistema OWP el cliente podrá dar seguimiento al portafolio de inversión.

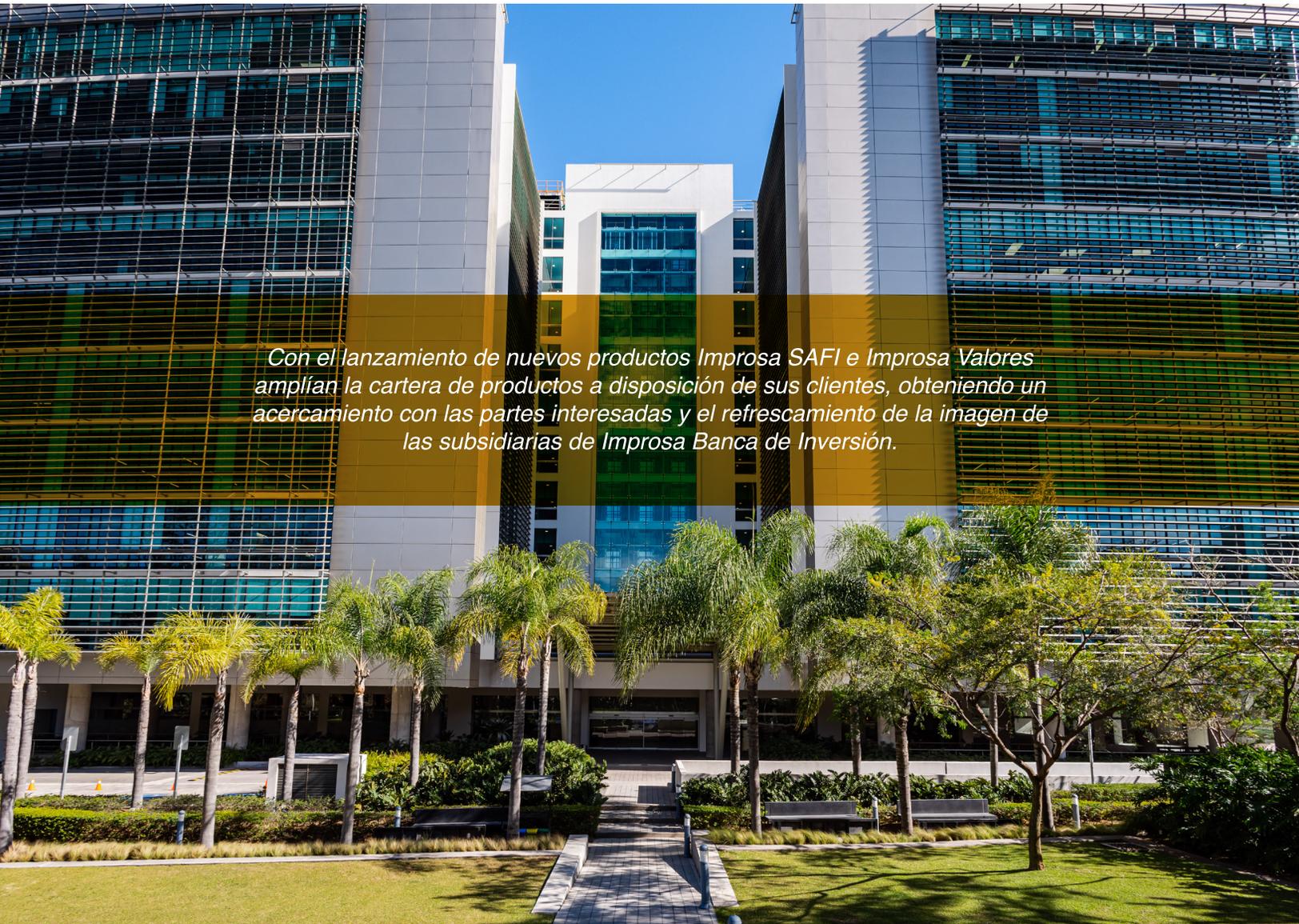
Otra de las mejoras de 2023, es la implementación de diferentes sistemas tecnológicos, como Oracle CX (Experiencia del Cliente), el cual generó una plataforma de marketing segmentada, un sistema de CRM para la subsidiaria Improsa Valores, además del lanzamiento de la nueva página web [www.improsafondos.com](http://www.improsafondos.com) para la subsidiaria Improsa SAFI.



**Lanzamiento de página web  
[www.improsafondos.com](http://www.improsafondos.com)**

Otros de los desarrollos tecnológicos:

Sistema	Beneficios logrados	Subsidiaria implementada
<b>ERP</b>	Contabilidad desde origen con plan de cuentas estándar del Grupo Financiero Improsa, control de gastos y compras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improsa SAFI</li> <li>• Improsa Valores</li> <li>• Improsa Capital</li> <li>• Improsa Centro de Servicios Compartidos</li> </ul>
<b>EPM</b>	Consolidación y planificación financiera, para el control presupuestario de las subsidiarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improsa SAFI</li> <li>• Improsa Valores</li> <li>• Improsa Capital</li> <li>• Improsa Centro de Servicios Compartidos</li> </ul>
<b>OWP</b>	Plataforma para el manejo de Administración de Portafolios Individuales, producto lanzado durante el 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improsa Valores</li> </ul>



*Con el lanzamiento de nuevos productos Improsa SAFI e Improsa Valores amplían la cartera de productos a disposición de sus clientes, obteniendo un acercamiento con las partes interesadas y el refrescamiento de la imagen de las subsidiarias de Improsa Banca de Inversión.*

#### 4.5 Cadena de valor

En Improsa Banca de Inversión, el buen funcionamiento de nuestra cadena de valor responde a un trabajo que va de la mano con acciones que promueven el desarrollo sostenible.

Cadena de valor de Improsa Banca de Inversión



Como parte de los logros en nuestra cadena de valor, durante el 2023 el Departamento de Contrataciones (Compras) obtuvo la Certificación Norma INTE/ISO 9001:2015, la cual evalúa la gestión de contrataciones de bienes y servicios de Improsa Banca de Inversión.

Esta certificación es la primera que se obtiene a nivel de Improsa Banca de Inversión. El alcance auditado fue:

1. Proceso de inscripción/evaluación de proveedores.
2. Proceso de compras y herramientas tecnológicas.
3. Proceso y gestión documental.
4. Proceso de gestión de contratos.
5. Proceso y gestión de pagos a proveedores.

Con la obtención de la certificación, se obtuvieron los siguientes beneficios y valor agregado:



- Certificación internacional.
- Diferenciación dentro del mercado inmobiliario.
- Mayor confianza para nuestros clientes e inversionistas.
- Reputación sólida y posicionamiento interno del área.
- Mayor estandarización y mitigación de riesgos.
- Crecimiento de los estándares de calidad dentro de la organización.
- Incremento de la competitividad con el mercado externo.

#### 4.6 Certificaciones y reconocimientos 2023

Durante el 2023, desde Improsa Banca Inversión incrementamos nuestro valor agregado con nuestros clientes a través de diferentes reconocimientos.



**Norma INTE/ISO 50001:2018**

Sistema de Gestión de a Energía / Parque Empresarial Forum I.



**Bandera Azul Ecológica en categoría de Cambio Climático**

Se obtuvieron 17 galardones.



**Leed Gold O+M**

Certificación internacional Leed en Operación y Mantenimiento, se obtuvo en los inmuebles Centro Corporativo El Cafetal II, Centro Corporativo El Tobogán y AeroCentro, que forman parte del portafolio del Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar.



**Norma INTE/ISO 9001:2015**

Gestión de contrataciones / Departamento de Contrataciones.



## 5. EJE DE GOBERNANZA

## 5.1 Nuestro Gobierno Corporativo

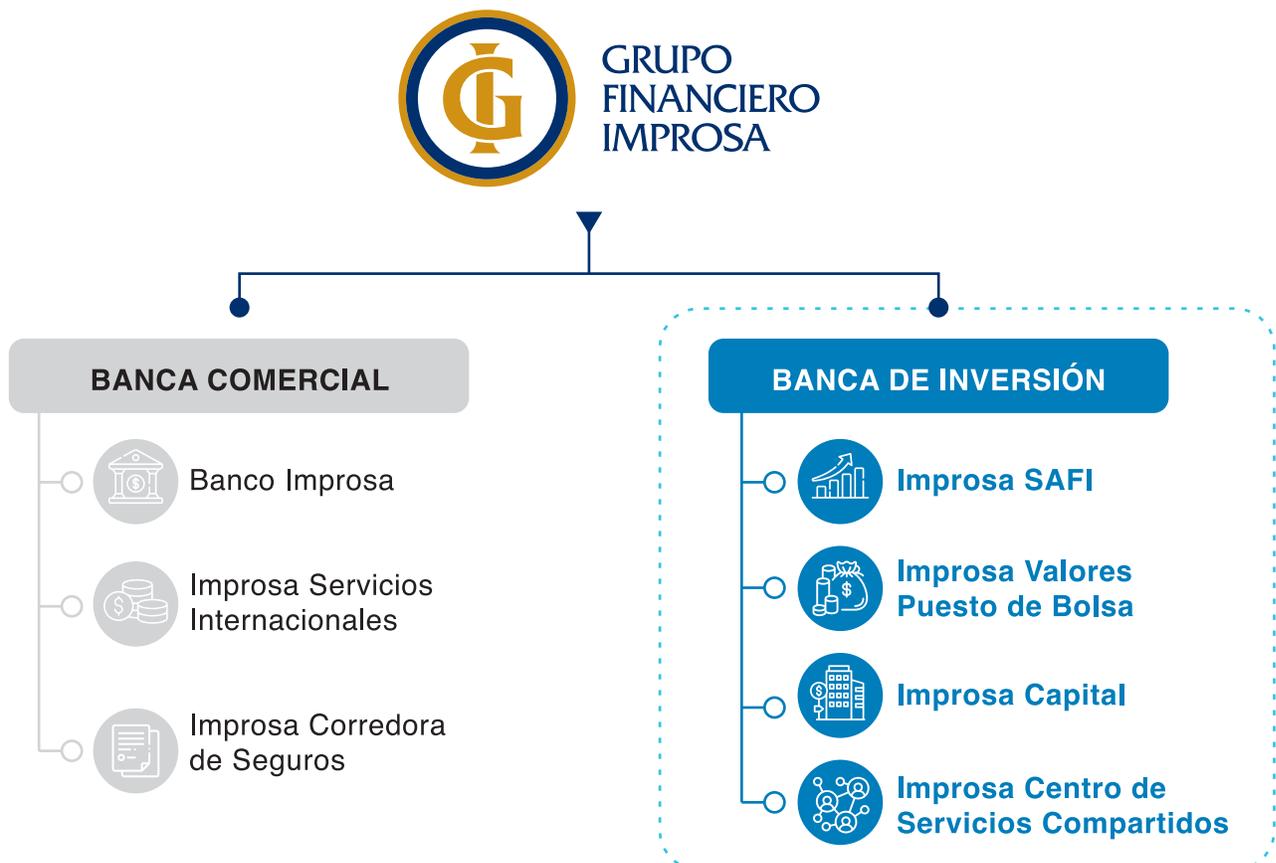
En Improsa Banca de Inversión contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo establecido por el Grupo Financiero Improsa (GFI), cuyo objetivo es establecer los principios, las políticas y procedimientos de nuestro gobierno, considerando nuestras subsidiarias dentro y fuera de Costa Rica, con la finalidad de impulsar la mejora continua en nuestras operaciones.

