

Fondo MIVIVIENDA S.A.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2019



ÍNDICE

Sobre el Reporte de Sostenibilidad	2
Sobre el Fondo MIVIVIENDA	4
Bases de Nuestra Gestión	11
Modelo de Negocio	20
Índice de contenidos GRI	61

01.
**DESEMPEÑO
ECONÓMICO
Y FINANCIERO** 28

02.
**GESTIÓN
COMERCIAL** 37

03.
**ACCESO
FINANCIERO E
INCLUSIÓN** 44

04.
**GESTIÓN
DEL TALENTO** 47

05.
**GESTIÓN
RESPONSABLE** 55



SOBRE EL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-49, GRI 102-54, GRI 102-53

Desde el 2018, publicamos nuestros Reportes de Sostenibilidad anuales como parte de nuestro compromiso por comunicar nuestro desempeño económico, social y ambiental. Este reporte abarca el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019 y ha sido elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

El contenido incluye los principales aspectos de nuestra actividad, así como las oportunidades, retos y otros

asuntos que han sido considerados relevantes por nuestros grupos de interés, como parte del análisis de materialidad que realizamos.

Por la coyuntura vivida durante el año 2020, este reporte está siendo publicado en abril de 2021.

En caso de tener alguna sugerencia, duda o consulta sobre este documento, pueden escribirnos a correo electrónico:

FMV_responsabilidadsocial@mivivienda.com.pe



PRINCIPALES RESULTADOS DEL AÑO

GRI 102-44



12,224

Créditos Mivivienda

colocados en el 2019
(Segunda cifra más alta en la historia del fondo)



55,419

Bonos Familiares Habitacionales

desembolsados durante el 2019
(Récord histórico de bonos otorgados)

1

Premios Latinoamérica Verde

Ganamos el primer lugar por el programa Mivivienda Verde en la categoría Finanzas Sostenibles.

Premios Alide

1

Ganamos el primer lugar en la categoría "ALIDE Verde" gracias al Programa Mivivienda Verde, atributo de las herramientas de financiamiento de nuestra empresa.

Ciudadanos al Día

1

Recibimos el primer lugar en mérito al programa Mivivienda Verde por su contribución a la gestión ambiental efectiva en el negocio inmobiliario en vivienda social.

2

Buenas Prácticas Laborales (MTPE)

Obtuvimos el segundo puesto en la categoría Eficiencia de la gestión de las remuneraciones, política salarial y beneficios a los trabajadores.



SOBRE EL FONDO MIVIVIENDA

QUIÉNES SOMOS

GRI 102-1, GRI 102-3, GRI 102-4. GRI 102-5

Somos el Fondo MIVIVIENDA S.A., empresa estatal de derecho privado, creada y regida por la Ley 28579 - Ley de conversión de Fondo Hipotecario de Promoción de la Vivienda - Fondo MIVIVIENDA a Fondo MIVIVIENDA S.A., y su estatuto. Nos encontramos dentro de las empresas bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y estamos adscritos al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS).

Hemos sido creados con el objetivo de reducir el déficit habitacional en el país, por medio de la canalización de recursos al sistema financiero para la adquisición, el mejoramiento y la construcción de viviendas a clientes de los segmentos B, C y D de la población, a nivel nacional.

Somos la única institución financiera de segundo piso especializada en el financiamiento hipotecario que opera en el mercado peruano, y somos supervisados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS), por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), y Contraloría General de la República.

PRINCIPALES OBJETIVOS

- 1** Promover y financiar la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas, especialmente las de interés social.
- 2** Realizar actividades relacionadas con el fomento del flujo de capitales hacia el mercado de financiamiento para vivienda.
- 3** Participar en el mercado primario y secundario de créditos hipotecarios.
- 4** Contribuir con el desarrollo del mercado de capitales.
- 5** Promover la oferta de financiamiento para las inversiones en habilitación urbana.



NUESTRO DIRECTORIO

GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-23, GRI 102-24

<p>Héctor Ricardo Melgar Ramsey Presidente del directorio y director</p> <p>Presidente: 06/07/2019 Director: 03/10/2018 – 22/03/2019</p>	<p>Juan Carlos Galfré García Director</p> <p>26/09/2019</p>	<p>David Alfonso Ramos López Director</p> <p>27/12/2019</p>	<p>Jesús Roddy Vidalón Orellana Director</p> <p>27/12/2019</p>
<p>Jorge Ernesto Arévalo Sánchez Presidente del directorio</p> <p>02/05/2017– 28/06/2019</p>	<p>Hernán Barros Cruchaga Director</p> <p>09/06/2016– 25/09/2019</p>	<p>Carmen Cecilia Lecaros Vértiz Director</p> <p>30/09/2016– 21/03/2019</p>	<p>Ricardo Valega Noriega Director</p> <p>03/10/2018– 21/03/2019</p>
	<p>Juan Enrique Dupuy García Director</p> <p>08/04/2019– 26/12/2019</p>	<p>Luis Plazzon Gallo Director</p> <p>26/09/2019– 26/12/2019</p>	<p>Alfredo Arcadio Lozana Bonilla Directorio</p> <p>08/04/2019– 25/09/2019</p>



NUESTROS PRINCIPALES FUNCIONARIOS

GRI102-18, GRI 102-22

Nombre	Cargo
Rodolfo Javier Chávez Abanto	Gerente General
Pedro Alberto Elías Zanell	Gerente Legal
Santiago Alberto Maradiegue Medina	Gerente de Administración
Jorge Enrique Alberto Ratto Cúneo	Director
Jorge Ernesto Arévalo Sánchez	Presidente del directorio
Hernán Barros Cruchaga	Gerente de Proyectos Inmobiliarios y Sociales
Jose Carlos Forero Monroe	Gerente Comercial
Guillermo Sánchez Zambrano	Gerente de Proyectos Inmobiliarios y Sociales
Iván Francisco Gil Grados Cabrera	Gerente de Finanzas (e)
José Antonio Saldaña Castro	Gerente de Riesgos
Maiko Jordán Delgado Ulloa	Gerente de Finanzas

NUESTROS PRINCIPALES COMITÉS

Comités especiales
Comité de Auditoría
Comité de Gestión Integral de Riesgos
Comité Especial de Remuneraciones
Comités
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
Comité de Control Interno
Comité de Activos y Pasivos
Comité de Ética
Comité Interno de Responsabilidad Social
Comité de Honramiento de Garantías del BFH
Comité de Cumplimiento



VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

GRI 102-16

Nuestros fundamentos estratégicos se encuentran alineados a nuestro Plan Estratégico Institucional del Fondo MIVIVIENDA 2017-2021, a través de su cumplimiento gestionamos nuestros los principales impactos, en relación a nuestras metas y grupos de interés.

VISIÓN Ser el referente en la solución de necesidades de vivienda y la reducción del déficit habitacional, generando bienestar.

MISIÓN Promover el acceso a la vivienda única y adecuada, principalmente de las familias con menores ingresos, a través de la articulación entre el Estado y los sectores inmobiliario y financiero, impulsando su desarrollo.

VALORES

COMPROMISO

Actuamos con sentido de responsabilidad, colaboración, integración, adaptabilidad y flexibilidad.

SERVICIO

Ejercemos nuestras acciones con vocación de servicio al cliente interno y externo, mostrando, diligencia, atención oportuna y proactividad para encontrar soluciones.

INTEGRIDAD

Actuamos con rectitud, ética, honradez, honestidad, transparencia.

EXCELENCIA

Buscamos cumplir con altos estándares de desempeño, asegurando calidad, disciplina, eficiencia, innovación y agilidad.

PRINCIPIOS



ACTUAR CON RESPONSABILIDAD

Actuamos con sentido de responsabilidad, colaboración, integración, adaptabilidad y flexibilidad. Cumplimos con nuestros objetivos haciéndonos cargo solidariamente de los resultados, así como las consecuencias que pueden tener nuestras decisiones, así como los actos en la sociedad y el medio ambiente.



EFICIENCIA

Estamos comprometidos en atender los requerimientos con altos estándares de calidad y eficiencia, que aseguren un adecuado servicio.



GENERACIÓN DE VALOR

Estamos comprometidos en atender los requerimientos con altos estándares de calidad y eficiencia, que aseguren un adecuado servicio. Estamos motivados en atender plenamente a nuestros clientes con proactividad, diligencia y vocación de servicio, ofreciéndoles soluciones que les generen valor.



TRANSPARENCIA

Somos honestos y transmitimos a la sociedad información de la gestión en forma veraz, clara y oportuna. Garantizamos la idoneidad técnica y moral de nuestros colaboradores para la razonable e imparcial toma de decisiones en los negocios, la gestión de riesgos y el control.



EJES ESTRATÉGICOS

A través de nuestros ejes estratégicos buscamos satisfacer a nuestros clientes, generar valor social y económico, impulsar nuestra excelencia operativa y fortalecer nuestra gestión del capital humano.



INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Identificar las necesidades de los segmentos objetivos a fin de mejorar su percepción del real valor que proporcionamos a la vez que buscamos adaptarnos a sus expectativas.



GENERAR VALOR SOCIAL Y ECONÓMICO EN EL SECTOR INMOBILIARIO Y DE VIVIENDA

Brindar productos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de nuestros segmentos objetivos y del medio ambiente, a la vez que aseguramos nuestra sostenibilidad económica.



IMPULSAR LA EXCELENCIA OPERATIVA Y LA MEJORA DEL MODELO FINANCIERO

Optimizar nuestras prácticas de gestión con miras al fortalecimiento institucional, a la simplificación administrativa, promoviendo la mejora continua, considerando el fortalecimiento de la gobernanza de la empresa.

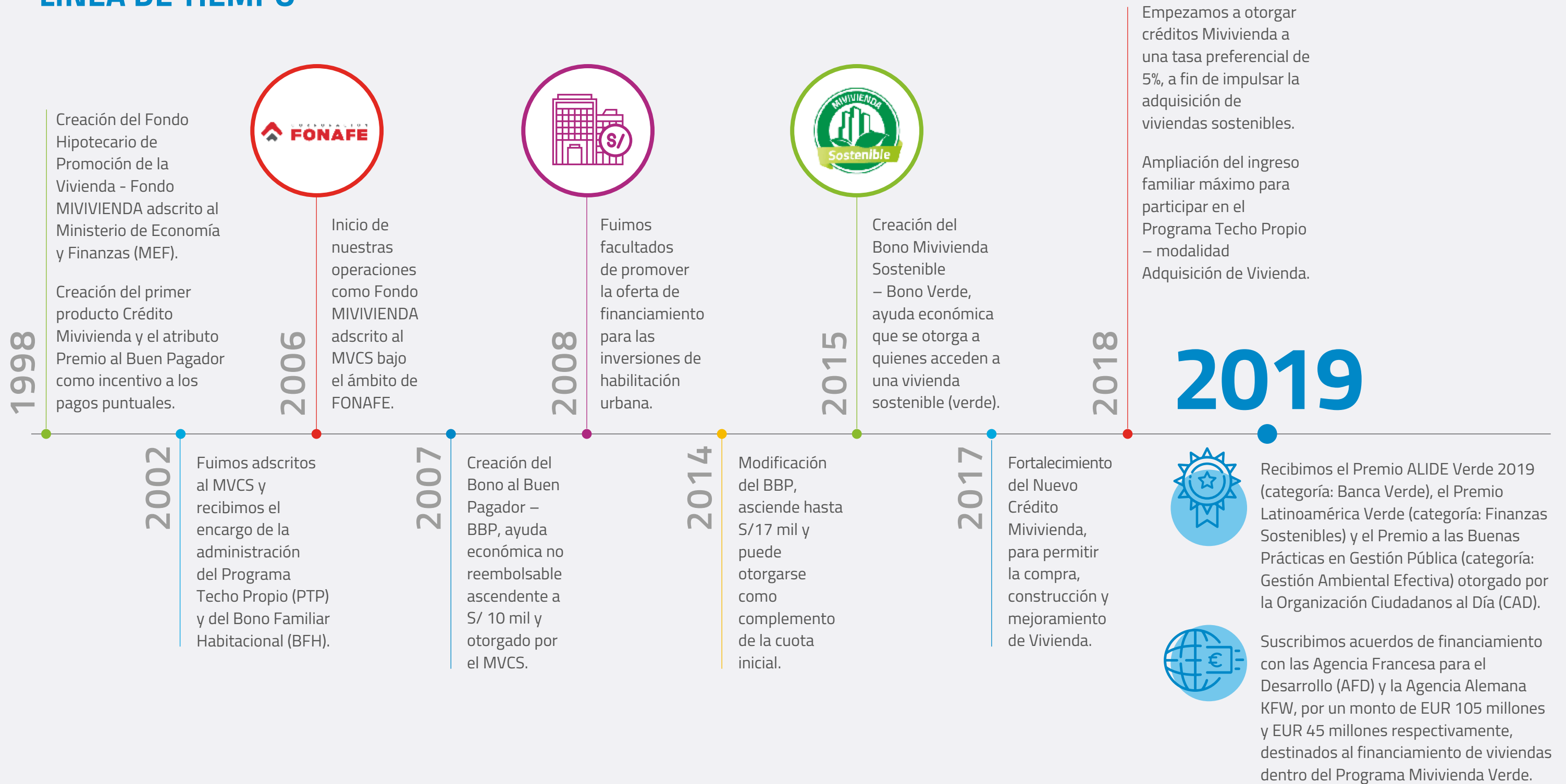


FORTALECER LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Promover mejores prácticas de gestión del talento y del capital humano que contribuya al fortalecimiento institucional.