El código se basa en la normativa SUGEF 4-16, que recopila las relaciones existentes entre la administración, el órgano de dirección, los propietarios y otros grupos de interés. Además, en este documento definimos los métodos empleados para asignar la autoridad y la toma de las decisiones corporativas, mediante el planteamiento de objetivos estratégicos y los medios para alcanzarlos, así como los mecanismos para garantizar su cumplimiento.

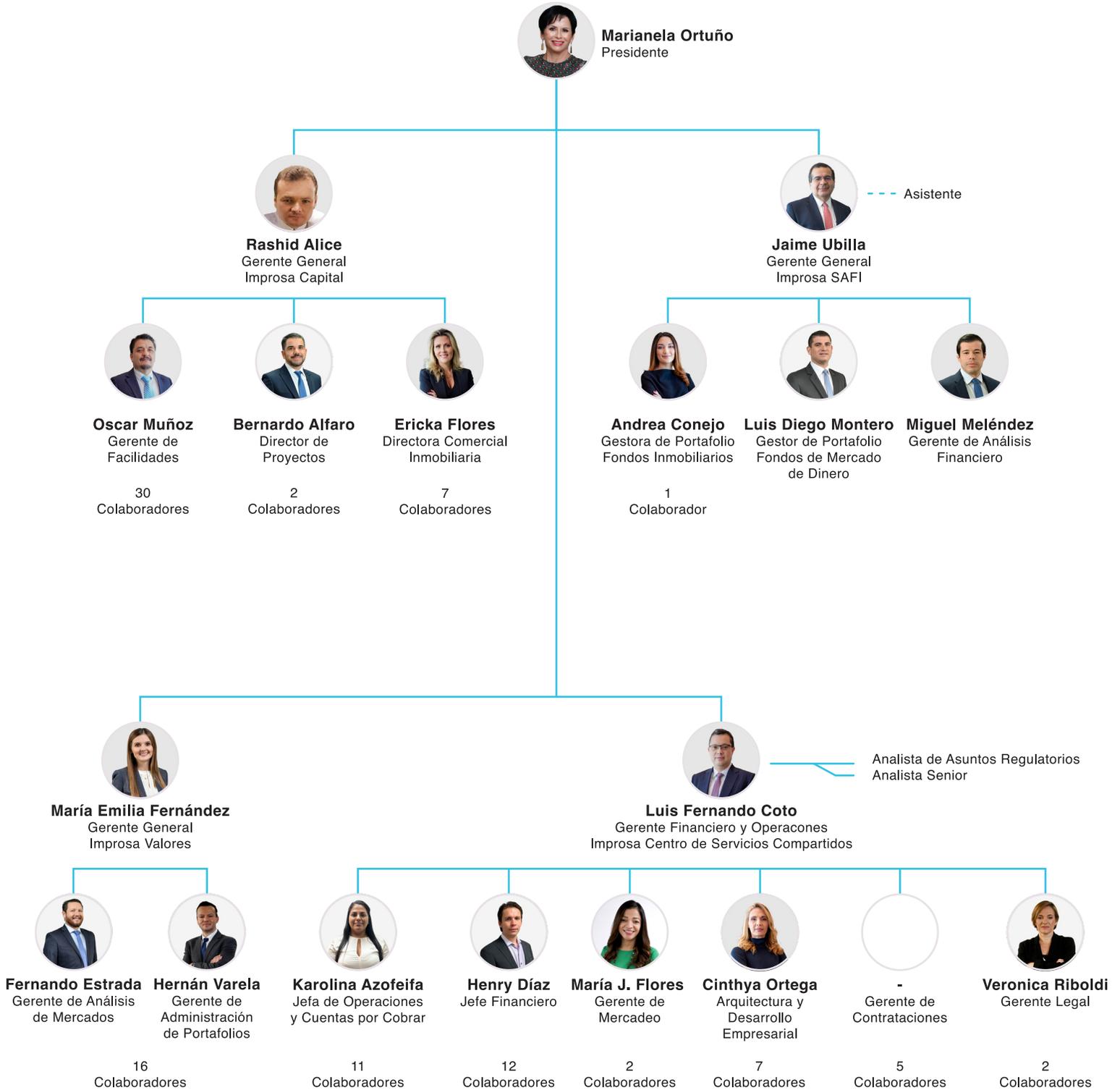
*Durante el 2023 no realizamos cambios en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo.*

*En Improsa Banca de Inversión contamos con una Junta Directiva encargada de gestionar nuestras operaciones.*

*Al estar conformado por diversas subsidiarias, Improsa Banca de Inversión cuenta con el siguiente organigrama:*



# ORGANIGRAMA DE IMPROSA BANCA DE INVERSIÓN



Contamos con comités técnicos de apoyo a la Junta Directiva, los cuales son regulados para conocer sus funciones, integración y alcance.

Además, tenemos un sistema de rendición de cuentas, donde la administración informa mensualmente a la Junta Directiva acerca de los hechos más relevantes de su gestión, entre ellos: cambios en los prospectos de inversión, compra y venta de inmuebles, ingreso a nuevos mercados y pago de utilidades. Este proceso permite mantener una comunicación constante con los reguladores, órganos de control y auditores.

Para nosotros, la toma de decisiones es un tema crucial, por lo que en Improsa Banca de Inversión nuestro gobierno corporativo se conforma de la siguiente forma:

- Asamblea de Inversionistas: órgano supremo.
- Junta Directiva: órgano máximo para Improsa SAFI.

## ORGANIGRAMA DE JUNTA DIRECTIVA



**Marianela Ortuño**  
Presidente

Fundadora y Presidenta de Grupo Financiero Improsa.  
Más de 30 años de experiencia en el sector financiero.



**Felix Ángel Alpizar Lobo**  
Vice Presidente

Máster en Administración de Empresas del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE).



**Arnoldo Camacho Castro**  
Tesorero

Licenciado en Ingeniería Civil, Economía de la Universidad de Costa Rica. Máster en Economía Internacional, Ohio State University. Doctor en Finanzas y Desarrollo de Ohio State University.



**Federico Escobar Pardo**  
Vocal I

Graduado de la Universidad Latina de Costa Rica en Administración de Negocios. Máster en Construction Management (Project Manager) de Heriot-Watt University (Escocia).



**Víctor Watkins Parra**  
Secretario

Bachiller en Economía de la Universidad de Chile, Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Máster en Administración de Negocios del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE).



**Robert Woodbridge Alvarado**  
Fiscal

Administración de Empresas en Northwood College of Business Administration, West Baden, Indiana. Formación empresarial en la industria de la construcción en Holderbank Management and consulting, Holderbank Suiza (Holcim) Suiza y Sur Africa.



- Comités:
  - Fondos
  - Comités de Inversión

## COMITÉ DE INVERSIÓN

### FONDOS INMOBILIARIOS

#### Miembro de la Administración



##### Marianela Ortuño

Fundadora y Presidenta de Grupo Financiero Improsa. Más de 30 años de experiencia en el sector financiero.

#### Miembros Independientes



##### Jaime Molina Ulloa Presidente

Expresidente de la Cámara Costarricense de la Construcción. Expresidente de la Federación Iberoamericana de la Industria de la Construcción. Expresidente de la Organización de Cámaras de Construcción de Centroamérica y del Caribe. Expresidente de la Unión Costarricense de Cámaras y Asociación de la Empresa Privada.



##### Marco de la Espriella Peters

MBA, INCAE Business School. Banquero de Inversión. Amplia experiencia en M&A y consultoría estratégica.



##### Tomás Pinto Urbina

Máster en Finanzas, University of Wisconsin-Madison. MBA, INCAE Business School. Socio Fundador y Director General de Alpha Inmobiliaria, Fondo de Capital Privado Inmobiliario.

## COMITÉ DE INVERSIÓN

### FONDOS MERCADO DE DINERO

#### Miembro de la Administración



##### Marianela Ortuño

Fundadora y Presidenta de Grupo Financiero Improsa. Más de 30 años de experiencia en el sector financiero.



##### María Emilia Fernández

Gerente General de Improsa Valores Puesto de Bolsa. Agente corredor de bolsa acreditada por la Bolsa Nacional de Valores N° 452 y Asesora de fondos de inversión acreditada por la Cámara de Fondos de Inversión de Costa Rica. Cuenta con más de 24 años de experiencia en el sector bursátil. Forma parte del Grupo Financiero Improsa desde el 2016.

#### Miembros Independientes



##### Jorge Martínez Esquivel Presidente

Actualmente se desempeña como consultor en temas de economía, finanzas y análisis de datos. Especializado en gestión de inversiones y endeudamiento empresarial e individual. Desarrolla investigaciones y charlas de actualización sobre entorno económico y mercado de valores.

- Comisión Estratégica de Activos.
- Comisión de Administración de Inmuebles.
- Grupo Financiero Improsa (GFI)
  - Comité de auditoría.
  - Comité de riesgo.
  - Comité de tecnología y comunicaciones.
  - Comité de proyectos e iniciativas.
  - Comité de cumplimiento.

Los comités tienen un papel crucial en el desarrollo de las operaciones:

### Comité de Inversión

Debe estar conformado por un mínimo de tres personas, quienes son nombradas por la Junta Directiva de Improsa SAFI, donde al menos un 30% de los miembros tienen que ser independientes.

Todos los integrantes deben ser imparciales, objetivos y tener experiencia en la valoración de opiniones y toma de decisiones de inversión, por lo que nuestro Comité tiene diversas responsabilidades como:

- Establecer las directrices generales de inversión del Fondo.
- Aprobar la definición del modelo de negocio para gestionar los activos financieros empleados en los registros contables.
- Supervisar la labor del Gestor del Portafolio.
- Evaluar si las recomendaciones de la unidad de gestión integral de riesgos son implementadas o en caso contrario, evaluar las justificaciones respectivas y velar por el desempeño adecuado del portafolio.

### Comité Estratégico de Activos

El Comité Estratégico de Activos es el encargado de analizar las estrategias de intervención de un activo inmobiliario, con el objetivo de mejorar su desempeño para maximizar el beneficio para los inversores y mitigar el riesgo de los activos con la constante evolución del mercado inmobiliario.

Producto de su impacto en la organización, el Comité está conformado por representantes de la presidencia y de la vicepresidencia de la Junta Directiva, Gerencia General de Improsa SAFI, el ejecutivo de mayor rango en Improsa Banca de Inversión (análisis financiero), gestor de portafolio, dirección comercial de real estate y gerencia de Improsa Capital.

### Comité de Administración de Inmuebles (CAI)

Nuestro Comité de Administración de Inmuebles (CAI) es el encargado de velar por la continuidad operativa de los activos, siguiendo las distintas intervenciones que se realizan en el parque inmobiliario propiedad de los fondos.

Gestiona el riesgo operativo de los activos y regula el avance de las obras de mantenimiento y los proyectos derivados de decisiones del Comité de Inversión para asegurar que se implementen buenas prácticas durante la ejecución de las obras.

Los integrantes del CAI son los siguientes: Presidente del Comité de Inversión, Gerencia General de Improsa SAFI, Gestor de Portafolio, Gerente de Improsa Capital, Gerente de Proyectos tercerizados a través de contratistas y Gerente de Facilidades.

## 5.2 Cumplimiento normativo

Cumplir con la regulación, requisitos, políticas y procedimientos es una obligación para nosotros como Improsa Banca de Inversión y nuestras subsidiarias, dado que nos permite funcionar y ofrecer servicios de acuerdo con la legislación costarricense, así como los mercados inscritos para hacer oferta pública en los fondos de inversión.

A nivel interno velamos por el cumplimiento normativo, por lo que debemos:

Asesorar a la Junta Directiva, Comités y a la alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos, principios y estándares.

Atender las consultas de cumplimiento de los colaboradores, y proporcionarles orientación y capacitación sobre el cumplimiento normativo.

Presentar informes a la Junta Directiva sobre cómo se administra su riesgo de cumplimiento.

Nuestra Junta Directiva designa a las personas colaboradoras, que se encargan de velar por el cumplimiento.

El cumplimiento de nuestras leyes y normativas se encuentra debidamente regulado en el Reglamento de Gobierno Corporativo (art. 37). Actualmente, nos encontramos en la fase de implementación de la unidad de cumplimiento normativo en Grupo Financiero Improsa.

En el caso de Improsa Banca de Inversión se vela por el cumplimiento normativo mediante su departamento legal a través de la contratación de servicios profesionales y una cultura de revisión previa a la firma y ejecución de la mayoría de los actos y contratos. Gracias a esta cultura logramos crear conciencia en cada uno de los colaboradores.

Desde el Grupo Financiero Improsa e Improsa Banca de Inversión respondemos a los siguientes entes reguladores:



Con la inscripción de mercados, los fondos de inversión (administrados por Improsa SAFI), deben cumplir con la legislación vigente de cada país y con documentos como el “Prospecto” de inversión (conocido como “Reglamento” en otros mercados), el cual contiene información relevante como las relaciones entre los inversionistas, el Fondo y la Sociedad Administradora, de manera que los inversionistas independientemente de la jurisdicción de inversión, puedan formarse un juicio fundamentado sobre la inversión.

***Durante el 2023, desde Improsa Banca de Inversión no hubo ningún incumplimiento que requiriera una sanción; sin embargo, encontramos oportunidades de mejora en el Informe de Resultados de la auditoría de Sugeval y en nuestra evaluación de cumplimiento normativo.***

### 5.3 Procedimiento para la compensación salarial

En Improsa Banca de Inversión, bajo el procedimiento para la compensación salarial implementado por Grupo Financiero Improsa, definimos claramente las directrices que permitirán velar por la equidad de compensación salarial interna y externa de la organización, de tal forma que exista un equilibrio entre las funciones y responsabilidades en comparación con el valor económico del puesto a nivel de mercado. Consultamos la encuesta salarial PWC; asegurando que el proceso sea ejecutado de una forma objetiva, transparente, uniforme y oportuna.

### 5.4 Derechos humanos

Para Improsa Banca de Inversión, el cumplimiento de la normativa de Derechos Humanos es de gran importancia, y así lo establece nuestro Código de Ética y Conducta del Grupo Financiero Improsa (GFI), que detalla que todos los sujetos a quienes les aplica este Código, tienen pleno disfrute de los derechos humanos consagrados en la Constitución Política de los países donde opera el GFI, jurisdicción de inscripción de los fondos de inversión y los establecidos en los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos, y no podrán de ninguna manera, ser forzados a renunciar a ellos.

En todos los casos, se alentará a todas las personas a quienes les aplica este Código a que se valoren y respeten mutuamente y fomenta el compromiso de generar y mantener un ambiente laboral y comercial en el que no exista discriminación y se comprenda y acepte la diversidad propia de los seres humanos.

Las decisiones en materia laboral y empresarial se abstendrán de discriminar por razón de edad, origen étnico, origen social, diversidad cultural, ciudadanía, capacidad disminuida, género, religión, nacionalidad, estado civil u orientación sexual, filiación, opinión política, situación económica, afiliación sindical, o cualquier otra forma análoga de discriminación.

### 5.5 Ética

La ética en nuestras operaciones está basada en nuestro Código de Ética y Conducta del GFI, el cual aplica para los miembros de Junta Directiva, miembros externos de Comités, Ejecutivos, colaboradores y demás sujetos bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, temporal o permanente, ya sea remunerado o no, así como a los accionistas del GFI. Se extiende la aplicación de este Código a los fondos de inversión administrados por Improsa SAFI y a los órganos que asistan a la gestión de los mismos, en los términos y condiciones en la sección especializada dispuesta en este Código.

Los colaboradores con nivel de jefatura, además de sus obligaciones individuales, deberán:



El incumplimiento de los enunciados del Código hará posible aplicar a los sujetos comprendidos en este Código las sanciones pertinentes, con ajuste a los procedimientos que en cada caso se establecen en las normas generales vigentes en el país, sus leyes especiales, normativa interna y las que especifica el órgano decisorio correspondiente.

Las disposiciones de este Código se aplican en todas las subsidiarias en el país o fuera de él. Igualmente, son extensivas para los sujetos mencionados a quienes aplica este Código, en horas y días no hábiles o cuando por circunstancias o asuntos laborales o de representación, se encuentren dentro o fuera del país.

Varias de estas disposiciones sobre ética y conducta se encuentran presentes en el texto de Código de Buen Gobierno Corporativo del GFI y subsidiarias, sin embargo, la entidad considera que estas deben ser enfatizadas, reiteradas, incluidas y enumeradas en el Código de Ética dada su importancia y significado para GFI.

En Grupo Financiero Improsa contamos con un Comité de Cumplimiento responsable de velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva y por el cumplimiento de la normativa aplicable a las actividades del GFI y sus subsidiarias.

El Comité presentará recomendaciones a la Junta Directiva para el fortalecimiento de la labor de prevención y detección de actividades de tipo sospechoso y velará por el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con el proceso de debida diligencia sobre el conocimiento de los clientes del GFI. Incentivará el desarrollo de capacitaciones al personal del GFI, en aras de fortalecer sus habilidades profesionales en la materia y deberá velar por el cumplimiento de la normativa aplicable a las actividades del GFI y sus subsidiarias.

## 5.6 Canales de comunicación

Para Improsa Banca de Inversión es necesario identificar y gestionar las quejas y denuncias que puedan presentar nuestros grupos de interés, con el objetivo de identificar sus expectativas y su nivel de satisfacción con respecto a nuestras operaciones y poder implementar la mejora continua.

En Improsa Banca de Inversión contamos con una Política de Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias, cuyo objetivo es atender y controlar las consultas de los clientes de las subsidiarias. Nuestra política tiene las siguientes premisas y principios:

**Premisas**

- Asegurar la satisfacción del cliente en la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- Generar los informes y estadísticas para la gestión.

**Principios**

- Enfoque al cliente.
- Visibilidad.
- Accesibilidad.
- Respuesta.
- Objetividad.
- Confidencialidad.
- Gastos (sin costo, deber ser gratuito).
- Comunicación interna.
- Mejora continua.

Por ello, en Improsa Banca de Inversión contamos con diferentes canales de comunicación para gestionar las sugerencias, quejas y denuncias tanto internas como externas.

Nuestros canales de comunicación:



Formulario  
página web



Redes  
Sociales



Correos  
electrónicos



Central  
telefónica



Oficinas Improsa  
Banca de Inversión

Proceso para el seguimiento de quejas o denuncias en Improsa Banca de Inversión:

La persona que presente el reclamo, queja o sugerencia debe indicar:

- Nombre completo y razón social de la empresa.
- Cédula de identidad y número de código cuenta.
- Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
- Descripción y argumento de reclamo, queja o sugerencia.

En caso de presentar un reclamo y que corresponda pueden adjuntar:

- Documentos que sustenten el reclamo.
- Solución que desea obtener.

Todo reclamo, queja o sugerencia que recibamos se canaliza a través de los siguientes correos:

- safi@grupoimprosa.com
- sugerenciasvalores@grupoimprosa.com
- capital@grupoimprosa.com
- valores@grupoimprosa.com

El encargado debe:



- Recibir la queja, reclamo o sugerencia y determinar si es “grave” o no.
- Canalizar a quien corresponda.
- Realizar un registro de la situación incluyendo el caso en archivo de Excel.
- Dar seguimiento y atención a los reclamos.
- Verificar la resolución y el cierre del incidente.
- Llevar estadísticas y elaborar los reportes de seguimiento.

Siempre que se presente un reclamo, queja o sugerencia, se debe enviar a los correos electrónicos anteriormente indicados y notificar al Departamento de Mercadeo de Improsa Banca de Inversión, indicando el momento de la recepción y detallando la información necesaria para su gestión.

**Durante el 2023 no se presentaron quejas ni denuncias en Improsa Banca de Inversión.**

---



## 6. Impulsando el desarrollo sostenible

### 6.1 Gestión de la sostenibilidad

En Improsa Banca de Inversión bajo las directrices del Grupo Financiero Improsa, gestionamos la sostenibilidad desde un enfoque estratégico en nuestra forma de hacer negocios y al crear productos que integran nuestra filosofía organizacional por medio de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el involucramiento de nuestras partes interesadas.

Contamos con una política de sostenibilidad que tiene como objetivo hacer de la actividad financiera e inmobiliaria un factor de desarrollo sostenible para la sociedad. Además, nos comprometemos a la mejora continua de nuestros procesos tomando en cuenta los siguientes objetivos:

1

Potenciar los valores corporativos y los principios que constan en el Código de Ética y Conducta de Improsa Banca de Inversión, los cuales son establecidos por el Grupo Financiero Improsa y por la Política Energética, como elementos integrantes de nuestra cultura.

2

Construir relaciones sociales sostenibles que posibiliten un diálogo asertivo, transparente y permanente con todos los grupos de interés en busca del beneficio común: accionistas e inversionistas, colaboradores, clientes, proveedores, entes reguladores, comunidad o sociedad.

3

Impulsar que el logro de los objetivos corporativos se encuentre enmarcado en un alto nivel de comportamiento ético, que refleje un sistema transparente e integral de gestión.