LÍNEA DE TIEMPO





INICIATIVAS EXTERNAS Y AFILIACIONES

GRI102-12 GRI102-13



Es un organismo internacional no gubernamental sin fines de lucro, que nació en Caracas Venezuela en 1964, con el nombre de Unión Interamericana de Ahorro y Préstamo para la Vivienda y agrupa a instituciones públicas y privadas de financiamiento, promoción y regulación del desarrollo de la vivienda y la gestión urbana en el continente americano. Actualmente, cuenta con cerca de 100 miembros en 21 países, en Lima, Perú cuenta con una oficina permanente desde 1987. Mayor información en <http://www.uniapravi.org/>



Es un organismo internacional no gubernamental sin fines de lucro, que nació en Caracas Venezuela en 1964, con el nombre de Unión Interamericana de Ahorro y Préstamo para la Vivienda y agrupa a instituciones públicas y privadas de financiamiento, promoción y regulación del desarrollo de la vivienda y la gestión urbana en el continente americano. Actualmente, cuenta con cerca de 100 miembros en 21 países, en Lima, Perú cuenta con una oficina permanente desde 1987. Mayor información en <http://www.uniapravi.org/>



En junio de 2019, el Fondo MIVIVIENDA suscribió acuerdos de financiamiento con las Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD) y la Agencia Alemana KFW, por un monto de EUR 105 millones y EUR 45 millones respectivamente, destinados al financiamiento de viviendas dentro del Programa Mivivienda Verde. Asimismo, los acuerdos de financiamiento permitirán además el acceso a recursos del programa de la Unión Europea Latin American Investment Facility (LAIF), por un monto de EUR 10 millones, los cuales se destinarán a contribuir con la reducción de las tasas de interés de los créditos del Programa Mivivienda Verde.



En 2015 firmamos un convenio de Facilidad Crediticia con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), mediante el cual la AFD nos otorgó una línea de crédito de 120 millones de euros cuyo objetivo es apoyar el acceso generalizado a una vivienda adecuada y al financiamiento de la vivienda verde en el Perú, a través del llamado Bono Mivivienda Sostenible



BASES DE NUESTRA GESTIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18

Somos una empresa comprometida con fortalecer nuestro gobierno corporativo, a través de buenas prácticas que nos permitan ser transparentes, y al mismo tiempo generen valor ante la sociedad y grupos de interés.

Durante el año 2019, continuamos con el proceso de implementación de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo, así como de los principios contenidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas de la SMV.

Además, con la finalidad de alcanzar los mejores estándares de gobierno corporativo, realizamos un Diagnóstico de Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo, a través de Price Waterhouse Coopers (PwC), que incluye la metodología establecida por FONAFE, como la metodología de SMV y la BVL, obteniendo como resultado una hoja de ruta que nos permitirá implementar ambas metodologías a mediano plazo.

Cabe mencionar que, durante el año 2019, aprobamos diferentes políticas y reglamentos para un efectivo cumplimiento de la gobernanza corporativa, como la nueva Política de Solución de Conflictos, el Plan de Sucesión del Personal Directivo y Colaboradores Clave, y las Políticas de Riesgo de Reputación.



CUMPLIMIENTO NORMATIVO E INTEGRIDAD

GRI 307-1, GRI 419-1, GRI 205-1, GRI 205-3

Estamos comprometidos con alcanzar altos estándares de cumplimiento, consolidar nuestro valor reputacional como empresa estatal de derecho privado orientada a un fin social y en priorizar la implementación de medidas que puedan contribuir a frenar la corrupción en el país.

Durante el 2019 orientamos nuestros esfuerzos en identificar y definir el adecuado cumplimiento de la normativa que nos es aplicable, contando para ello con el apoyo de los coordinadores de cumplimiento designados en cada una de nuestras unidades orgánicas, buscando consolidar el compromiso de todos nuestros colaboradores y fomentar una cultura orientada hacia el enfoque de riesgos y cumplimiento.

Dentro de nuestras principales acciones, creamos un enlace en el portal web institucional que permite la difusión y brinda información sobre el sistema de integridad,

así como en temas de buen gobierno corporativo. Por otro lado, publicamos las declaraciones de integridad suscritas por los miembros de la Alta Dirección de la empresa, manifestando su adhesión a los principios y valores que rigen la conducta empresarial y que asumen el compromiso de garantizar que los riesgos asociados con el fraude, la corrupción y otras prácticas cuestionables se gestionarán con eficiencia, hasta donde la debida diligencia lo permita.

Consideramos que nuestros valores y principios institucionales reflejan los cimientos sobre los cuales se orientan nuestras acciones para alcanzar los objetivos institucionales. En esa línea, para fortalecer una cultura basada en valores, se llevaron a cabo actividades de sensibilización a través de boletines digitales y videos, así como actividades de inducción y capacitación dirigidos hacia nuestros colaboradores sobre temas de integridad, ética, prevención y lucha contra la corrupción, y de cumplimiento normativo.

63%

del órgano de gobierno
formado sobre políticas
y procedimientos
anticorrupción

91%

del total de colaboradores
formado sobre
políticas y procedimientos
anticorrupción

Por otro lado, destaca el taller anticorrupción a cargo de representantes de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción del MVCS, en la cual participaron 232 colaboradores.

Adicionalmente, el equipo humano de las Oficinas de Cumplimiento Normativo e Integridad, Oficialía de Cumplimiento, Auditoría Interna, Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizativo, así como de la Gerencia de Riesgos y el Órgano de Control Institucional, recibieron cursos de capacitación en Sistema de Gestión de Compliance ISO 19600 y Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001. Finalmente cabe resaltar que durante el 2019 no hubo incumplimientos de la legislación y normativa ambiental, en los ámbitos sociales ni incidentes de corrupción.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GRI 102-11

Buscamos mitigar y gestionar los potenciales riesgos que afectan a nuestras operaciones, por ello contamos con los siguientes sistemas de gestión de riesgos:

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS GLOBALES

Contamos con indicadores del riesgo global que incluyen planes de acción cuando se encuentran en las zonas de alerta. Los principales riesgos globales gestionados son: riesgo crediticio, riesgo de mercado, riesgo país, riesgo de liquidez, riesgo de inversión y de contraparte y riesgo operacional.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Este sistema nos permite garantizar la continuidad de nuestros procesos críticos, en el marco de las buenas prácticas, ante un desastre de gran magnitud o cualquier evento que interrumpa nuestras operaciones. En el año 2019, mejoramos este Sistema

a través de la actualización, mejora y pruebas del programa de continuidad del negocio, definiendo diversas estrategias a seguir.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)

Este sistema busca mitigar el riesgo de las amenazas que podrían afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Durante el 2019, se ha continuado trabajando en la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos.

SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (LA/FT)

Este sistema nos permite cumplir con las exigencias regulatorias y ofrecer a nuestros clientes un respaldo legal y reputacional. El Programa PLAFT incluye, entre sus principales

PLAFT

Nuestro Oficial de Cumplimiento vigila la adecuada implementación y funcionamiento de este importante programa

aspectos: conocimiento del cliente, del mercado, registro de operaciones, capacitaciones, proveedores, contrapartes, tipologías y señales de alerta. El Directorio conjuntamente con la Gerencia General son responsables de implementar y revisar periódicamente el programa de cumplimiento según la legislación vigente, tenemos un Oficial de Cumplimiento que es el encargado de vigilar su adecuada implementación y funcionamiento.

En 2019 se realizó la evaluación y posterior actualización de las señales de alerta aplicable a los productos y servicios ofrecidos y se propusieron cambios a los reglamentos operativos del BFH con la finalidad de reforzar los controles antilavado en el programa Techo Propio.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

GESTIÓN POR PROCESOS Y EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

Desarrollamos la implementación de Gestión por Procesos y sentado las bases del Sistema Integrado de Gestión. Esto ha demandado de múltiples esfuerzos y el total compromiso por parte de todos los colaboradores. Estos esfuerzos han sido correspondidos, y se reflejan en los resultados obtenidos producto de la Autoevaluación del Nivel de Madurez y de la implementación de la Gestión de Procesos registrado durante el último año.

Asimismo, se han puesto en marcha una serie de iniciativas, como:

- Modernización del Sistema Normativo vigente, con lo cual se han simplificado los trámites de aprobación.
- Capacitación a los colaboradores y dueños de los procesos, en los fundamentos de la Gestión de Procesos.
- Definición de la Línea Base del Sistema de Gestión del Fondo MIVIVIENDA acorde con lo solicitado por la norma ISO 9001.2015, con la finalidad de fijar el plan de acción.
- Actualización del Mapa de Procesos en el Fondo MIVIVIENDA.

COSO

Modelo de control interno con cinco componentes clave:

1, entorno de control, 2. evaluación de riesgos, 3. actividades de control, 4. información y comunicación y 5, actividades de supervisión.

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

Contamos con un Sistema de Control Interno (SCI) que tiene como objetivo prevenir posibles riesgos que pudieran afectarnos, lograr nuestros objetivos y metas, así como promover el desarrollo organizacional. Este ha sido implementado según lo normado por la Contraloría General de la República y conforme al lineamiento del Sistema de Control Interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE.

En este marco se realizan evaluaciones periódicas según el marco COSO 2013. Las evaluaciones tienen como finalidad determinar el nivel de madurez de los cinco componentes del modelo de control interno COSO: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Asimismo, producto de cada evaluación se definen planes de acción para la mejora continua de nuestro SCI. De la evaluación realizada el 2019, el Fondo MIVIVIENDA tiene un nivel de madurez definido.



GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40 GRI 102-42

Como parte de la estrategia de sostenibilidad, identificamos aquellos grupos de interés con los cuales nos relacionamos e impactamos con nuestras actividades. El conocimiento de expectativas y percepciones de los grupos de interés ayuda a la empresa a identificar los temas de sostenibilidad más relevantes y a identificar preocupaciones en relación a nuestra gestión actual. Al respecto, hemos podido identificar adecuadamente los siguientes grupos de interés, así como los canales de comunicación establecidos para cada uno de ellos.



CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-43

Grupo de interés	Frecuencia y mecanismos de comunicación	Asuntos de interés
Accionistas	Frecuencia: Interdiario . Mecanismo: por correo electrónico, teléfono, y carta	Temas relacionados a la Directiva, Lineamientos de FONAFE, y sobre su cumplimiento.
Estado	Frecuencia: Diario Mecanismo: por correo electrónico, webinar y teléfono, carta	Información institucional, información del core del negocio.
Clientes	Frecuencia: Interdiario Mecanismo; por teléfono, correo, carta.	Información institucional y sobre los productos del FMV
Proveedores	Frecuencia: Diario Mecanismo: por correo electrónico y teléfono, carta	Referido al core del negocio, para su atención.
Colaboradores	Frecuencia: Diario Mecanismo: por correo electrónico, memorando, webinar y teléfono	Información institucional



MATERIALIDAD

GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49

Con el fin de identificar los temas materiales de nuestra gestión, trabajamos un proceso de materialidad que nos permitió definir los temas más importantes para nuestra gestión y grupos de interés. El proceso lo realizamos en tres etapas:

I. DETERMINAR LOS TEMAS RELEVANTES PARA LA EMPRESA

Analizamos el contexto, así como los principales estándares globales y prácticas de la industria. Ello nos permitió dimensionar una lista de temas económicos, ambientales y sociales, que posteriormente fue valorada por el Gerente General “y principales gerentes de la empresa.

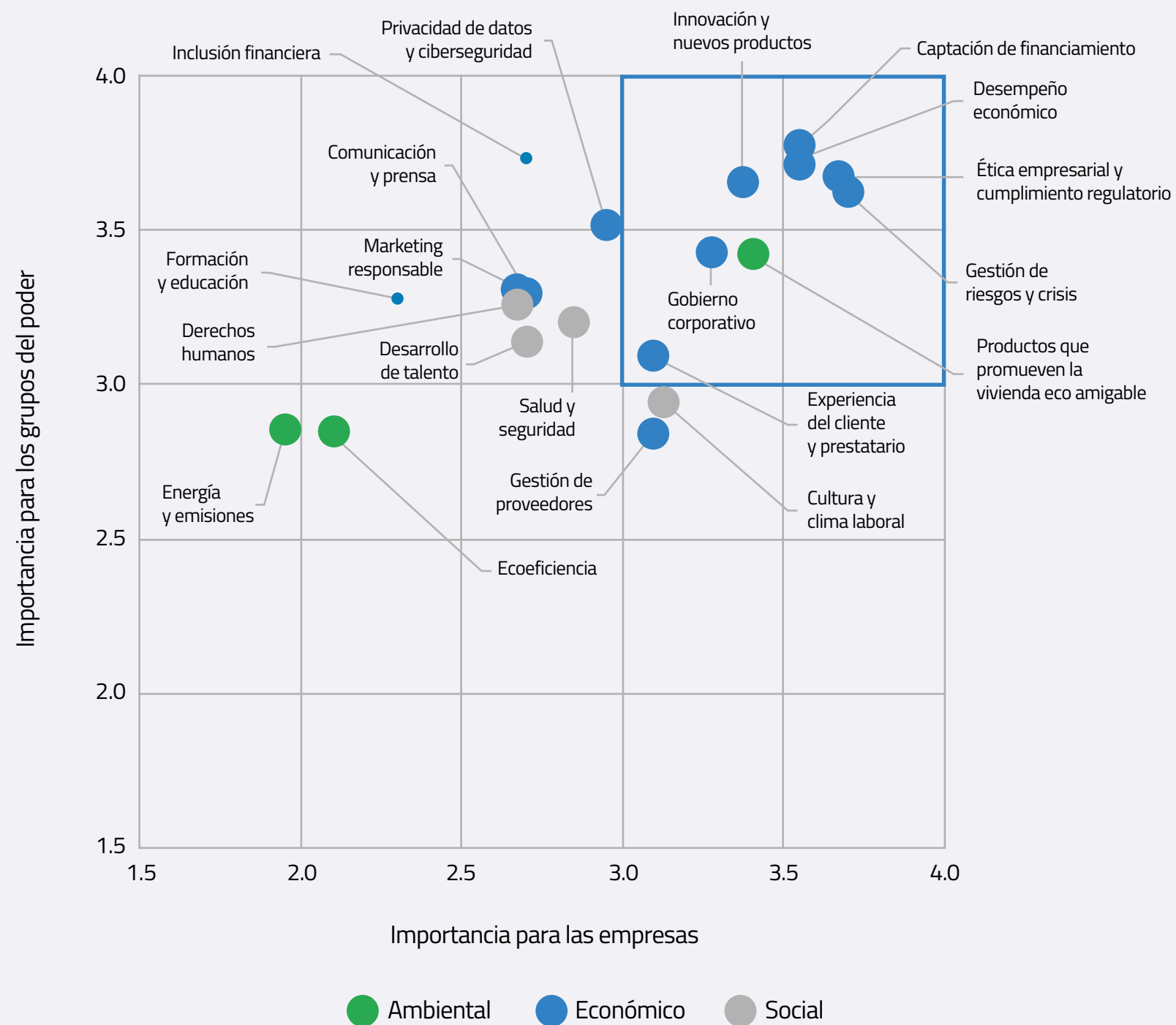
II. DETERMINAR LOS TEMAS RELEVANTES PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El listado de temas fue valorado por los grupos de interés de la empresa, a través de recojo de información directo. Este proceso utilizó distintas herramientas como entrevistas y encuestas digitales; y nos permitió conocer las percepciones de nuestros accionistas, entidades del estado, proveedores, clientes y colaboradores.

III. PRIORIZAR LOS TEMAS MATERIALES PARA LA EMPRESA Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

Finalmente, priorizamos y determinamos los temas materiales a partir de los temas relevantes para la empresa y para nuestros grupos de interés. La representación de la materialidad se realiza sobre una matriz de dispersión: en el eje horizontal presentamos los resultados de la relevancia para la empresa, mientras que en el eje vertical la relevancia para nuestros grupos de interés.

MATRIZ DE MATERIALIDAD 2019








A continuación, se presentan y describen los temas materiales:




<p>Tema 1</p> <p>Gestión de riesgos y crisis</p>	<p>Tema 2</p> <p>Ética empresarial y cumplimiento regulatorio</p>	<p>Tema 3</p> <p>Desempeño económico</p>	<p>Tema 4</p> <p>Captación de financiamiento</p>	<p>Tema 5</p> <p>Productos que promueven la Vivienda eco-amigable</p>	<p>Tema 6</p> <p>Innovación y nuevos productos</p>	<p>Tema 7</p> <p>Gobierno corporativo</p>	<p>Tema 8</p> <p>Experiencia del cliente y prestatario</p>
<p>Identificación y mitigación de riesgos empresariales clave, incluidos los riesgos emergentes y aquellos referidos a asuntos sociales y ambientales. La gestión de riesgos y crisis contempla la implementación de procesos de control interno para cumplir con las regulaciones existentes y desarrollar proactivamente mecanismos de control.</p>	<p>Conducta empresarial íntegra, que promueve políticas de anticorrupción, la prevención de lavado de activos, prácticas anticompetitivas, políticas sociales y medioambientales alineadas con el cumplimiento regulatorio. Dichas políticas son firmes prácticas de cumplimiento, que rigen el comportamiento de los directivos, trabajadores y contratistas.</p>	<p>El desempeño económico integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. Este concepto está relacionado con la toma de decisiones relativas al tamaño, composición de los activos y pasivos; y la estrategia financiera de la organización.</p>	<p>Nuevas fuentes y formas de financiamiento para la organización, generación de alianzas y cooperación.</p>	<p>Fomento de productos financieros que promuevan la adquisición de viviendas sostenibles, integren criterios eco amigables en su construcción y uso, y que reduzcan el impacto en el medio ambiente.</p>	<p>Investigación y promoción de la innovación en nuevos productos, servicios y procesos internos teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, posibles nuevos segmentos y digitalización de procesos en las operaciones de la organización.</p>	<p>El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa. Este concepto incluye también las condiciones de gobernanza como entidad del estado y la vulnerabilidad por parte de la organización ante cambios políticos.</p>	<p>Atención y satisfacción de clientes directos y cliente final: gestión de quejas y reclamos, gestión en centros autorizados y otros relacionados a la relación con dicho grupo de interés.</p>
<p>Cobertura interna</p>	<p>Cobertura interna y externa</p>	<p>Cobertura interna</p>	<p>Cobertura interna y externa</p>	<p>Cobertura interna y externa</p>	<p>Cobertura interna</p>	<p>Cobertura interna</p>	<p>Cobertura interna y externa</p>
<p>Dimensión económica </p>	<p>Dimensión económica </p>	<p>Dimensión económica </p>	<p>Dimensión económica </p>	<p>Dimensión ambiental </p>	<p>Dimensión económica </p>	<p>Dimensión económica </p>	<p>Dimensión económica </p>



ALINEAMIENTO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

ODS	META	¿Cómo contribuimos?	Acciones 2019
	1.4	Nuestra institución administra la entrega de subsidios y financiamiento hacia la población más necesitada a través de la canalización de dichos recursos al sistema financiero para la adquisición, el mejoramiento y la construcción de viviendas dignas para la población de los segmentos B, C y D.	Hemos logrado otorgar 12, 224 créditos Mivivienda, los cuales representan un monto total de S/ 1,1,684 millones, superando largamente los montos obtenidos durante los últimos 4 años.
	5.1 5.5	Nos esforzamos en difundir y desarrollar una cultura de equidad, diversidad e inclusión, brindando oportunidades a todos y todas sin distinción.	De nuestros indicadores globales podemos afirmar que tenemos una composición equilibrada de ambos géneros, 50% de mujeres y 47% de hombres en la organización. Continuamos trabajando para trasladar la equidad de género en nuestras posiciones de liderazgo.
	8.2	Contamos con un Plan Operativo Informático para asegurarnos que los servicios tecnológicos proveídos en materia de aplicaciones informáticas, infraestructura tecnológica y seguridad de la información, cumplen un rol efectivo de habilitadores al crecimiento de los procesos de negocio de la empresa.	Dentro de nuestros proyectos de cara al futuro se encuentran: la implementación de un sistema integrado de créditos, Sistema de Gestión de Procesos para Techo Propio, Sistema de Información Gerencial y Evaluación y mejora de procesos.
	8.5	Buscamos promover mejores prácticas de la gestión del talento y del capital humano que contribuya al fortalecimiento institucional. Por ello nos enfocamos en generar empleo para personas sin discriminar por edad, género, orientación sexual, discapacidad, religión u otras diferencias. En Fondo MIVIVIENDA seguimos impulsando programas enfocados en el desarrollo profesional y el equilibrio laboral y personal de nuestros colaboradores y sus familias.	Este año hemos empleado a 206 personas de las cuales el 67% de colaboradores se encuentra entre los 30 y 50 años, el 20% son mayores de 50 años y el 13% restante está compuesto por colaboradores menores de 30 años.
	8.10	Contribuimos con el fomento de flujo de capitales hacia el mercado de financiamiento de la vivienda, participamos en el mercado primario y secundario de créditos hipotecarios y contribuimos con el desarrollo de mercado de capitales.	Durante el 2019 la mayor concentración de colocaciones la tuvieron los bancos con 7,886 créditos (65% del total), seguido por las financieras con 2,056 (17%), las cajas municipales con 1,135 (9%), las Edpymes con 1,104 (9%) y las cajas rurales con 43 (0.4%).



ODS	META	¿Cómo contribuimos?	Acciones 2019
	11.1	Como organización buscamos contribuir a que las familias peruanas carentes de vivienda o cuyas viviendas se encuentra en condiciones precarias puedan acceder a una vivienda digna, buscando reducir así las brechas habitacionales del Perú.	Al cierre del 2019, del total de créditos colocados, el 42% fueron otorgados para proyectos de vivienda en provincias, mientras que el 58% fueron colocaciones en Lima Metropolitana.
	11.3	Contamos con el Bono Mivivienda Verde que fue creado con el fin de incentivar la demanda de viviendas en proyectos declarados sostenibles y, a su vez, impulsar directamente a los promotores y desarrolladores inmobiliarios para que inviertan en estos proyectos. El bono consiste en una ayuda económica directa no reembolsable otorgada a las personas que accedan a una vivienda sostenible a través de un Crédito Mivivienda por medio de las instituciones financieras (IFI).	Durante el 2019 logramos colocar 5,937 créditos a través del bono Mivivienda Verde e incrementar el número de instituciones financieras que participan en este programa.
	13.3	Como parte de nuestros compromisos, nos propusimos adoptar buenas prácticas ambientales orientadas al consumo consciente, eficiente y optimizando el uso de los recursos y el manejo de los residuos y emisiones derivadas del desarrollo de nuestras actividades. Adicionalmente a participar en iniciativas para la promoción y difusión de buenas prácticas de responsabilidad ambiental y social.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de nuestra política de responsabilidad social. • Durante el 2019, se sensibilizó a los colaboradores, a través de expositores del Ministerio del Ambiente (MINAM) y del Ministerio de Energía y Minas (MINEM), en temas de ecoeficiencia y resultados de la auditoría energética.
	16.5	Estamos comprometido con alcanzar altos estándares de cumplimiento, consolidar su valor reputacional como empresa estatal de derecho privado orientada a un fin social y priorizar la implementación de medidas que puedan contribuir a frenar la corrupción en el país.	<p>Durante el 2019 se continuó trabajando en la puesta en marcha de diversas iniciativas para la implementación de un sistema de integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se creó un enlace en el portal web institucional que permite la difusión sobre el sistema de integridad que venimos implementando. • Se publicaron las declaraciones de integridad suscritas por los miembros de la Alta Dirección de la empresa, desarrollamos el taller anticorrupción para nuestros colaboradores. • Se realizaron capacitaciones en Sistema de Gestión de Compliance ISO 19600 y Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001.
	16.6		



MODELO DE NEGOCIO GRI 102-6

NUESTRO ROL ARTICULADOR



Facilitamos el acceso a una vivienda digna a las familias que carecen de ella, gracias al trabajo conjunto entre entidades financieras, promotores inmobiliarios, gobiernos nacionales y Empresas Prestadoras de Servicios.

NUESTRAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Nuestras líneas de acción son la banca de segundo piso, la administración de subsidios y la generación de oferta.

BANCA DE SEGUNDO PISO

Brindamos crédito a través de las instituciones financieras



ADMINISTRADOR DE SUBSIDIOS

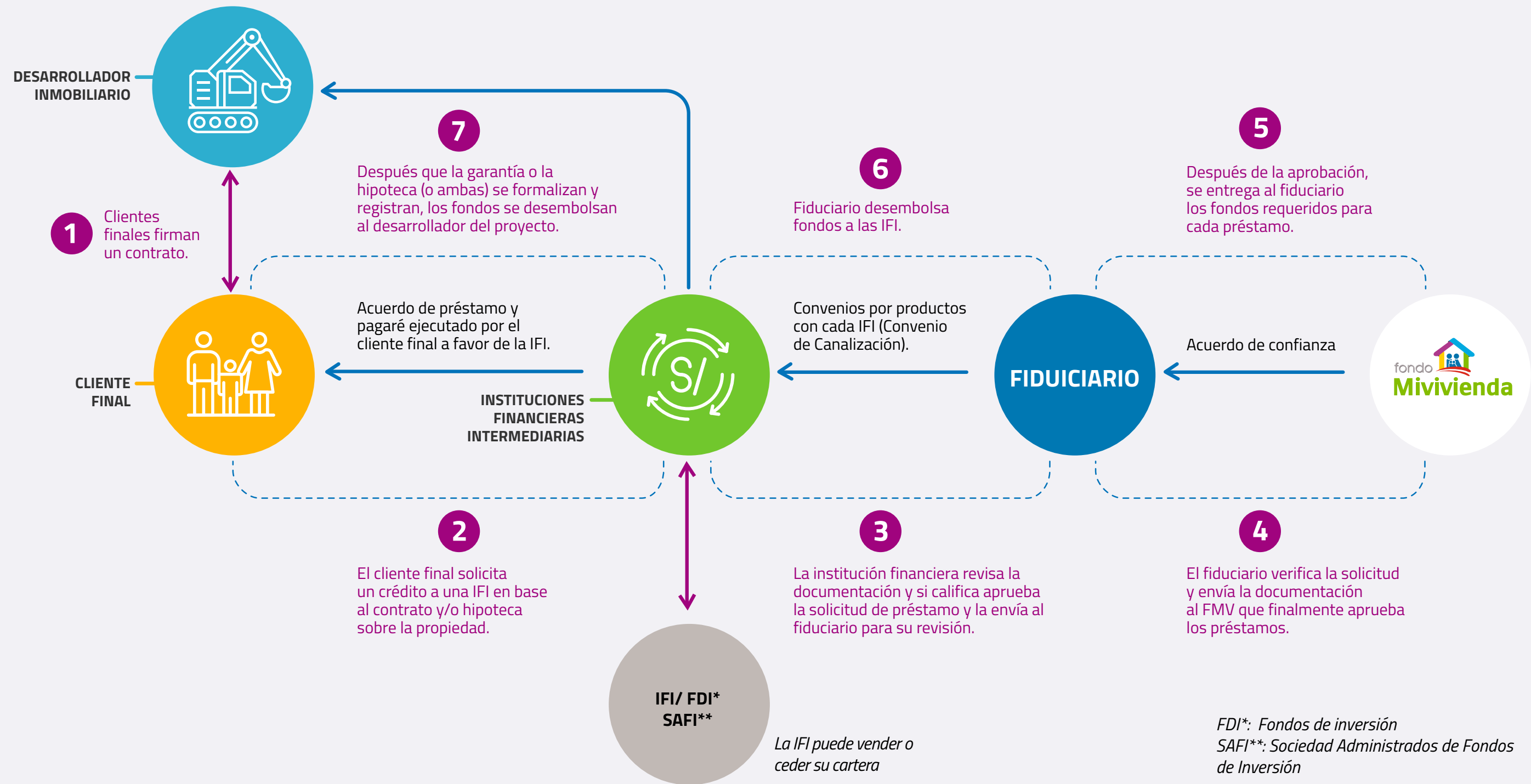
- Bono al Buen Pagador
- Bono Mivivienda Verde
- Bono Familiar Habitacional
- Bono de viviendas vulnerables
- Ayuda económica para la población damnificada por el FEN 2017 – Bono 500
- Bono Renta Joven

GENERADOR DE OFERTA

- Banco de proyectos
- Concurso nacional de vivienda social
- Concurso de adjudicación de terrenos
- Línea de financiamiento MiProyecto



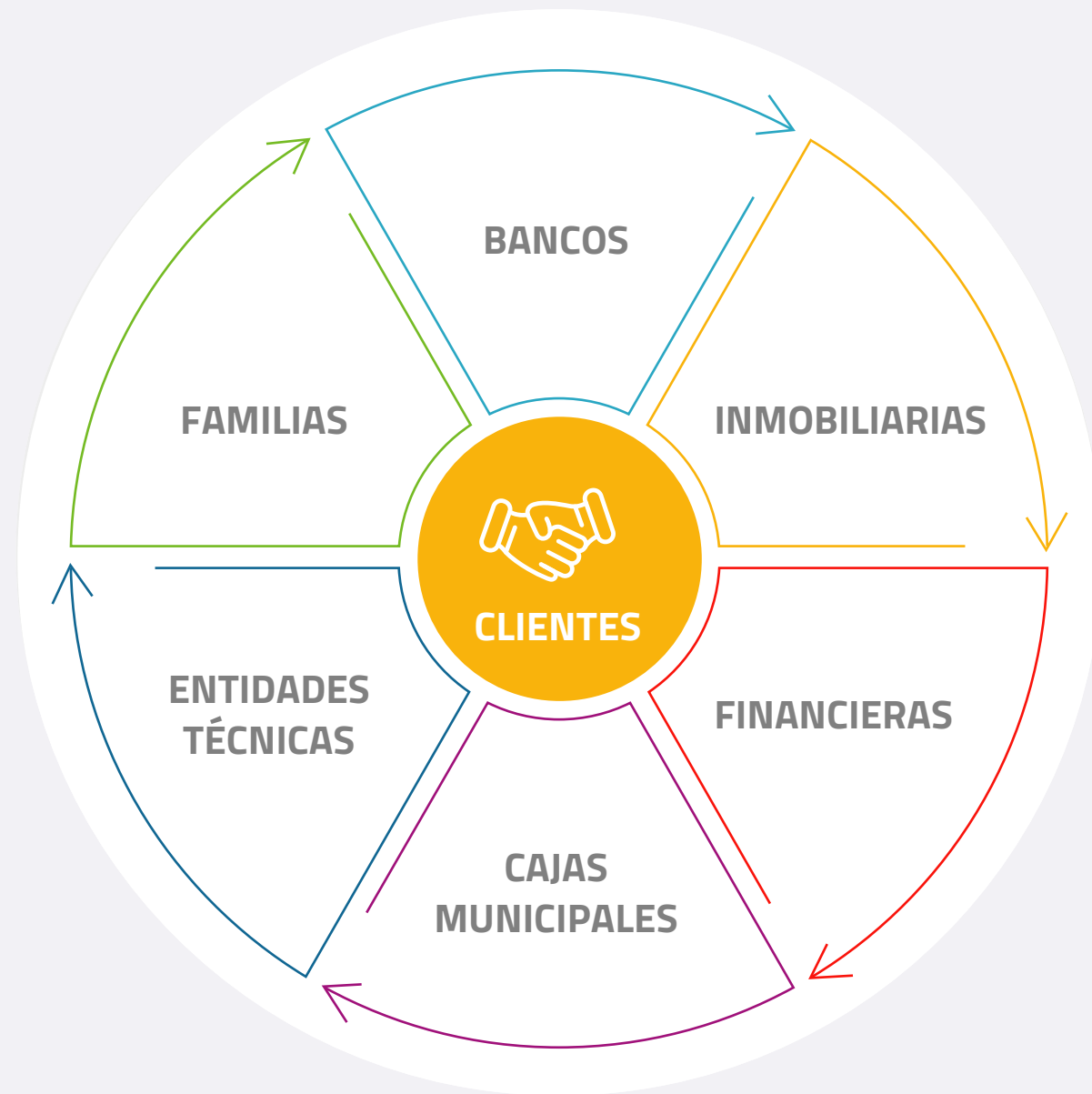
ECOSISTEMA DE LA BANCA DE SEGUNDO PISO EN EL PERÚ





CLIENTES

Nuestros principales clientes son nuestros aliados de negocio y en nuestras líneas de acción:



CAPTACIÓN DE FINANCIAMIENTO

Garantizamos nuestros recursos a través de emisiones de deuda, y préstamos con la banca de desarrollo multilateral internacional y préstamos de la banca local. Durante el 2019 obtuvimos los siguientes financiamientos:

Financiamiento	Moneda	Saldo Vigente (MM)
----------------	--------	--------------------



EUR

35

Banca de desarrollo que financia proyectos de sostenibilidad climática, biodiversidad, paz, educación, urbanizaciones, salud y gobernanza.

Financiamiento	Moneda	Saldo Vigente (MM)
----------------	--------	--------------------



EUR

15

Uno de los principales bancos de fomento del mundo, comprometido en mejorar las condiciones de vida económicas, sociales y medioambientales en nombre de la república federal de Alemania.

Financiamiento	Moneda	Saldo Vigente (MM)
----------------	--------	--------------------



USD

35

Uno de los principales bancos del Perú.



NUESTROS PRODUCTOS

GRI 102-2

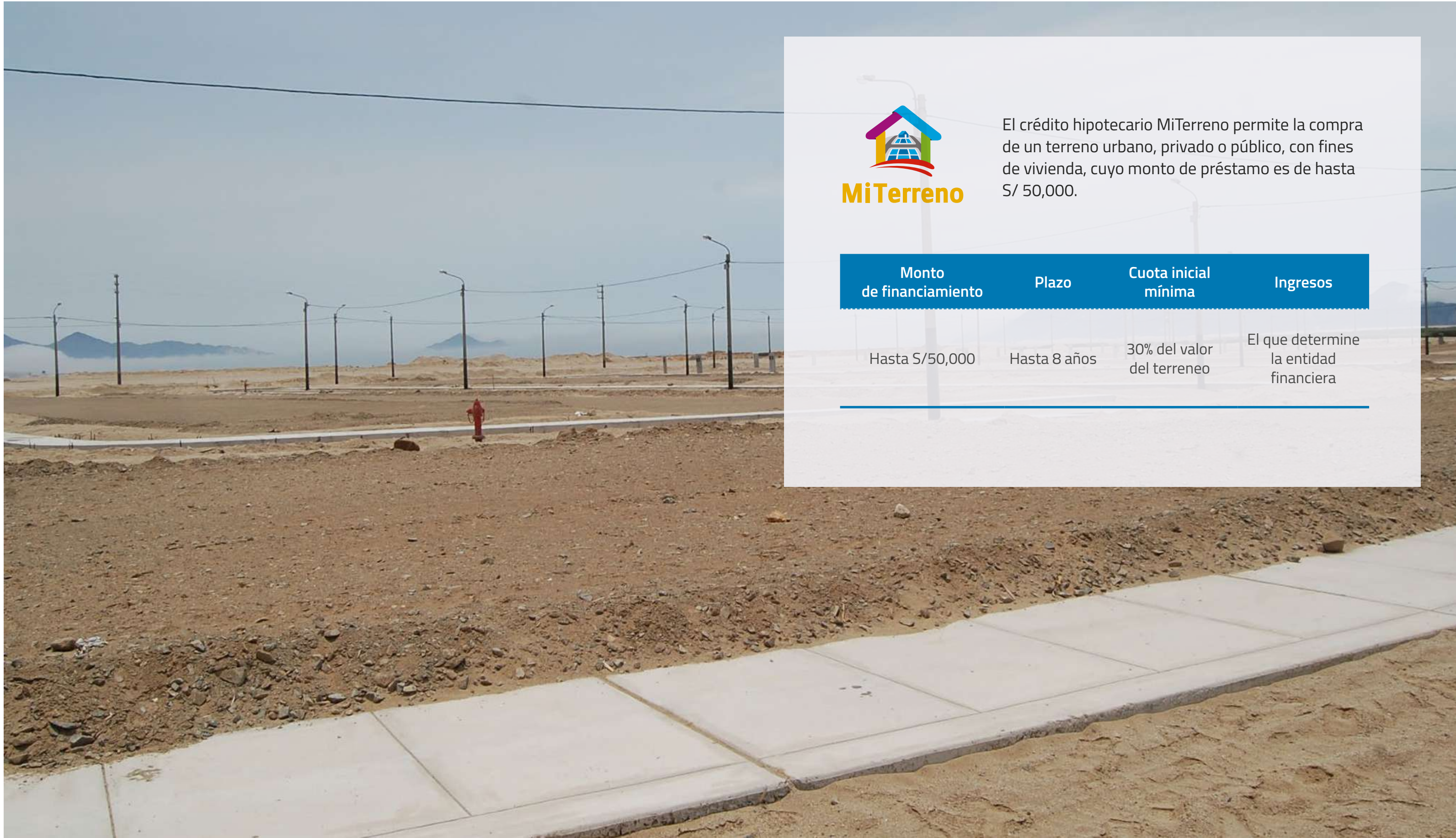
Nuestros productos atienden el objeto social de promoción y financiamiento de la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas, especialmente las de interés social. Nos hemos preocupado por implementar mejoras a nuestros productos, acordes con las necesidades del mercado inmobiliario y el interés de la demanda de vivienda en el Perú.