4

Proyectar una propuesta de valor conformada por productos y servicios bancarios e inmobiliarios orientados a las necesidades de nuestros clientes y usuarios que aporte a la actividad productiva del país y al desarrollo de las personas y familias.

5

Promover una cultura empresarial que contribuya a la sociedad, promoviendo acciones y actividades para el desarrollo económico, cultural y social.

6

Adoptar las buenas prácticas ambientales optimizando el uso de los recursos (uso y manejo adecuado del papel, energía, agua) y el manejo de residuos del desarrollo de la actividad institucional de acuerdo con la normativa nacional vigente.

7

Grupo Financiero Improsa se compromete con la sostenibilidad, conforme con los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS), planteados por Naciones Unidas.

Para velar por una adecuada gestión del desarrollo sostenible, en nuestra estrategia organizacional, contamos con un Comité de Sostenibilidad que desarrolla diferentes funciones, por ejemplo:



Gestionar los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ambiental se implemente.



Definir la estrategia y el plan de acción de sostenibilidad.



Revisar periódicamente nuestra Política de Sostenibilidad.



Promover temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).



Dar seguimiento a los resultados de los comités de apoyo.



Impulsar alianzas estratégicas a nivel interno y externo.



Fomentar la participación de los colaboradores en iniciativas de sostenibilidad.



Supervisar los planes e iniciativas en materia del Programa Bandera Azul y de responsabilidad social.



Velar por la ejecución de las auditorías y seguimiento de las acciones correctivas y su eficacia.

Con el fin de fortalecer la implementación de la sostenibilidad en nuestra organización, durante el 2023 realizamos más de 11 capacitaciones a nivel interno y externo con los siguientes temas:

### Capacitaciones internas y externas

Nombre del programa o capacitación	Cantidad de participantes
Adaptación al Cambio Climático	240
Gestión del agua potable	354
Proyectos financiados para la adaptación al cambio climático	46
Combustibles fósiles	38
Gestión de residuos	65
Tratamiento de aguas residuales	42
Energía eléctrica	34
Gases refrigerantes	581
Charla: Fiesta Mental	22
Analizando nuestros casos desde la silla	18
El poder de la mente	27

Implementamos además diferentes iniciativas para fortalecer la sostenibilidad en la organización:



Siembra de árboles.



Visita a la planta de tratamiento de aguas para conocer su funcionamiento y cómo impacta en el ambiente.



Implementación del Programa de Gestión de Residuos.



Charlas de Salud Financiera.



Donación al programa Donatapa.



Limpieza de la Asociación Administradora de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados (Asada) ubicada en Carrizal de Alajuela.



## 6.2 Estrategia de sostenibilidad

En Improsa Banca de Inversión bajo las directrices de Grupo Financiero Improsa, buscamos generar una experiencia diferenciada con valor agregado en la sociedad a partir de decisiones y acciones que sean generadoras de cambio.

Al nutrir nuestra cultura organizacional por medio de relaciones sólidas y una visión de triple impacto a largo plazo, pretendemos unificar nuestra estrategia para contribuir en el ámbito ambiental, social y de gobernanza.

Bajo esta premisa integramos, de forma voluntaria, los principios de sostenibilidad, de acuerdo con las responsabilidades que nos corresponden por el impacto de nuestras actividades. Además, integramos las necesidades ambientales, éticas y sociales a nuestro negocio diario.

Para el 2024, establecimos metas con el objetivo de fortalecer el desarrollo sostenible en la organización:

Reducir en un **1% el consumo** anual de resmas de papel con respecto al 2023

Reducir en un **1% el consumo** anual de agua (m<sup>3</sup>) con respecto al 2023

## 6.3 Impactos de nuestra organización

Desde Improsa Banca de Inversión realizamos un análisis del ciclo de vida de los impactos para luego identificar los procesos de nuestra organización que más afectan desde las dimensiones sociales, ambientales, económicas y de gobernanza. De esta manera, determinamos la legislación competente por medio de una evaluación según su magnitud, frecuencia, naturaleza y condiciones de emergencia.

La persona encargada de velar por la gestión y prevención de los impactos identificados es la Especialista de Responsabilidad Social y Salud Ocupacional del Departamento de Talento Humano.

Con el objetivo de prevenir y mitigar nuestros impactos durante el 2023:

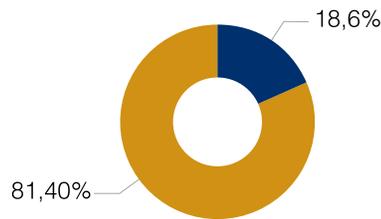


Impartimos charlas de concientización del uso y gestión de los recursos



Aplicamos la encuesta del Índice de Pobreza Multidimensional para detectar el nivel de endeudamiento y pobreza de nuestros colaboradores y así otorgar becas de estudio y ayudas especiales a los que experimentan situaciones familiares difíciles.

## Datos de la encuesta del Índice de Pobreza Multidimensional



Duración: 1 mes

Total en planilla: 528 personas colaboradoras

Total de participantes: 430

Porcentaje de participación: 81,4%



**Becas:** se beneficiaron 41 hijos de colaboradoras



**Educación Continua:** 28 colaboradores lograron realizar cursos técnicos y bachilleratos universitarios de acuerdo con el giro del negocio del GFI.

### 6.4 Contribución a los ODS

Nuestra Política de Sostenibilidad y estrategia organizacional se encuentran alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Por medio de acciones, planes de trabajo y diferentes iniciativas enfocamos nuestro aporte a los ODS 1: Fin de la Pobreza, 5: Igualdad de Género, 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 9: Industrial, Innovación e Infraestructura, 10: Reducción de las Desigualdades, 12: Producción y Consumos Responsables y 13: Acción por el Clima.

El detalle de estas acciones, las metas impactadas y el nivel de cumplimiento durante el 2023 se puede apreciar en el siguiente recuadro:

### Contribución a los ODS 2023 - Metas que impacta

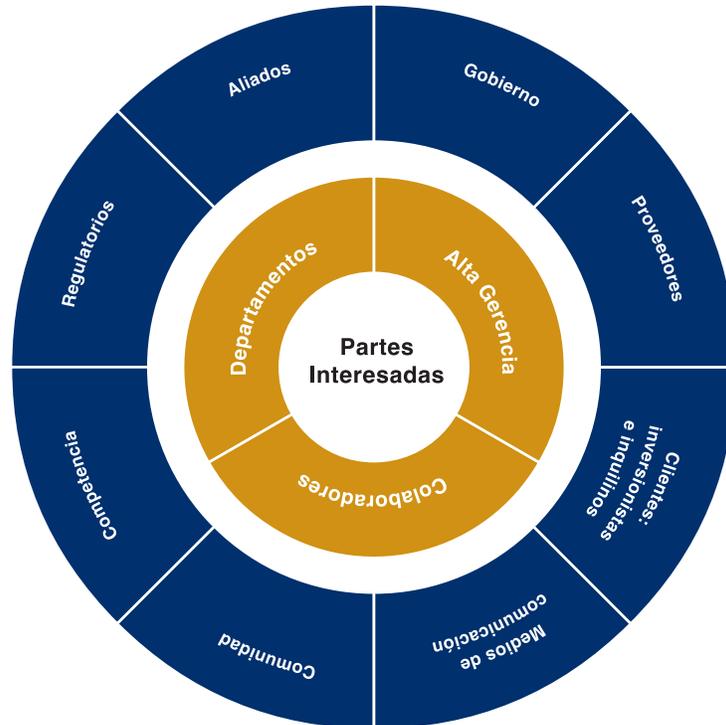
 <p><b>1</b> FIN DE LA POBREZA</p>	<p>Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social.</p>
 <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y fomentar la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles decisivos en la vida política, económica y pública.</p>
 <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.</p>
 <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano.</p>

 <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>Promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.</p>
 <p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p>
 <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias.</p>

## 6.5 Partes interesadas

En Improsa Banca de Inversión reconocemos la importancia del relacionamiento con nuestros grupos de interés; por esa razón, cada dos años realizamos una consulta a nuestras partes interesadas mediante un cuestionario en línea para conocer sus expectativas y los puntos de mejora que debemos fortalecer como empresa.

El listado detallado de nuestras partes interesadas se puede apreciar en el siguiente infográfico:





## 7. EJE ECONÓMICO

## 7.1 Valor económico directo, generado, distribuido y retenido

El valor económico de Improsa Banca de Inversión se obtiene a través de la administración de fondos de inversión inmobiliarios y financieros. La gestión del portafolio se enfoca en maximizar el rendimiento de los activos y en optimizar la cartera.

La administración y mantenimiento de los inmuebles, así como la gerencia de proyectos constructivos se administra por medio de Improsa Capital.

El valor económico a través de servicios bursátiles se gestiona por medio de Improsa Valores. Los servicios contables, planificación y análisis financiero para los fondos de inversión y las subsidiarias de Improsa Banca de Inversión son desarrollados por Improsa Centro de Servicios Compartidos (back office de las subsidiarias).

Los estados financieros de cada una de las subsidiarias de Improsa Banca de Inversión y de los fondos de inversión son auditados por la firma Crowe Howarth de manera anual. Asimismo, se generan estados financieros trimestrales, que aunque no son auditados, ofrecen una rendición de cuentas detallada sobre las operaciones realizadas durante ese periodo.

El valor económico directo generado, distribuido y retenido durante el 2023, se aprecia a continuación:

### Valor económico generado por Improsa Banca de Inversión

<b>Valor económico generado</b>	<b>\$12.268.271</b>
Personal	\$3.198.708
Proveedores	\$6.348.320
Gobierno	\$865.115
Accionista	\$529.000
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>\$10.941.144</b>
<b>Valor económico retenido</b>	<b>\$1.327.127</b>

Fuente: Improsa Banca de Inversión. Datos en US dólares. Datos al cierre de diciembre, 2023.

## 7.2 Principales resultados económicos 2023

Como parte de los principales resultados en el período de reporte destacamos las siguientes cifras:

### Utilidad neta acumulada en millones de colones

Compañía	Dic 2023	Dic 2022	∅	Variación Relativa	Diferencial cambiario	Variación Absoluta	Variación Relativa
Improsa SAFI	686,5	715,6	(29,0)	(4%)	328,1	299,0	38%
Improsa Valores	78,6	168,2	(89,5)	(53%)	80,4	(9,1)	(59%)
Improsa Capital	360,2	419,7	(59,5)	(14%)	298,2	238,7	43%
Improsa Centro Servicios Compartidos	730,8	1.026,6	(295,8)	(29%)	257,1	(38,7)	(33%)
Total Improsa Banca de Inversión	∅1.856,1	∅2.330,0	(∅473,9)	(20 %)	∅963,8	∅489,8	1 %

Fuente: Improsa Banca de Inversión. Datos al cierre de diciembre, 2023

Tal y como se muestra en el enunciado anterior, la utilidad neta del periodo, excluyendo el diferencial cambiario, fue mayor por ₡490 millones en comparación con el 2022, lo que representa un crecimiento del 1%.