Actualmente, tenemos los siguientes productos activos: Nuevo Crédito Mivivienda, Techo Propio, MiTerreno, MiProyecto y el Bono de Arrendamiento de Vivienda. Adicionalmente, dichos productos cuentan principalmente con los siguientes atributos: Bono del Buen Pagador y Bono Mivivienda Verde.



El Nuevo Crédito Mivivienda permite comprar una vivienda nueva, usada, construir en terreno propio o mejorar una vivienda cuyo valor de vivienda final se encuentre entre S/ 58,800 hasta S/ 419,600. Como parte del programa, se otorga el Bono del Buen Pagador (BBP), modificado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-VIVIENDA, el mismo que asciende a un valor de hasta S/ 17,700.

Beneficio	Valor de la vivienda	Monto de beneficio	Cuota inicial	Plazo	Tasa y moneda
BBP	De S/ 58,800 hasta S/ 84,100	S/ 17,700	Mínimo: 10% Máximo: No hay tope	Entre 05 y 20 años	Tasa fija en soles
	Mayores S/ 84,100 hasta S/ 125,900	S/ 14,500			
PBP	Mayores a S/ 125,000 hasta S/209,800	S/ 13,000	Mínimo: 10% Máximo: 30% del valor de la vivienda		
	Mayor a S/ 209,800 hasta S/ 310,800	S/ 6,400			
	Mayor a S/310,800 hasta S/ 419,600	-			



El crédito hipotecario MiTerreno permite la compra de un terreno urbano, privado o público, con fines de vivienda, cuyo monto de préstamo es de hasta S/ 50,000.

Monto de financiamiento	Plazo	Cuota inicial mínima	Ingresos
Hasta S/50,000	Hasta 8 años	30% del valor del terreno	El que determine la entidad financiera



MIPROYECTO (GENERADOR DE OFERTA)

El crédito hipotecario MiProyecto es un producto que brinda financiamiento a los constructores o promotores de viviendas a través de las Instituciones financieras, a fin de impulsar prioritariamente la construcción de proyectos inmobiliarios de vivienda social y dinamizar el mercado hipotecario.

Monto de financiamiento	Plazo	Utilización de los recursos del fondo	Cuenta recaudadora
Para determinar el valor de financiamiento, se tomará en cuenta el costo de inversión total del proyecto.	Hasta la culminación del proyecto, máximo 36 meses.	El financiamiento de la ejecución del proyecto estará condicionado a que las viviendas a construir se encuentren dentro del rango de valores de vivienda de los productos Fondo MIVIVIENDA.	La IFI deberá abrir una cuenta recaudadora para administrar y controlar todos los recursos del proyecto, cuenta que no será libre disposición para el promotor.

En adición a estos productos, también se encuentran aprobados los productos MisMateriales y MiAlquiler Compra.





PROGRAMA TECHO PROPIO

El Programa Techo Propio, es otorgado bajo tres modalidades: Adquisición de Vivienda Nueva, Construcción en Sitio Propio y Mejoramiento de Vivienda. En todas las modalidades, el financiamiento de una vivienda en el marco de este programa implica la participación de tres componentes: un subsidio canalizado por el Fondo MIVIVIENDA con recursos provenientes del Estado denominado Bono Familiar Habitacional, el ahorro familiar y, de ser necesario, el Financiamiento Complementario Techo Propio (FCTP) otorgado mediante las entidades financieras con recursos del Fondo MIVIVIENDA como banca de segundo piso.

Cabe señalar que se suspendió la modalidad de Construcción en Sitio Propio Colectivo mediante Resolución Ministerial N° 421-2018-VIVIENDA.

Modalidades y características		Valor de la vivienda	Subsidio BFH	Ahorro
Adquisición de la vivienda nueva (AVN)	VIS unifamiliar	Hasta S/ 84,100	S/ 33,600	3% del valor de la VIS
	VIS Multifamiliar	S/ 105,000		
Construcción en Sitio Propio (CSP)	Individual	Mayor a 5.9 UIT hasta 20 UIT S/ 24,780-S/ 84,000	5.45 UIT S/ 22,890	0.45 UIT S/ 1,890
Mejoramiento de Vivienda (MV)		Valor del mejoramiento 2.5 UIT S/ 10,500	2.3 UIT S/ 9,660	0.2 UIT S/ 840





FINANCIAMIENTO COMPLEMENTARIO TECHO PROPIO

La familia beneficiaria del Programa Techo Propio puede acceder al FCTP, el cual complementa al BFH y al ahorro del beneficiario.

Monto de financiamiento	Tasa de interés	Plazo de crédito	Ingresos
Valor de la vivienda descontando el ahorro y el Bono Familiar Habitacional	Fija	Hasta 20 años	Hasta S/ 3,538

BONO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

El Bono de Arrendamiento de Vivienda (BAV) es un subsidio para el arriendo de viviendas y la generación de ahorro para el acceso a las mismas, en donde un porcentaje del BAV cubre el pago del arriendo de una vivienda y el monto restante se convierte en un ahorro que será utilizado para el pago de la cuota inicial o parte de esta, en la adquisición de una vivienda, ya sea una vivienda nueva en el marco del programa Techo Propio o mediante el Crédito MiVivienda.

Fue creado mediante Ley 30952 el 30 de mayo de 2019 y se faculta al Fondo MIVIVIENDA su administración.

Departamento	Contratos registrados	Desembolso
Arequipa	24	17
La Libertad	26	13
Lima	18	15
Total	68	45

Durante el año 2019 logramos registrar un total de 68 contratos, de los cuales se llegaron a desembolsar 45 Bonos de Arrendamiento de Vivienda, de acuerdo al siguiente detalle:

BONO DEL BUEN PAGADOR

Mediante el Decreto Supremo N° 003-2015-VIVIENDA, modificado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-VIVIENDA, se estableció la aplicación del Bono del Buen Pagador (BBP) como complemento o incremento a la cuota inicial, en función al valor de la vivienda. El BBP es una ayuda económica no reembolsable que se otorga a un beneficiario que cumpla con los requisitos solicitados, destinado a financiar la construcción, mejoramiento o adquisición de viviendas según lo establecido por el Fondo MIVIVIENDA, a través de las IFI. El BBP complementa o incrementa la cuota inicial y su valor está en función del valor de la vivienda de forma escalonada:

Valor de vivienda	Valor de BBP
De S/ 58,800 hasta S/ 84,100	S/ 17,700
Mayores a S/ 84,100 hasta S/ 125,900	S/ 14,600
Mayores a S/ 125,900 hasta S/ 209,800	S/ 13,000
Mayores a S/ 209,800 hasta S/ 310,800	S/ 6,400

Los valores del BBP se actualizan por la variación de la UIT. Las actualizaciones tanto del BBP, como del valor de la vivienda se realizan en forma simultánea, una vez al año, mediante Decreto Supremo refrendado por el MVCS, a propuesta del Fondo MIVIVIENDA.



BONO MIVIVIENDA VERDE

El Bono Mivivienda Verde es un atributo adicional del Nuevo Crédito Mivivienda creado con el fin de incentivar la demanda de viviendas en proyectos declarados sostenibles y, a su vez, impulsar directamente a los promotores y desarrolladores inmobiliarios para que inviertan en estos proyectos. Consiste en una ayuda económica directa no reembolsable otorgada a las personas que accedan a una vivienda sostenible a través de un Crédito Mivivienda por medio de las IFI.

Este atributo incrementa el monto de la cuota inicial y como beneficio adicional a los que brinda los productos del Fondo MIVIVIENDA. Este programa fue implementado con recursos provenientes del Convenio de Facilidad Crediticia suscrita entre el Fondo MIVIVIENDA y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) en marzo de 2015, con el propósito de ofertar al mercado inmobiliario, vivienda social certificada bajo atributos de sostenibilidad con énfasis en eficiencia hídrica y energética. Los valores del BMV se hallan en función de dos tramos y dos grados. Para el primer tramo (valores de financiamiento de hasta S/ 140,000), el bono representa el 4% del valor de financiamiento y para valores de financiamiento mayores a S/ 140,000 (segundo tramo) se determinaron dos grados: al grado 1 le corresponde un bono del 3% y al grado 2 el 4% del valor de financiamiento.

Valor de financiamiento	Valor del BMV	
	Grado 1*	Grado 2**
Hasta S/ 145,000	4%	
Mayores a S/ 140,000 hasta 90% del valor de la vivienda	3%	4%

Grado 1: Agua, energía, bioclimática, residuos, educación.

**Grado 2: Grado 1 + tratamiento de aguas residuales para riego.

Para acceder al BMV, el subprestatario debe elegir adquirir una vivienda que esté certificada formalmente como sostenible y adquirirla con un producto del Fondo MIVIVIENDA.

COBERTURA DE RIESGO CREDITICIO (CRC)

Se ofrece a las IFI y se activa cuando estas den por vencidas todas las cuotas pendientes del subpréstamo. Una vez cumplido ese requisito el Fondo MIVIVIENDA asume hasta una tercera parte del saldo insoluto del préstamo. Entre las condiciones que deben cumplir, que muestren una participación mínima de 20% de créditos Mivivienda en la colocación anual y mantengan una tasa de mora por debajo del promedio.

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

01.





**BALANCE
GENERAL**

32

**VALOR ECONÓMICO
DISTRIBUIDO**

37

**RESULTADO DE LOS
PRINCIPALES PRODUCTOS**

38





NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

BALANCE GENERAL

ACTIVOS

GRI 102-7

Al cierre de 2019, los activos totales se redujeron en S/ 565 millones (-5.5%) con respecto al cierre de 2018, producto del menor disponible e inversiones, recursos que se destinaron a atender el crecimiento de las colocaciones y la cancelación de obligaciones financieras. En consecuencia, nuestra estructura de los Activos cambió en el último año, reduciendo la participación del "Disponible" e "Inversiones" en 13% e incrementando la de las "Cuentas por Cobrar Netas" en 12%. Finalmente, se destaca que el "Disponible" incluye recursos del MVCS administrados por el Fondo MIVIVIENDA para el otorgamiento de subsidios que ascienden a S/ 1,246.5 millones.

TOTAL DE ACTIVOS DEL FONDO MIVIVIENDA

(s/ millones)

	Dic-2018		Dic-2019		Variación
	Monto	Participación	Monto	Participación	Monto
Total de Activos	10,265	100%	9,700	100%	-565
Disponible	2,565	25%	1,479	15%	-1,086
Inversiones	552	5%	243	3%	-310
Créditos Directos Netos	40	0.4%	36	0.4%	-4
Cuentas por Cobrar Netas- Fidecomiso COFIDE	6,658	65%	7,498	77%	840
Otros	449	4%	444	5%	-5



PASIVOS

Los pasivos que mantenemos en el Fondo MIVIVIENDA al cierre de 2019 ascienden a S/ 6,391 millones, lo que representa una reducción de S/ 573 millones respecto al 2018. Lo anterior se explica ante la reducción de los Adeudos y Obligaciones Financieras y al menor saldo de las cuentas por pagar, que reflejan las transferencias del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para atender el otorgamiento de subsidios.

La reducción del saldo capital de la deuda se produjo por la amortización de € 26 millones de los adeudados con AFD, el vencimiento de la segunda emisión internacional por US\$ 245 millones y el vencimiento de la primera emisión local por S/ 116 millones. Cabe precisar que se tomó nueva deuda a través de adeudados con AFD y KFW por EUR 50 millones para el financiamiento del Programa Mivivienda Verde, un préstamo con el BBVA Perú por US\$ 35 millones y una emisión local por S/ 250 millones.

TOTAL DE PASIVOS DEL FONDO MIVIVIENDA

(S/ millones)

	Dic-2018		Dic-2019		Variación
	Monto	Participación	Monto	Participación	Monto
Total de Pasivos	6,964	100%	6,391	100%	-573
Adeudos y obligaciones financieras	5,460	78%	4,919	77%	-540
Cuentas por Pagar	1,440	21%	1,373	21%	-67
Otros	64	1%	99	2%	35

PATRIMONIO

Al cierre de 2019, el patrimonio alcanzó los S/ 3,309 millones, lo que presenta un incremento del 0.23% con respecto al cierre de 2018. Esto se debe a que el 2019 culminó con resultados netos del ejercicio positivos que alcanzaron los S/ 30 millones, efecto que fue contrarrestado por el menor resultado en el rubro de ajustes al patrimonio, producto de la valorización de los instrumentos derivados de flujos de efectivo (efecto tasa de interés).

Para mayor información por favor revisar la memoria anual 2019.



CLASIFICACIONES LOCALES E INTERNACIONALES

CALIFICACIÓN LOCAL

Contamos con altas calificaciones de riesgo en el mercado local. Nuestras calificaciones se sustentan en base a los siguientes motivos:

- La capacidad del Estado para apoyar al Fondo MIVIVIENDA, dado nuestro importante papel en la implementación de políticas de desarrollo económico e inclusión social.
- El riesgo crediticio de los préstamos efectuados es asumido por la institución financiera que los otorga. Cabe mencionar que nosotros como Fondo MIVIVIENDA asumimos un riesgo acotado, el cual consiste en la porción correspondiente a la cobertura de riesgo que otorga.
- La estrategia de diversificación de nuestra cartera por tipo de institución canalizadora y por región geográfica, atendiendo a cada vez más localidades fuera de Lima y Callao.
- El fideicomiso para la canalización de los recursos del Fondo MIVIVIENDA y el cargo automático al que está autorizado a realizar el fiduciario para cobrar de manera automática e irrevocable, el servicio de deuda mensual de la cuenta que cada institución financiera mantiene en el BCRP o en la institución que la institución financiera haya determinado con la aprobación del fiduciario.

- Tenemos una sólida base de capital, a ello se suma que la capitalización del 100% de las utilidades es automática, según lo establecido en la Ley 28579, Ley de Conversión del Fondo MIVIVIENDA y en sus estatutos.

	Moody's Local Perú	Class y Asociados S.A.
Fecha del último reporte	Dic 2019	Dic 2019
Fortaleza financiera	A	A+
Primer Programa de Bonos Corporativos	AAA.pe	AAA

CALIFICACIÓN INTERNACIONAL

A nivel internacional, la categoría de riesgo para su deuda de largo plazo en moneda extranjera se encuentra por encima de nivel de grado de inversión:

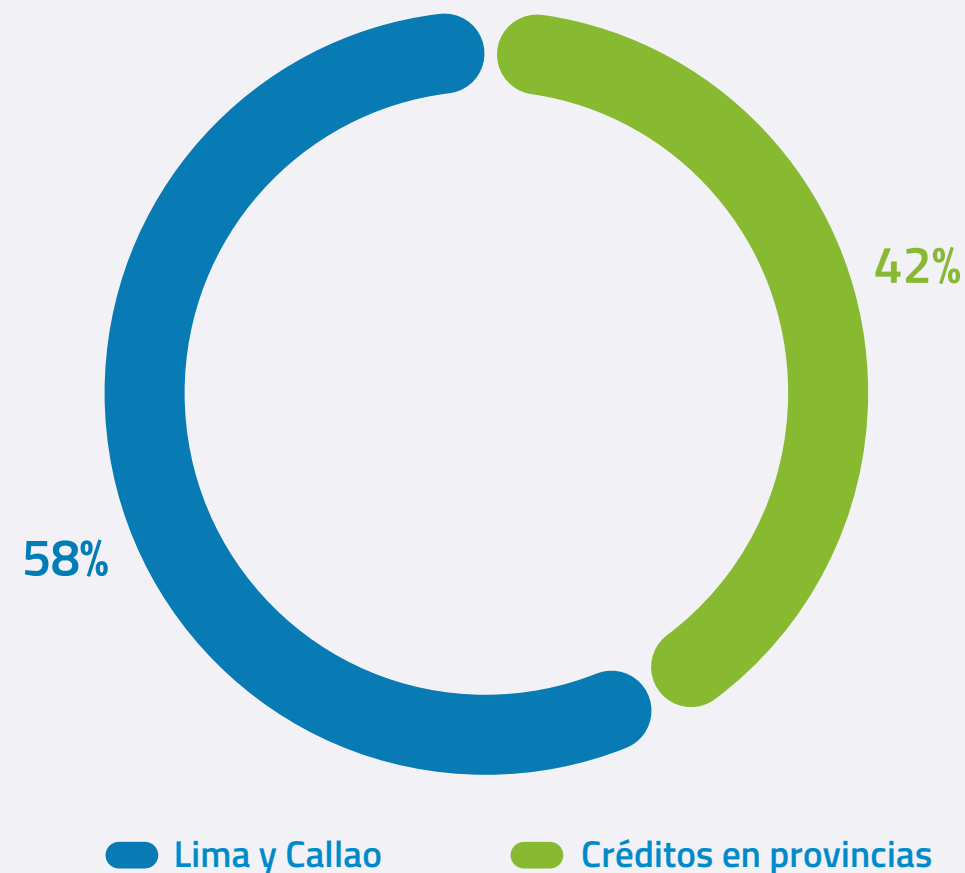
	Standar & Poor's	Fitch Ratings
Instrumentos de largo plazo	BBB+	BBB+



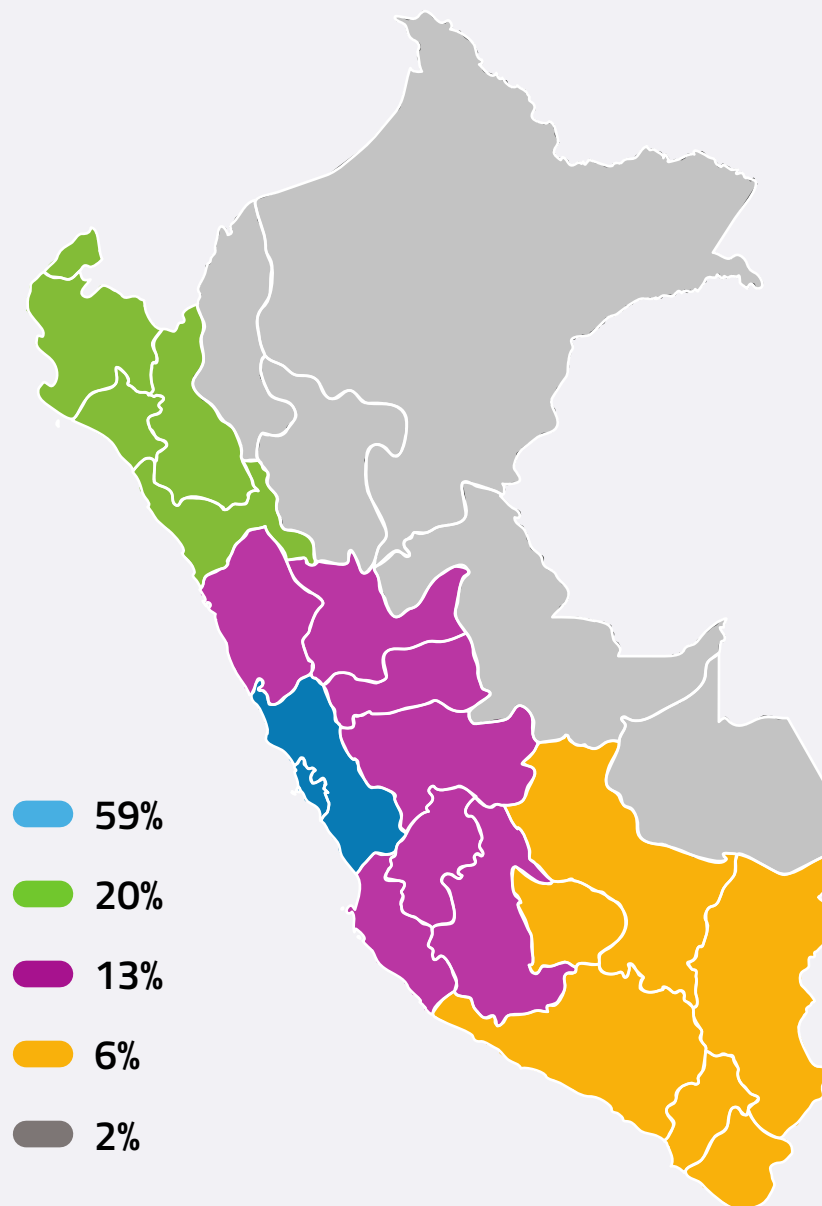
DISTRIBUCIÓN NACIONAL DE CRÉDITOS MIVIVIENDA

DISTRIBUCIÓN DE LOS CRÉDITOS MIVIVIENDA POR ÁREA GEOGRÁFICA

De acuerdo al área geográfica, la presencia en la colocación de créditos en provincias (departamentos sin considerar a Lima y Callao) se situó en 42%, y el restante 58% fueron colocaciones en Lima Metropolitana (considera a la provincia Constitucional del Callao).



DISTRIBUCIÓN REGIONAL DE LOS CRÉDITOS MIVIVIENDA (%)

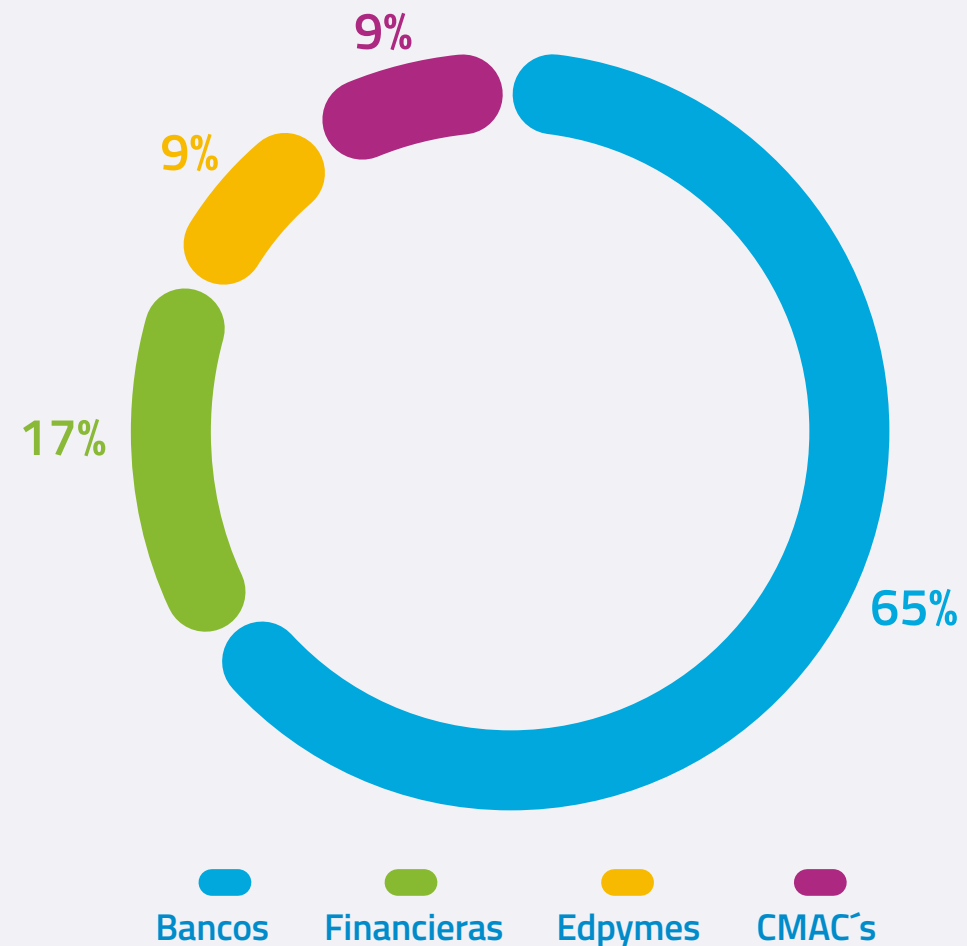


A nivel departamental, Lima Metropolitana y las provincias costeras son las que mayores colocaciones de Créditos Mivivienda han registrado durante el 2019. Los departamentos que mayor cantidad de créditos colocaron durante dicho año se encontraron:

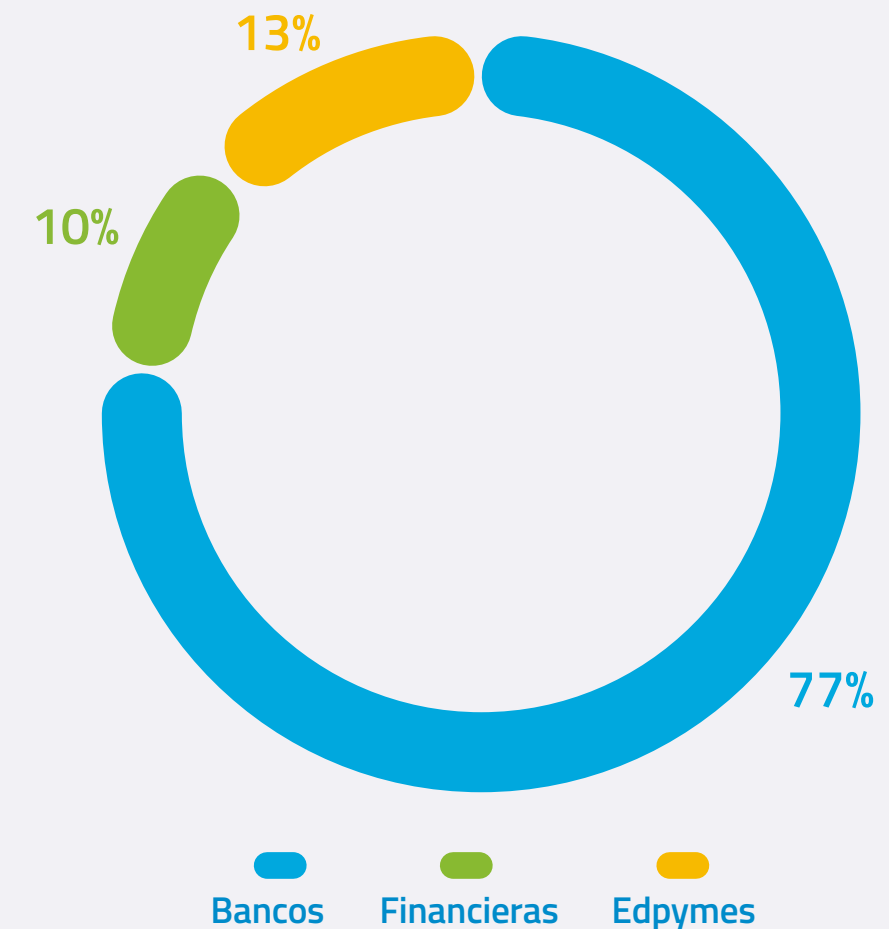
- Lima Metropolitana (incluye el Callao) con 7,228 créditos
- Ica con 990 créditos
- Lambayeque con 955 créditos
- Piura con 864 créditos
- La Libertad con 637 créditos



CRÉDITOS MIVIVIENDA DISTRIBUIDOS SEGÚN IFI



NÚMERO DE BONOS MIVIVIENDA VERDE DISTRIBUIDOS SEGÚN IFI



De acuerdo a la entidad financiera colocadora, son los bancos los que históricamente han colocado la mayor parte de los créditos Mivivienda; así, acompañando el crecimiento de las colocaciones, también aumentó la participación de la banca múltiple en el 2019. Asimismo, es importante resaltar que continuamos con nuestra labor gestora de incluir nuevas entidades financieras en la comercialización de nuestros productos, pasando de 18 a 20 entidades durante el 2019.

Según el tipo de IFI, la mayor concentración de colocaciones la tuvieron los bancos con 78% de bonos colocados seguido por las Edpyme con 13%, las financieras con el 10% y cajas municipales (CMAC's) con el 0.5% de colocaciones de bonos Mivivienda Verde.

Según el tipo de IFI, la mayor concentración de colocaciones la tuvieron los bancos con 7,886 créditos seguido por las financieras con 2,056, las cajas municipales (CMAC's) con 1,135, las Edpymes con 1,104 y las cajas rurales (CRAC's) con 43 créditos.



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

GRI 102-7, GRI 201-1

A continuación, mostramos la generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de interés:

GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO A LOS GRUPOS DE INTERÉS EN MILLONES DE SOLES

	Dic-18	Dic-19
Valor Económico Directo Creado (VEC)	539	540
Ingresos por intereses	532	527
Ingresos por servicios financieros	4	5
Otros ingresos (otros ingresos e ingresos por cobrar diversas)	3	8
Valor Económico Distribuido (VED)	485	374
Costos operativos totales:		
Gastos por intereses	309	307
Gastos por servicios financieros	3	3
Resultados por operaciones financieras	101	76
Gastos de directorio	1	0
Gastos por servicios recibidos de terceros	22	17
Salarios y beneficios de los empleados	29	31
Gastos de personal	29	31
Pagos a proveedores de capital	0	0
Pagos al gobierno	20	33
Impuestos y contribuciones	1	1
Impuesto a la renta tributario	19	32
Inversiones en la comunidad	0	0
Valor Económico Retenido (VER)= (VEC-VED)	54	166

527

millones de soles en Ingresos por intereses

5

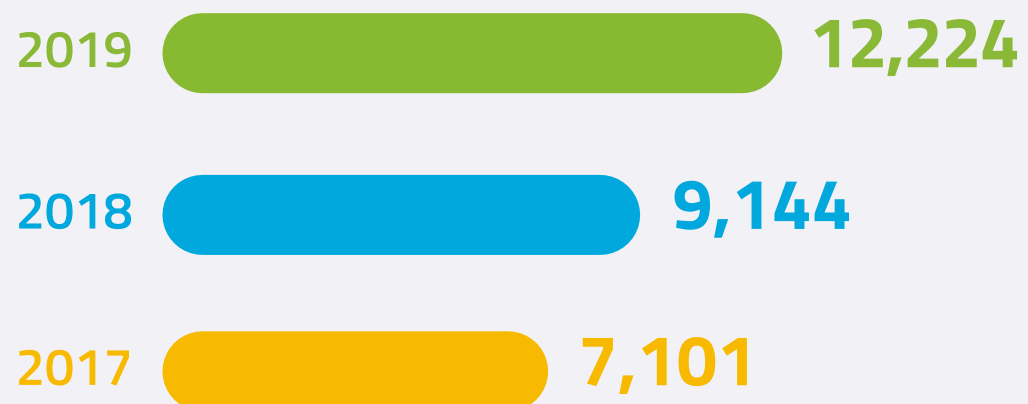
millones de soles en Ingresos financieros



RESULTADO DE LOS PRINCIPALES PRODUCTOS

TOTAL CRÉDITOS MIVIVIENDA

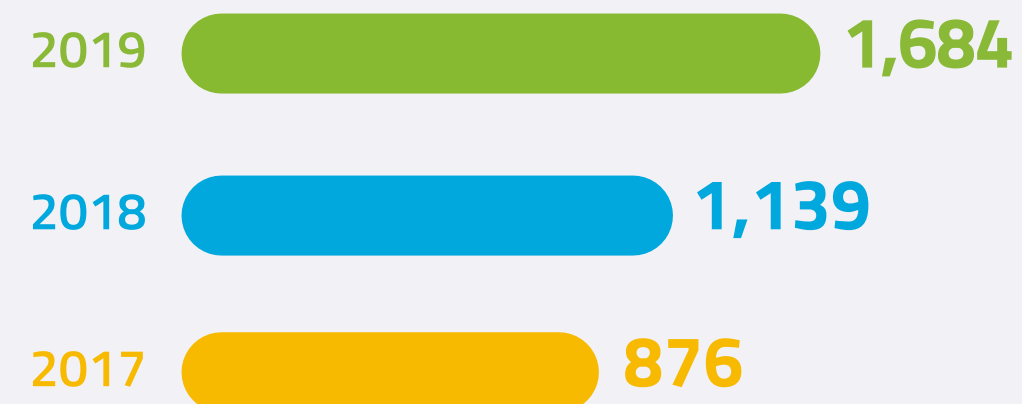
(Número de créditos)



En el 2019 otorgamos 12,224 créditos por un total de S/ 1,684 millones, lográndose un crecimiento de 33.7% con respecto al 2018 y superando nuestra meta prevista. Cabe resaltar que este número de colocaciones se convierte en la segunda cifra más alta en nuestra historia y se alcanza dos años consecutivos de incremento en las operaciones Mivivienda, consolidando el buen momento que atraviesa la institución.

TOTAL DESEMBOLSOS MIVIVIENDA

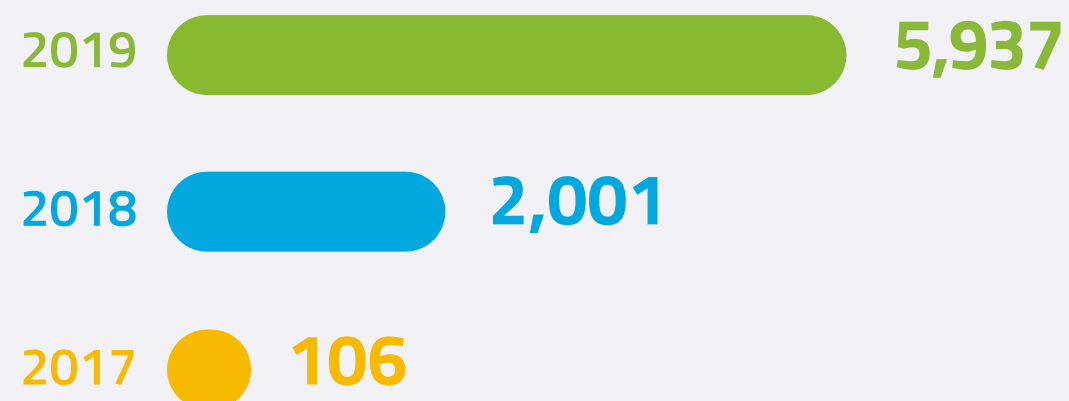
(Millones de soles)



Los desembolsos alcanzaron el monto de S/ 1,684 millones, superando largamente los montos obtenidos durante los últimos 4 años y representando un crecimiento de 47.9% con respecto al año anterior. Cabe resaltar que, a nivel mensual, en ocho de los doce meses del año se colocaron más de 1,000 créditos.

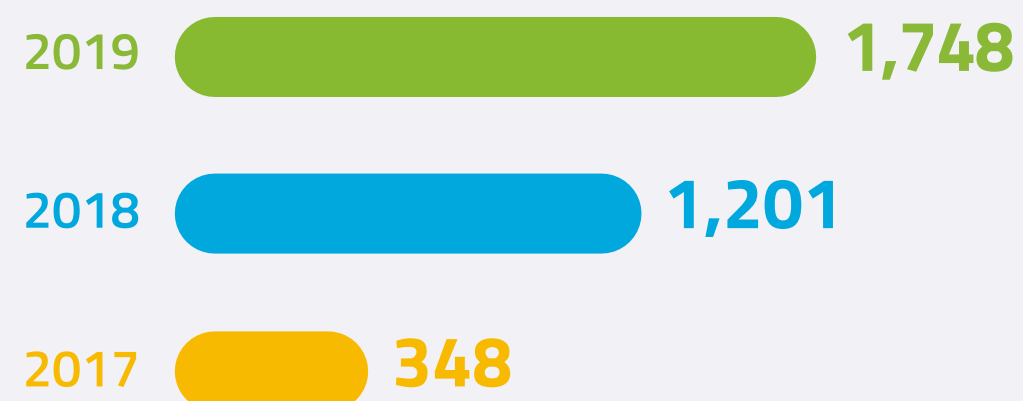


CRÉDITOS MIVIVIENDA VERDE



Dentro de los Nuevos Créditos Mivivienda se encuentran los Créditos Mivivienda Verde, créditos que se encuentran orientados a la adquisición de viviendas sostenibles y cuyo impacto al medio ambiente es menor al de una vivienda convencional. En el 2019 los créditos Mivivienda Verde han continuado mostrando un crecimiento evidenciando los esfuerzos por difundir viviendas amigables con el medio ambiente. Así, en el 2019 se colocaron 5,937 créditos Mivivienda Verde, que representa un crecimiento de 196.7% con respecto al año anterior. El monto total desembolsado por los créditos Mivivienda Verde fue de S/ 973.9 millones, equivalente a un crecimiento de 263.7%, comparado al 2018.