La utilidad neta del periodo 2023 fue menor por ₡474 millones con respecto al 2022, lo que representa una disminución del 20%.

Esta disminución se debe principalmente al impacto del diferencial cambiario en el margen operativo, debido a que el 94% de los ingresos de Improsa Banca de Inversión se recibe en US dólares.

Al reportar los ingresos en los estados financieros en colones se utiliza un tipo de cambio menor; lo cual generó que se visualice una baja en los ingresos de 2023 versus 2022. El impacto cambiario en el margen operativo después de impuestos fue de ₡914 millones.

Por otra parte, el 90% de los gastos administrativos se reportan en colones, lo cual se mitigó parcialmente aplicando medidas compensatorias en ciertas partidas. Al convertir los ingresos a un menor tipo de cambio para cubrir una estructura de gastos en colones, que se mantuvo similar al año anterior, generó un margen operativo menor al comparar 2022 versus 2023.

El margen financiero captura las ganancias y pérdidas por diferencial que se generan al revalorizar los activos y pasivos adquiridos en moneda extranjera. El margen financiero del ejercicio 2023 después de impuestos fue menor por ₡60 millones versus 2022, explicado mayormente por el diferencial cambiario de balance después de impuestos, que fue menor por ₡50 millones al comparar contra el cierre de 2022.

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo económico durante el 2023:



- Creamos nuevos negocios que incluyen la apertura de fondos de mercado de dinero y la gestión individual de portafolios.



- Fortalecimos el recurso tecnológico mediante la implementación de los sistemas: ERP, EPM y herramientas de “Customer Experience”, que incluyen los ejes de desarrollo de páginas web y relación con el cliente (CRM).

Gracias a las acciones implementadas logramos:

- Autorizar e iniciar con los fondos mercado de dinero (fondos líquidos), las comisiones por administración de dichos Fondos contribuyeron al ingreso de Improsa SAFI.
- Disminuir el gasto financiero relacionado a créditos en un 45% versus el ejercicio de 2022, debido al pago acelerado de financiamiento con entidades bancarias. Esto por medio de la gestión de negociación que realiza la administración con representantes de las entidades bancarias.

### 7.3 Implicaciones financieras, riesgos y oportunidades ante el cambio climático

Desde Improsa Banca de Inversión hemos identificado algunos riesgos y oportunidades que pueden derivarse del cambio climático y que afectan directamente la gestión de nuestras operaciones.

Tomando en cuenta nuestro giro de negocio, uno de los riesgos que se materializan es el incremento del uso de unidades de climatización, lo que ocasiona un aumento del consumo eléctrico y genera que las operaciones de los inquilinos se vean encarecidas. En ese sentido, una oportunidad que visualizamos, es la implementación de la tecnología para mejorar la eficiencia de los equipos y disminuir el consumo de energía.

Por lo anterior, Improsa SAFI e Improsa Capital implementarán durante el 2024 el sistema OpenBlue, una herramienta con tecnología de punta para el análisis de datos en gestión sostenible de la empresa Johnson Controls. La implementación se está desarrollando en los inmuebles: Parque Empresarial Forum I, Centro Corporativo El Tobogán y Torre La Sabana.

Con dicha herramienta seremos capaces de supervisar, analizar y mejorar la eficiencia del consumo energético y de agua, por medio de una plataforma que desde un panel de control, permite la integración de datos de medidores existentes en los inmuebles.

Otro de los riesgos identificados ante el calentamiento global, es el desabastecimiento de agua, lo que imposibilita la negociación de ocupación en el inmueble. Como oportunidad de mejora se visualiza el uso eficiente de los recursos y la protección de los ecosistemas, además, del uso de la tecnología para la reducción del uso de agua.

Dentro de la gestión de inmuebles se ha implementado en el inmueble TechPark una planta de tratamiento de aguas residuales, el proyecto se enfoca en la reutilización de las aguas residuales del inmueble lo que genera ahorros en el consumo de agua y genera insumos para el sistema de riego en el cual se incorporó un elemento especial como lo es la biojardinera.



### 7.4 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

Desde nuestra organización invertimos una de las propiedades, con el objetivo de integrar todas las subsidiarias en un solo espacio físico, lo cual favoreció la comunicación, los flujos de procesos y la coordinación entre departamentos.

Algunos de nuestros hitos y acciones durante el 2023 se pueden apreciar a continuación:



### 7.5 Metas 2024

Para el 2024 contamos con metas que impulsan nuestra gestión y desempeño económico:



- Inscribir y llevar a cabo fondos de crecimiento y un Fondo Inmobiliario de Desarrollo de Proyectos.
- Administrar las propiedades de terceros, generando una nueva línea de negocio.
- Incrementar los ingresos por la administración de condominios.

Para lograr el cumplimiento de estas metas desarrollaremos:



- Un proceso de creación del Fondo de Desarrollo de Proyectos que involucra modelación de supuestos y la contratación de firmas externas para estudios de mercado.
- Un análisis de costo de capital para presentar a aprobación al Comité de Inversiones y la inscripción respectiva que solicita la Superintendencia General de Valores.
- Cambios en los sistemas tecnológicos, cuyas propuestas se encuentran en proceso.
- Administración de propiedades se encuentra en proceso de negociación con el cliente.



## 8. EJE SOCIAL

---

## 8.1 Nuestro equipo

Nuestros colaboradores desarrollan un papel fundamental para la continuidad de nuestras operaciones, así como para el alcance de las metas y los objetivos que nos proponemos para mejorar.

En Improsa Banca de Inversión contamos con un total 114 personas colaboradoras (54 mujeres y 60 hombres), quienes laboran jornada completa y tienen un contrato definido. En la siguiente tabla se indica la cantidad de personal según la estructura organizacional, género y edad.

### Cantidad de personas colaboradoras según el género y edad en Improsa Banca de Inversión

Estructura organizacional	Género		Grupo etario al que pertenecen		
	Femenino	Masculino	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Alta gerencia	0	1	0	0	1
Gerencias	6	7	0	9	4
Departamentos	4	4	1	5	2
Colaboradores	50	42	19	60	13
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>54</b>	<b>20</b>	<b>74</b>	<b>20</b>

Fuente: Departamento de Talento Humano. Datos al cierre de diciembre, 2023.

Actualmente contamos con 224 colaboradores de diferentes proveedores que realizan trabajos en los inmuebles que conforman el portafolio de los fondos inmobiliarios administrados por Improsa SAFI, la distribución por categorías se aprecia en el siguiente recuadro:

### Cantidad de subcontrataciones 2023

Tipo de trabajo	Femenino
Seguridad	123
Limpieza	51
Mantenimiento	25
Recepción	11
Jardinería	13
Transporte	1
<b>Total</b>	<b>224</b>

Fuente: Improsa Capital. Datos al cierre de diciembre, 2023.

## 8.2 Nuevas contrataciones

Con el objetivo de ampliar y mejorar los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, comunicamos nuestra filosofía y valores a las personas colaboradoras desde su contratación.

El proceso de reclutamiento y selección del personal es el siguiente:

1. Las jefaturas inmediatas de Improsa Banca de Inversión y subsidiarias solicitan la contratación de una plaza.
2. El especialista de Talento Humano facilita las herramientas necesarias a las jefaturas para realizar el proceso de reclutamiento y selección.
3. Para el proceso de preselección el especialista de Talento Humano ejecuta las siguientes funciones:
  - Buscar el currículum dentro de las diferentes fuentes de reclutamiento.
  - Realizar las entrevistas telefónicas correspondientes al proceso.
  - Recibir currículos a través de los diferentes medios: electrónicos, referidos.
  - Clasificar o depurar los currículum ingresados.
  - Enviar las pruebas psicométricas vigentes o cualquier otro documento que se requiera de forma previa a los candidatos.
  - Preparar y enviar la propuesta de candidatos a los gerentes o jefes para su valoración.
  - Solicitar a los candidatos vía teléfono o correo electrónico los requisitos a presentar en la entrevista presencial o virtual.
  - Posteriormente, Talento Humano coordina las entrevistas junto con las gerencias o jefaturas correspondientes de acuerdo con el proceso de preselección.
  - Los candidatos seleccionados deberán llenar el documento de solicitud de empleo antes de la entrevista.
5. Luego de la entrevista se debe realizar un intercambio de criterios entre las gerencias o jefes sobre el candidato evaluado y el especialista de Talento Humano para realizar las correspondientes verificaciones.
6. Finalmente, es responsabilidad del especialista de Talento Humano llamar al candidato seleccionado y ofertar según las condiciones del perfil (salario, horarios, condiciones especiales, día de ingreso, vestimenta, lugar de trabajo).

Adicionalmente, realizamos un proceso de inducción para las personas colaboradores que ingresarán. En este proceso abordamos temas como: oficialía de cumplimiento, seguridad de la información y riesgos, Fundación Fernando Ortuño, seguridad, salud ocupacional y sostenibilidad, Improbank y la asociación solidaria Aseimprosa.

Como organización es prioridad la comunicación clara y efectiva de nuestra cultura organizacional a los nuevos colaboradores, por esa razón, enviamos correos internos y utilizamos la herramienta interna 360°, una red social en donde el personal cuenta con su perfil y recibe información de diferentes temas sociales, educativos y corporativos.

A continuación, se indica la cantidad de personas colaboradoras que se incorporaron a nuestras operaciones durante el 2023.

## Cantidad total y la tasa de contrataciones de nuevos colaboradores Improsa Banca de Inversión

Cantidad total

15

Tasa de nuevas contrataciones

13 %

A partir de los datos de la tabla anterior se evidencia que durante el 2023, contratamos a 15 personas en total, las cuales clasificaremos según su género, tipo de contrato y jornada laboral:

### Cantidad de personas contratadas en Improsa Banca de Inversión durante el 2023 según su género, tipo de contrato y jornada laboral



Fuente: Departamento de Talento Humano. Datos al cierre de diciembre, 2023.

La totalidad de nuevas contrataciones cuenta con contrato indefinido y jornada de tiempo completo. La mayoría de las personas contratadas se encuentran en el rango de edades entre 30 y 50 años, menos de 30 y mayores de 50, respectivamente.

Nuestra tasa de rotación durante el 2023 fue la siguiente:



Fuente: Departamento de Talento Humano. Datos al cierre de diciembre, 2023.

### 8.3 Beneficios para el equipo de trabajo

En Improsa Banca de Inversión es prioridad para nosotros que nuestras personas colaboradoras se sientan cómodas y motivadas por formar parte de nuestra organización, por lo que buscamos impulsar el equilibrio laboral y personal.

Para ello, les ofrecemos a todas nuestras personas colaboradoras los siguientes beneficios:



En caso de matrimonio se ofrecen **cinco días** de permiso con goce de salario y **US\$50**.



Damos un **reconocimiento por cada 5 años** laborados de forma continua para el Grupo Financiero Improsa, este se otorga en la fiesta de fin de año.



Por el nacimiento de hijos de colaboradores, les brindamos un permiso de **tres días hábiles** con goce de salario por cada nacimiento y **US\$40**.



Contamos con la asociación solidarista donde los aportes son **3,5% el patrono** y un **5% el colaborador** y un fondo de mutualidad.



Se brinda **un día de permiso** con goce de salario por obtención de los grados de bachillerato, licenciatura o postgrado para que asistan a la graduación y **US\$30**.



En caso de la muerte de un familiar, el colaborador tiene un **beneficio que cubre las defunciones de familiares desde el primer hasta el tercer grado filial**. Este es un beneficio con goce de salario, según el grado de consanguinidad. Así como un apoyo económico en caso de fallecimiento de padres e hijos.

Adicionalmente, nuestros colaboradores pueden incorporarse a la Asociación Solidarista de Empleados de Improsa y Afines (ASEIMPROSA). Actualmente contamos con 486 asociados, de los cuales 81 forman parte de Banca de Inversión.

#### 8.4 Salud ocupacional

En Improsa Banca de Inversión, basados en las directrices del Grupo Financiero Improsa, contamos con una política de Salud Ocupacional que nos indica que la presidencia, gerentes, jefatura y colaboradores de Grupo Financiero Improsa S.A. y subsidiarias, están comprometidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mediante el establecimiento de altos estándares en Salud y Seguridad Ocupacional.

Grupo Financiero Improsa y subsidiarias, trabajan constantemente en la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, cumpliendo la legislación aplicable y normas técnicas específicas. También promueve la buena salud y la seguridad de los colaboradores bajo un proceso de mejora continua para sobrepasar las metas de desempeño.

Grupo Financiero Improsa reconoce que sus colaboradores tienen derecho a contar con un lugar de trabajo seguro y sano, así también exige que su equipo trabaje de forma segura a través del cumplimiento de las normas de Salud y Seguridad Ocupacional.

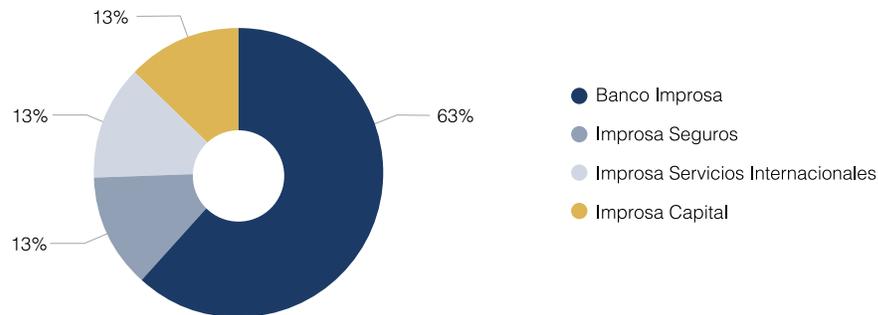
La excelencia en Salud y Seguridad Ocupacional tiene su fundamento en el involucramiento y compromiso visible de la presidencia, gerencias, jefaturas y de cada colaborador de Grupo Financiero Improsa y subsidiarias.

Tomando en cuenta este compromiso se tiene como propósito:

- Es responsabilidad de la presidencia, gerentes y jefaturas promover una cultura de prevención en materia de salud ocupacional que asegure condiciones de trabajo seguras y saludables para todos los colaboradores del GFI, mediante campañas, Día Mundial de la Salud Ocupacional y programas de capacitación.
- Es responsabilidad de la presidencia, gerentes y jefaturas garantizar condiciones de infraestructuras seguras y saludables en los diferentes centros de trabajo, con apoyo del área de Salud Ocupacional mediante inspecciones de riesgos y valoraciones de puestos.
- El área de SO es responsable de garantizar y dar a conocer los planes de respuesta a emergencias para salvaguardar a nuestros colaboradores, las operaciones y garantizar la continuidad del negocio, mediante simulacros de evaluación y comunicación interna.
- Es responsabilidad de los gerentes y jefes asegurar el cumplimiento de la gestión en salud y la seguridad ocupacional en sus operaciones y actividades, a través de monitoreos periódicos que ayuden a evitar riesgos laborales.
- El área de SO es responsable de trabajar en conjunto con nuestros proveedores, clientes e instituciones gubernamentales para lograr mejoras en el desempeño de la salud y la seguridad ocupacional, incrementando el conocimiento y difundiendo las buenas prácticas, mediante capacitaciones.
- Es responsabilidad de los proveedores, clientes y visitantes acatar los lineamientos de salud y seguridad ocupacional que mantiene Grupo Financiero Improsa.
- Es responsabilidad de Recursos Humanos revisar esta política cada año y modificar cuando las condiciones así lo ameriten y comunicar a las gerencias, jefaturas y colaboradores para su acatamiento obligatorio.
- Grupo Financiero Improsa se asegura mediante la realización de simulacros de evacuación, que los colaboradores de GFI conozcan las rutas de evacuación y los puntos de reunión, para una eventual emergencia.
- Las comisiones de salud ocupacional deben velar por el cumplimiento de la política y valoración de riesgos mediante una lista de chequeo, y comunicar al área de salud ocupacional para su respectivo control y acción.

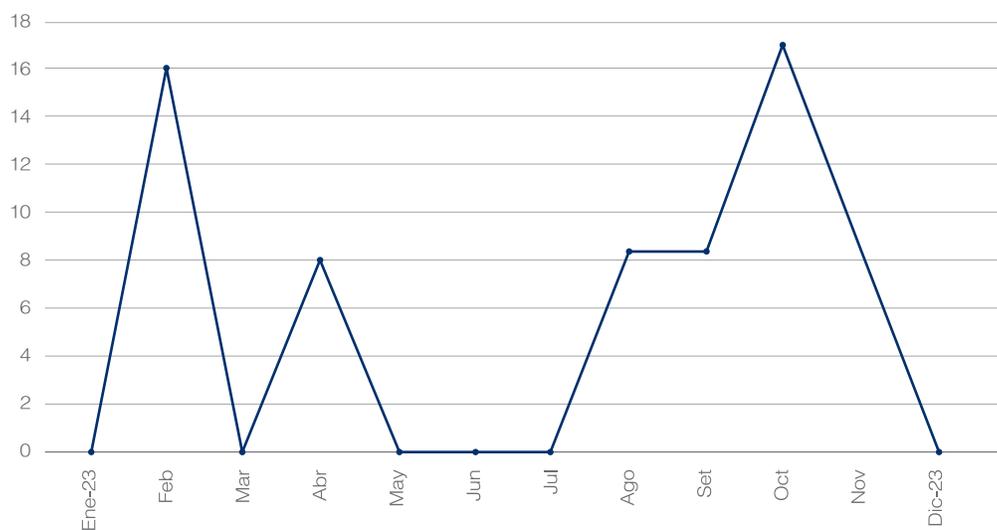
A continuación, mostramos los indicadores de accidentabilidad durante el 2023:

### Indicadores de accidentabilidad 2023



Fuente: Departamento de Talento Humano. Datos al cierre de diciembre, 2023.

### Indicadores de accidentabilidad 2023



\*Nota: representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

Fuente: Departamento de Salud Ocupacional, Grupo Financiero Improsa. Datos al cierre de diciembre, 2023.

## 8.5 Desarrollo profesional

Para nosotros como Improsa Banca de Inversión una de las divisiones de negocio de Grupo Financiero Improsa, es indispensable contribuir con el desarrollo profesional de nuestras personas colaboradoras para fortalecer sus conocimientos e impulsar el talento humano dentro de la organización.

Durante el 2023, nuestro Departamento de Talento Humano envió los planes de desarrollo para que cada colaborador trabaje en la formación de sus competencias.

En marzo de 2024, realizaremos un taller en donde brindaremos herramientas útiles y necesarias a nuestro equipo para una adecuada gestión de su carrera profesional.

## 8.6 Evaluación del desempeño

En Improsa Banca de Inversión somos conscientes de que la evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico, que realizamos una vez al año, el cual permite identificar los puntos de mejora dado que realiza una estimación cuantitativa y cualitativa que indica el grado de eficacia con el que se desarrollan las actividades.

Al ser parte del Grupo Financiero Improsa, utilizamos una herramienta interna donde detallamos las metas y competencias que debemos reforzar para dar el seguimiento correspondiente y una calificación al final del año.

Destacamos los beneficios de aplicar evaluaciones de desempeño:

1. Permite el seguimiento del avance y cumplimiento de los objetivos.
2. Valora el aporte de cada colaborador.
3. Fomenta el potencial profesional.
4. Detecta errores o sistemas en la gestión.
5. Estimula la productividad.
6. Fomenta la comunicación entre jefes y colaboradores.

En el 2023, aplicamos la evaluación de desempeño al 100% de nuestros colaboradores.

Además, cada dos años realizamos una evaluación de clima organizacional aplicando un cuestionario que nos envía un ente externo (Avantem), el cual también nos facilita los resultados de cada área.

A partir de las evaluaciones que realizamos, las principales oportunidades de mejora que identificamos son las siguientes:



Actualizaciones en normativa correspondiente



Nuevas plataformas tecnológicas.



Mejora en la comunicación interna

## 8.7 Relación con las comunidades

A través de los diferentes voluntariados y alianzas con la Municipalidad impactamos a nuestras comunidades, con el fin de que tengan ambientes más sostenibles y lograr mejores resultados en términos de organización y gestión articulada.

## 8.8 Alianza con Fundación Fernando Ortuño Sobrado



FUNDACION  
FERNANDO  
ORTUÑO  
SOBRADO

Con el objetivo de implementar nuevas iniciativas para mejorar el desarrollo profesional y humano de los colaboradores, Mariela Ortuño Pinto, quien desempeñaba el cargo de Gerente General de Grupo Financiero Improsa en el 2005, creó la fundación Fernando Ortuño Sobrado (FFOS), en honor a su padre, un empresario costarricense que comprendió el valor de la educación como el motor para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

A través de esta fundación, procuramos el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestras personas colaboradoras a través de programas para subsanar carencias identificadas mediante estudios socioeconómicos.



Gracias al aporte de las empresas aliadas a la fundación, los beneficiarios son atendidos de diversas formas en áreas como educación, vivienda, salud, protección social, trabajo y endeudamiento.



- Programas con becas para los hijos e hijas de las personas colaboradoras.
- Becas de educación continua.
- Plan de Integración Laboral para becados

Durante el 2023 a través de las diferentes iniciativas desarrolladas por la fundación, logramos beneficiar a un total de 69 personas. Como principales resultados podemos destacar:

Beneficio de 41 hijos de nuestros colaboradoras con becas de estudio.



28 colaboradores lograron terminar cursos técnicos y bachilleratos universitarios acordes al giro de negocio del GFI.



### 8.9 Health & safety



Desde Improsa Banca de Inversión implementamos un enfoque social que va más allá de nuestras personas colaboradoras, involucrando también a los inquilinos de los fondos de inversión administrados por lo que Improsa Sociedad Administradora de Fondos de Inversión lanzó en el 2021 un programa llamado “Health & Safety”.

Nuestro “Health & Safety Program” incluye un conjunto de requerimientos técnicos de carácter integral en términos de infraestructura, procurando llevar un ambiente de seguridad y tranquilidad. Los cuatro pilares del programa son:

**1/ Políticas Operacionales:** políticas y procedimientos alineados con temas de seguridad y salud y que generen un mejor ambiente de trabajo.

**2/ Protocolos de Mantenimiento:** protocolos de mantenimiento que ayudan a mantener sanos los edificios.

**3/ Planes de Emergencia:** planes y protocolos que ayudan a resguardar la seguridad física de los usuarios de los edificios.

**4/ Proyectos de Valor Agregado:** alianzas y beneficios que aportan en temas de salud, educación y actividades para el bienestar de los inquilinos.

Durante el 2023 desarrollamos tres proyectos los cuales detallamos a continuación

### Proyectos Health & Safety

Nombre del proyecto	Descripción del proyecto	Personas impactadas	Resultados
Donación de Sangre	Donación de sangre realizado en el Centro Corporativo El Tobogán. El miércoles 11 de octubre, se invitó a todos los inquilinos a participar de esta iniciativa con el Banco Nacional de Sangre.	Donaron 60 personas.	Con cada donación se aporta a la vida de cuatro personas.
Cuidado que inspira Donación que transforma	Campaña para la donación de productos de higiene infantil. Proyecto para el beneficio de la Comunidad de Sahamma ubicada en la zona Buruca, Puntarenas.	Este proyecto pretende aportar en el cuidado personal de más de 400 niños.	Se recolectaron más de 500 productos de cuidado personal los cuales beneficiaron a más de 20 familias de la comunidad Sahamma.
Donación de Sangre	Centro Corporativo El Cafetal II	Más de 15 personas asistieron a la donación de sangre.	Con cada donación se aporta a la vida de cuatro personas.

Fuente: Improsa Capital Datos al cierre de diciembre, 2023.

Fotos Donación de productos de higiene:



### 8.10 Programa de voluntariado

Desde Improsa Banca de Inversión estamos comprometidos para ayudar en actividades que generen valor a comunidades aledañas y municipalidades.

Cuando existen actividades de voluntariado, la Especialista de Responsabilidad Social y Salud Ocupacional hace un comunicado interno para los que desean participar e indica que hay un máximo de personas establecido.

Las organizaciones que desean solicitar apoyo con actividades de voluntariado deben consultar a la Especialista de Responsabilidad Social y Salud Ocupacional para valorar las fechas y el sector al que estaríamos impactando como organización.

De continuidad con esta premisa, en el período 2023 realizamos diferentes acciones de voluntariado, entre ellas:

	<b>Acciones desarrolladas</b>	<b>Cantidad de participantes</b>	<b>Beneficiados</b>
	Limpieza de Asada – Carrizal de Alajuela	18	Asada de Carrizal de Alajuela
	Siembra de Árboles	41	Comunidad de Goicoechea
	Visita y capacitación a planta de tratamiento	17	Inmueble Tech Park

Fuente: Departamento de Talento Humano Datos al cierre de diciembre, 2023.

Durante el 2023 realizamos un total de ocho horas de voluntariado.

Fotos de voluntariado

**Siembra de árboles**

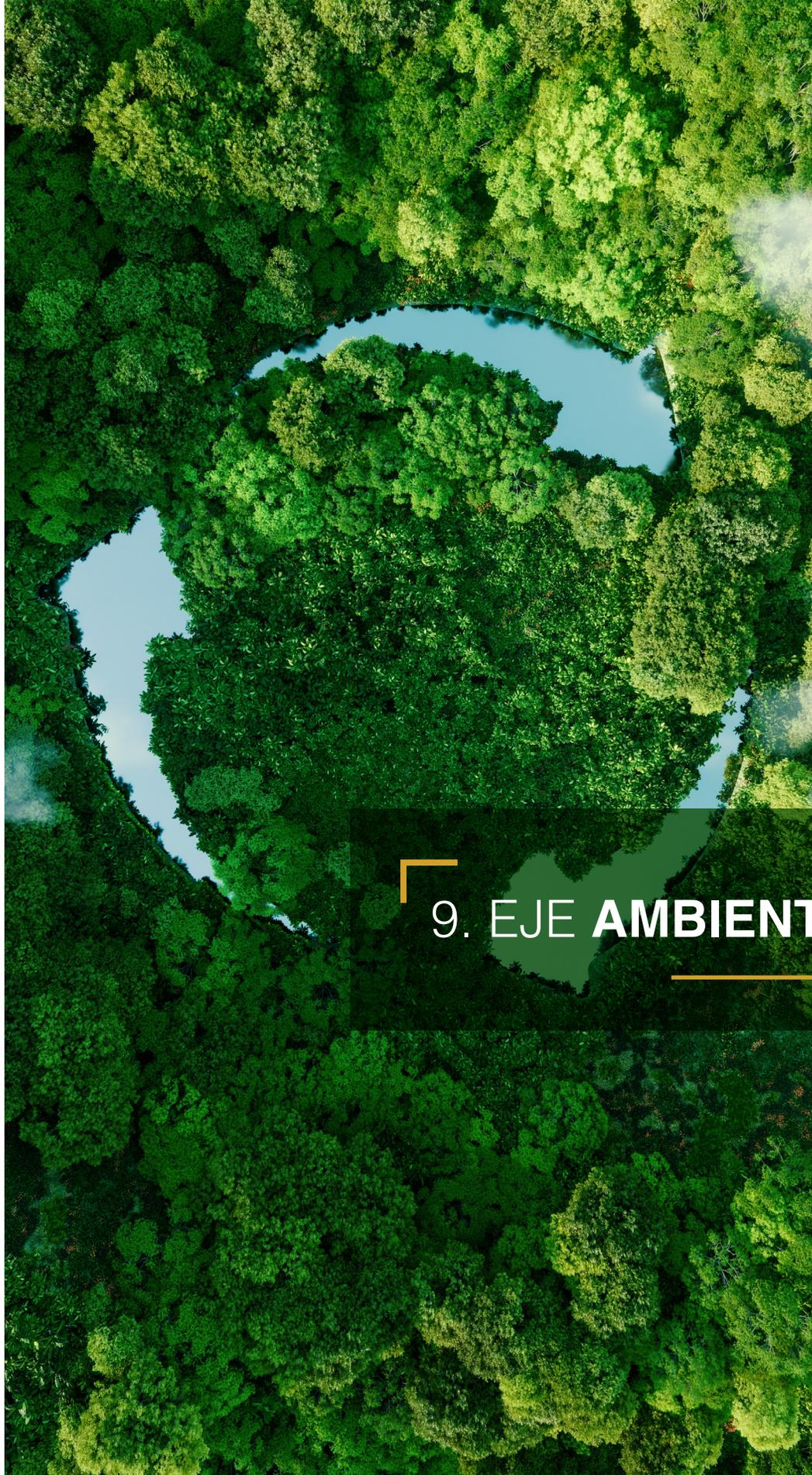


**Limpieza de ríos**



**Planta de tratamiento**





## 9. EJE AMBIENTAL

## 9.1 Gestión ambiental

Como organización creemos firmemente que la gestión ambiental impacta nuestras operaciones y es importante monitorear los procesos para la implementación de buenas prácticas.

En Improsa Banca de Inversión contamos con un Comité de Sostenibilidad conformado por cinco colaboradores de Banca de Inversión y Banca Comercial, que se encargan de desarrollar las siguientes funciones:

- Desarrollo del plan de trabajo del programa de Bandera Azul Ecológica.
- Impulso del trabajo en equipo para el fortalecimiento de la educación ambiental y de la Gestión Ambiental.
- Agendar reuniones periódicas de todo el Comité.
- Compartir las reflexiones, análisis, ideas, propuestas y resultados con la organización.
- Realizar campañas de difusión con flyers o videos sobre el comité ambiental.

Nuestro Comité de Sostenibilidad está conformado por:

- Especialista de Responsabilidad Social y Salud Ocupacional – Banco Improsa
- Gerente de Activos y Facilidades – Improsa Capital
- Dos Administradores (as) de Inmueble – Improsa Capital
- Asistente de Presidencia – Banco Improsa

Actualmente, formamos parte de una alianza con la Municipalidad de Goicochea para apoyar con la educación ambiental y social del distrito. Para ello realizamos voluntariado en la siembra de árboles durante el 2023. En esta significativa actividad se plantaron 100 árboles en dos ubicaciones clave: la Escuela de Enseñanza Especial Fernando Centeno Güell y el Parque Centenario de Guadalupe.



Además, gracias a nuestros esfuerzos en materia ambiental, durante el 2023 en Improsa Banca de Inversión contamos con la certificación Leed Gold O+M en los inmuebles Centro Corporativo Cafetal II, Centro Corporativo El Tobogán y Aerocentro parte de los principales activos que integran el portafolio de inversiones del Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar. La certificación Leed Gold O+M mide las operaciones y mantenimiento del edificio después de su construcción. Algunos de los parámetros calificados para la obtención de dicha certificación fueron: transporte alternativo, eficiencia del agua y de la energía, compras sostenibles (materiales y recursos), entre otros.



Improsa SAFI continúa con su tarea de trabajar de la mano con la sostenibilidad, muestra de ello es que en el 2023 se recibieron 17 galardones Bandera Azul Ecológica, se han instalado seis nuevas estaciones para recarga eléctrica de vehículos y se implementó la recolección de tapas plásticas para donar al programa Donatapa en 13 inmuebles, ampliando significativamente el ámbito de trabajo en temas de sostenibilidad.



### LEED

Certificación para el diseño y la construcción de los edificios que proporciona un marco para la construcción de un edificio ecológico integral.

**Metraje en  
Leed BD+C  
53.897 m<sup>2</sup>**



### LEED O+M

Certificación que mide las operaciones y mantenimiento del edificio después de su construcción

**Metraje en  
Leed O+M  
45.368 m<sup>2</sup>**



### LEED GOLD

Certificación que reconoce la construcción de un inmueble con medidas para reducir el impacto ambiental. Esta es la segunda certificación más alta de Leed.

**Metraje en  
Leed Gold  
47.192 m<sup>2</sup>**

## 9.2 Bandera Azul Ecológica

Reconocemos que el Programa de Bandera Azul Ecológica (PBAE) es un esfuerzo costarricense para promover la conservación de los recursos naturales y el desarrollo de prácticas sostenibles mediante la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública.

En Improsa Banca de Inversión las subsidiarias Improsa SAFI e Improsa Capital forman parte del PBAE desde el 2019, gracias a un esfuerzo realizado para impulsar las buenas prácticas y los criterios de sostenibilidad, buscando minimizar el riesgo provocado por efectos del cambio climático mediante una gestión ambiental integral.

En el 2023, en Banca de Inversión obtuvimos 17 estrellas blancas y cinco plateadas.

### Galardones Bandera Azul obtenidos por gestión 2022

No.	Inmueble	M <sup>2</sup>	Estrella Obtenida
1	Condominio Multipark	57.123	Blanca y Plateada
2	Parque Industrial Zona Franca Alajuela	55.510	Blanca y Plateada
3	Parque Empresarial Forum I	55.318	Blanca
4	Centro Corporativo El Tobogán	51.122	Blanca y Plateada
5	Tributo	26.578	Blanca
6	Tech Park	10.527	Blanca
7	Torre Sabana	10.454	Blanca
8	Oficentro Torres del Campo	10.315	Blanca y Plateada
9	Distrito 7 Parque Logístico	7.996	Blanca
10	Desarrollo Comercial La Sabana	6.776	Blanca
11	Mediterráneo	6.042	Blanca
12	Oficentro Dent	5.693	Blanca
13	Condominio Nuestra Señora de la Piedad del Valle	5.271	Blanca
14	Parque Empresarial Aerocentro	5.139	Blanca y Plateada
15	Condominio Virgen del Carmen	4.287	Blanca
16	Condominio Vertical Comercial Torre Ocho	4.186	Blanca
17	Sabana Urbano	2.620	Blanca
	<b>Total</b>	<b>324.957 m<sup>2</sup></b>	

Fuente: Improsa SAFI Datos al cierre de diciembre, 2023.

Las 17 Banderas Azules fueron otorgadas por el trabajo para medir, mitigar, compensar y adaptar las operaciones de los inmuebles de los fondos inmobiliarios, con el objetivo de proteger el medio ambiente.



**Bandera Azul  
Cambio  
Climático**

Galardón que reconoce las acciones socioambientales que minimizan los efectos provocados por el cambio climático.

---

**Metraje en  
Bandera Azul  
324.957 m<sup>2</sup>**

Para reforzar la educación ambiental y los criterios del PBAE, en Improsa desarrollamos capacitaciones y campañas sobre acciones, que aportan a nuestra estrategia, al uso racional de recursos y a la mejora continua.

También, desarrollamos un cronograma de capacitaciones, voluntariado y visitas a la planta de tratamiento, las cuales fueron descritas anteriormente.

### 9.3 Consumos responsables

Para identificar si la gestión de los recursos naturales en Improsa Banca de Inversión se desarrolla de forma responsable, aplicamos controles internos de forma mensual y realizamos una valoración de equipos para verificar que se encuentre en óptimas condiciones.

En el caso del recurso hídrico, durante el 2023, implementamos diversas acciones para disminuir nuestro consumo de agua, como: la implementación de la planta de tratamiento y biojardinera, proyecto detallado anteriormente.

El uso de energía es indispensable para el desarrollo de nuestras operaciones. En la cartera de inmuebles administrados por Improsa SAFI contamos con un total de 13 centros de recarga eléctrica para vehículos, lo cual cubre un total de 121.446 m<sup>2</sup>. Con este proyecto promovemos vehículos eléctricos que permitan reducir las emisiones de material particulado y CO<sup>2</sup>, para mejorar la calidad del aire y reducir la contaminación auditiva.

Improsa SAFI cuenta con la certificación de Gestión de la Energía INTE/ISO 50001:2018 en el inmueble Parque Empresarial Forum I, uno de los principales activos que integra el portafolio de inversiones del Fondo de Inversión Inmobiliario Los Crestones.



Certificación otorgada por Inteco reconoce el trabajo realizado, por la implementación de una política energética y una gestión adecuada de los aspectos energéticos.

**Metraje en  
ISO 50001  
59.477 m<sup>2</sup>**

Con el propósito de lograr la certificación INTE/ISO 50001:2018, se creó un equipo multidisciplinario, liderado por Improsa Capital, que asegura el correcto diseño, ejecución, seguimiento y cumplimiento de los compromisos establecidos para la certificación.

En noviembre de 2023, se realizó la auditoría externa por parte de INTECO para el seguimiento en las acciones del Sistema de Gestión de la Energía (SGEn) en el Parque Empresarial Forum I. En dicha auditoría no se obtuvieron disconformidades, por lo cual se mantiene la certificación en el inmueble.

En la siguiente tabla detallamos el consumo total de combustibles.

### Consumo de combustibles de Improsa Banca de Inversión durante el 2023

Consumo de combustibles (MJ)			
Fuente	2022	2023	% de variación
Diésel	665 MJ	600 MJ	10%

Fuente: Grupo Financiero Improsa. Datos al cierre de diciembre, 2023.

Durante el 2023, logramos reducir el consumo de diésel, debido a que realizamos un traslado hacia nuevas oficinas.

Con respecto a la gestión del consumo de papel en Improsa Banca de Inversión llevamos un control interno y contamos con personas encargadas de colocar las resmas en las impresoras. De esta forma, identificamos con mayor facilidad los incrementos en el consumo y nos permite tomar las acciones correspondientes.

Para disminuir nuestro consumo de papel, en primer lugar, identificamos las áreas que consumían la mayor cantidad y también el motivo. Reforzamos además el uso de la firma digital.

### Consumo de papel del Improsa Banca de Inversión durante el 2023

Consumo de papel (resmas)			
Fuente	2022	2023	% de variación
Papel	262	248	-5,34 %

Fuente: Grupo Financiero Improsa. Datos al cierre de diciembre, 2023.

En Improsa Banca de Inversión, para gestionar los residuos que se generan en las oficinas centrales, así como en los inmuebles que forman parte del portafolio inmobiliario de Improsa SAFI, separamos y entregamos los residuos a un gestor autorizado y certificado para esta labor.



Participamos además en el programa ECOLONES, iniciativa cuyo propósito es incentivar el reciclaje y promover las compras y experiencias sostenibles a través de una moneda virtual, a cambio de residuos reciclables. Además, se reciben descuentos en productos y servicios en empresas patrocinadoras. Actualmente, participan ocho edificios y contamos con más de cuatro millones de puntos canjeables, los cuales se implementan en obras sociales.

Realizamos además una campaña interna para capacitar a todos los colaboradores de Improsa Banca de Inversión sobre el programa de gestión de residuos y reciclamos el papel cuando no tiene información confidencial.

El programa de gestión de residuos se implementa en las oficinas de Banca de Inversión y se extiende a todos los inquilinos de los inmuebles, lo cual logra una alta participación.

Otra de las iniciativas en las que trabajamos en Improsa SAFI es la implementación del sistema OpenBlue, una herramienta con tecnología de punta para el análisis de datos en gestión sostenible de la empresa Johnson Controls, en lo inmuebles Centro Corporativo El Tobogán, Parque Empresarial Forum I y Torre La Sabana.

La plataforma permite supervisar y mejorar la eficiencia energética y agua por medio de un análisis de consumo a través de medidores existentes en el inmueble. El monitoreo permite la integración de datos lo cual beneficia en la satisfacción de los inquilinos, el rendimiento de los activos, las operaciones de mantenimiento y el confort de todos los ocupantes por medio de un panel de control.

#### 9.4 Resultados ambientales 2023

En el período reportado obtuvimos dos importantes resultados en gestión ambiental:



Se mantiene el certificado de Sistemas de Gestión de la Energía número SGEN-008/2022, de acuerdo con la norma INTE/ISO 50001:2018 en el Condominio Parque Empresarial Forum Sexta Etapa General Quinta Etapa de Desarrollo, uno de los principales inmuebles que forman parte de la cartera inmobiliario del Fondo de Inversión Inmobiliario Los Crestones.



Obtención de 17 galardones en el Programa Azul Ecológica en la categoría: Cambio Climático, en los Inmuebles administrados por Improsa SAFI.



## 9.5 Metas 2024

Con el objetivo de continuar mejorando nuestro desempeño ambiental para el 2024 contamos con retos:



La implementación y desarrollo de métricas del sistema OpenBlue en los inmuebles Centro Corporativo El Tobogán, Torre La Sabana y Parque Empresarial Forum I.



Iniciar la gestión para obtener la certificación de Carbono Neutralidad en el inmueble Tributo, que forma parte de la cartera del Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar.



Iniciar el proceso de certificación de Sistema de Gestión de la Energía número SGEN-008/2022 en los inmuebles Torre la Sabana, Desarrollo Comercial La Sabana, Centro Corporativo El Tobogán y Centro Corporativo El Cafetal II, inmuebles que forman parte de la cartera inmobiliaria de los fondos inmobiliarios administrados por Improsa SAFI.

## Índice GRI

## Declaración de uso

Improsa Banca de Inversión ha informado de acuerdo con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) para el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

Sección del reporte	GRI	Indicador	# de página
Mensaje de las máximas autoridades	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	74
Acerca del reporte	2-3	Periodo objeto del reporte.	73 y 129
	2-3	Frecuencia del reporte.	73 y 129
	2-3	Punto de contacto del reporte.	73 y 129
Conociendo Improsa	2-1	Nombre de legal.	77 a la 79
	2-1	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	77 a la 79
	2-1	Ubicación de su sede central.	83
	2-1	Países en que opera.	83
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	77 a la 79
	2-4	Reexpresión de la información	81
Eje de gobernanza	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	87 a la 90
	2-9	Estructura de gobernanza y composición.	90 a la 95
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	97 a la 99
	2-19	Políticas de remuneración.	96
	2-23	Compromisos y políticas.	96
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	96
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	96 a la 99
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	95 a la 96
Impulsando el desarrollo sostenible	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	96 a la 97
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	100 a la 104
Eje económico	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	105
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	107 a la 108
	201-2	Implicaciones financieras, riesgos y oportunidades ante el cambio climático.	109
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	109 a la 110

Sección del reporte	GRI	Indicador	# de página
	2-7	Colaboradores.	112
	2-8	Trabajadores que no son colaboradores.	112
	2-30	Convenios de negociación colectiva.	114 a la 115
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	114
	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	115 a la 116
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	115 a la 116
Eje social	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	116
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	117
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores.	112
	407-1	Libertad de asociación.	114 a la 115
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	117 a la 120
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	117 a la 120
<hr/>			
Eje ambiental	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	125
	306-3	Desechos generados.	125
<hr/>			



GRUPO  
FINANCIERO  
IMPROSA

Improsa SAFI  
Sociedad Administradora  
de Fondos de Inversión

Edificio Grupo Improsa, costado sur del Club Unión. San José, Costa Rica.  
Tel.: (506) 2284-4360 | [safi@grupoimprosa.com](mailto:safi@grupoimprosa.com) | [www.grupoimprosa.com](http://www.grupoimprosa.com)