FINANCIAMIENTO COMPLEMENTARIO TECHO PROPIO



El Financiamiento Complementario Techo Propio, por tercer año consecutivo muestra un crecimiento en sus colocaciones al registrar un total de 1,748 financiamientos, cifra 45.5% mayor a la observada en el 2018. Cabe resaltar que del total de créditos Mivivienda colocados en el 2019, estos representaron cerca del 14.3%, superior a la participación registrada en el 2018 (13%). Este este producto representó S/ 62.9 millones de desembolso en el 2019.



02.

GESTIÓN COMERCIAL



GENERACIÓN DE DEMANDA	42
ATENCIÓN	44
MARKETING Y PUBLICIDAD	45
INNOVACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	47



GESTIÓN COMERCIAL

GENERACIÓN DE DEMANDA

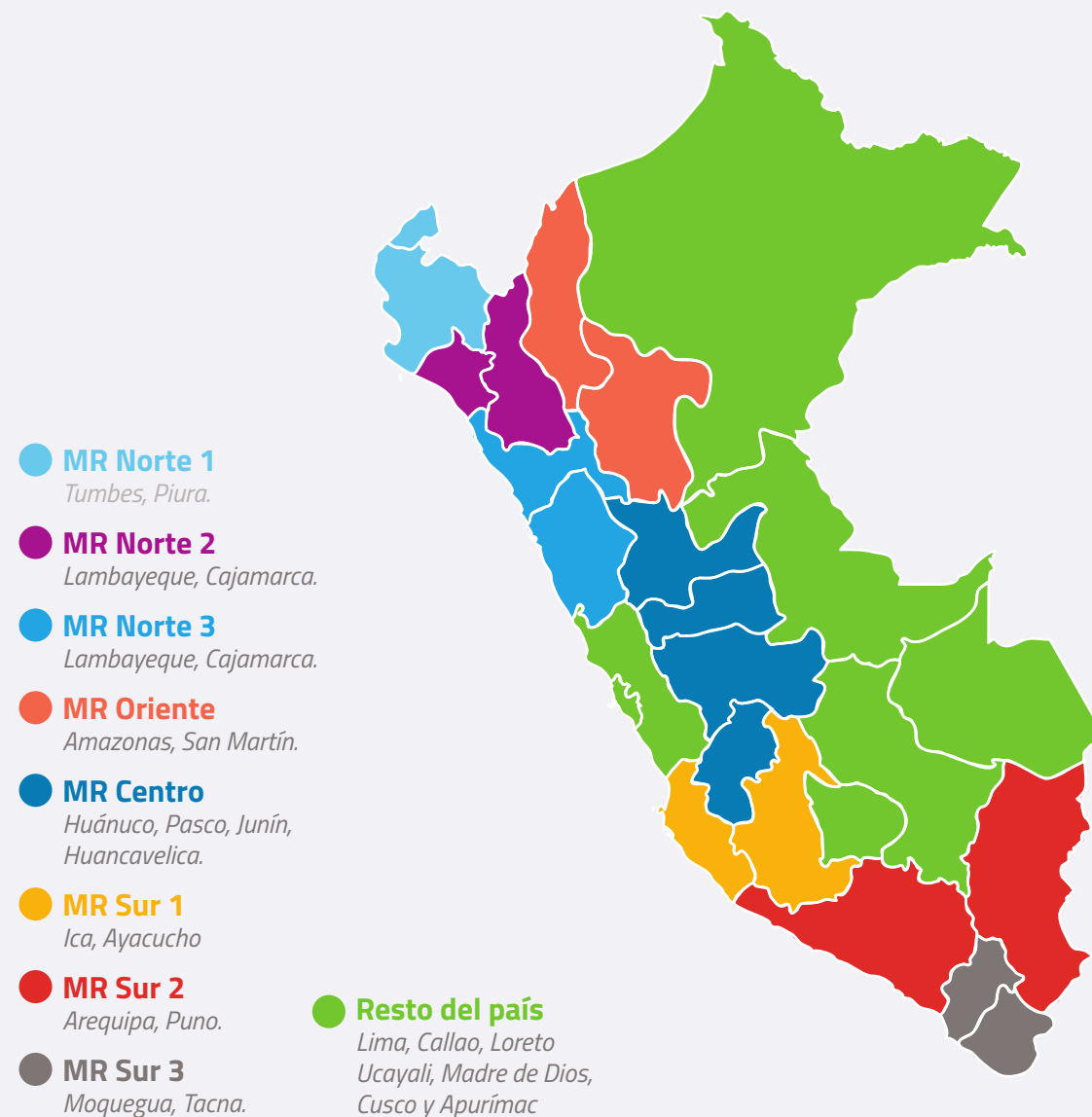
GESTIÓN COMERCIAL CON ENTIDADES FINANCIERAS SEGÚN ÁREA GEOGRÁFICA

- Se incorporaron nuevas entidades financieras para la colocación de Créditos Mivivienda, incrementando a 20 las IFI activas durante el 2019.
- Se consolidó la relación comercial, afianzando las colocaciones de créditos hipotecarios con las IFI que ya se encontraban activas, siendo 14 las que incrementaron su participación con respecto al año 2018: BCP, Interbank, Edpyme miCasita, Banco Pichincha, CMAC Huancayo, Banbif, Financiera Efectiva, BBVA Perú, Scotiabank, CMAC Ica, CMAC Cusco, Banco de Comercio, CMAC Maynas y CMAC Trujillo.
- Se promovió el desarrollo de la vivienda social, firmando convenios de garantía de recursos del Programa Techo Propio Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva, con cuatro Entidades del Sistema Financiero y Seguros (ESFS) (Mapfre, CMAC Tacna, COOPAC Pacífico y BanBif), llegando a 18 ESFS activas.
- Se otorgaron créditos de Financiamiento Complementario Techo Propio en 30 nuevos proyectos en los departamentos de Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Junín, Ica, Lambayeque, Lima, Loreto, Piura y Tacna.
- Se dio mayor impulso al atributo del Bono Mivivienda Verde, aumentando en 30% el número de IFI que canalizaron este bono.





GESTIÓN COMERCIAL A NIVEL NACIONAL SEGÚN ÁREA GEOGRÁFICA



Contamos con 8 macrorregiones que se encargan de atender a nuestros grupos de interés que buscan productos y programas que administra nuestra institución e impulsar el mercado inmobiliario en sus zonas de influencia. En el 2019 se realizaron diferentes actividades para impulsar la colocación de Créditos Mivivienda a nivel de provincias. Entre las actividades se destacaron las capacitaciones, ferias, entrega de llaves y colocación de primeras piedras.

En lo referido a Gobiernos Regionales y Locales, en los meses de marzo y abril de 2019 se realizó la conferencia "Construye con Calidad" con la finalidad de informar a las nuevas autoridades de los Gobiernos Regionales y Locales la importancia de generar un convenio interinstitucional con el Fondo MIVIVIENDA S.A., para la implementación de Centros Autorizados que le permitan el registro de los Grupos Familiares al Programa Techo Propio de su jurisdicción y, además, puedan acceder a los prototipos de viviendas del Banco de Proyectos.



ATENCIÓN

GESTIÓN DE CENTROS AUTORIZADOS SEGÚN ÁREA GEOGRÁFICA

Durante el 2019 obtuvimos 165 Centros Autorizados activos a nivel nacional.

Se realizó una evaluación de la efectividad de los Centros Autorizados (CA) a nivel nacional y capacitación por zonas para la correcta inscripción de Grupos Familiares (GF). De acuerdo al análisis realizado en el mes de diciembre de 2019 y tomando como muestra los grupos familiares registrados en la convocatoria 5N-19, se evidencia una efectividad del 71%.

Asimismo, se realizó una evaluación por modalidad del programa Techo Propio para lograr una especialización y eficiencia en el proceso de evaluación de requisitos de elegibilidad. Todo ello permitió que al cierre de 2019 se registraran 35,859 Grupos Familiares y se verificaran 33,660, un 94% de avance en la verificación.

Se realizó la implementación y difusión del Bono de Arrendamiento para Vivienda (BAV) en los Centros Atención al Ciudadano. Se recibieron 6,476 inscripciones al cierre de 2019.

CONTACT CENTER

El Fondo MIVIVIENDA cuenta con una línea gratuita 0800 12 200 con acceso a llamadas a nivel nacional desde cualquier operador fijo o celular. A través de éste se gestiona la atención de llamadas entrantes (inbound) y llamadas salientes (outbound).

El Departamento de Marketing de la Gerencia Comercial tiene a su cargo la supervisión del Contact Center y la capacitación permanente al equipo de operadores, debido a su rol fundamental para la difusión de nuestros productos a nivel nacional. Adicionalmente contamos con nuestras redes sociales en Facebook, Instagram y Twitter.

En el periodo de enero a diciembre de 2019 se han registrado 106,142 llamadas correspondientes a gestión inbound y 8,442 a gestión outbound, siendo un total de 114,584 atenciones a nivel nacional para orientación, consultas o trámites, con un nivel de satisfacción de 97.1% respecto a la utilidad de la información recibida y 94% respecto a la atención brindada por el asesor.

165

Centros Autorizados activos a nivel nacional en 2019 con una efectividad de 71%

RECLAMOS

Dentro de nuestra gerencia comercial, contamos con el departamento de administración de canales y atención al cliente. Los servicios que ofrecemos incluyen la recepción de solicitudes y reclamos, los cuales pueden ser presentados en tramites documentario sde manera presencial, por medio de carta (Formulario F-101) vía las redes sociales, la línea gratuita y el correo electrónico contactecnos@mivivienda.com.pe.

Cabe resaltar que el periodo de respuesta para nuestros clientes es de máximo 3 días desde recibido el reclamo o consulta.



MARKETING Y PUBLICIDAD

FERIAS



12,703

personas asistieron a las ferias regionales

3,067

personas atendidas en las ferias regionales

4

ferias corporativas fueron organizadas

1,100

colaboradores participaron de las ferias corporativas

7,427

atenciones realizadas en nuestro stand

26

ferias comerciales en las que la institución participó

Las ferias inmobiliarias son una herramienta de promoción y soporte comercial para la difusión de los productos Mivivienda, ya que constituyen un espacio de convergencia entre la oferta y la demanda, así como de las instituciones que ofrecen soluciones financieras para el acceso a una vivienda.

En ese sentido, nuestra institución realiza periódicamente las Ferias Mivivienda en las

principales provincias que agrupan mayor oferta inmobiliaria. Asimismo, el Fondo MIVIVIENDA participa de otras ferias organizadas por gremios, asociaciones y terceros, con la finalidad de dinamizar el mercado inmobiliario e informar sobre los productos y las alternativas de financiamiento para facilitar el acceso a la vivienda.

En este periodo, se contó con la asistencia de 12,703 personas y el registro de 3,067 atenciones

en las 7 ediciones de las Ferias Mivivienda Regionales realizadas en las ciudades de Ica, Piura, Lambayeque y La Libertad. Asimismo, se organizaron 4 ediciones de Ferias Mivivienda Corporativas en la ciudad de Lima, con la asistencia de 1,100 trabajadores. Por otro lado, la institución participó en 26 ferias comerciales organizadas por municipios, gremios del sector como CAPECO, ADI y ASEI en Lima y otras ciudades del Perú, donde se registraron 7,427 atenciones en nuestro stand.



CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Nuestra publicidad estatal estuvo dirigida a la difusión de productos Mivivienda y los programas bajo nuestra administración, a través de emisión de campañas informativas en eventos descentralizados a nivel nacional y en nuestras redes sociales.

CAMPAÑA FERIA MIVIVIENDA

Organizamos campañas denominadas Ferias Mivivienda, para lo cual se realiza publicidad a través de pasacalles, perifoneo, volanteo y radio mercado en la región donde se desarrollará la feria, con la finalidad de invitar a la población que no cuenta con una vivienda o, que no tiene para completar la cuota inicial que exige una entidad financiera. En el evento participan el Fondo MIVIVIENDA, promotores, constructores y entidades financieras, acercando la oferta de vivienda al público objetivo, asimismo los asistentes absuelven sus dudas y consultas, para iniciar el procedimiento de compra de su casa propia con los beneficios del Nuevo Crédito Mivivienda o Programa Techo Propio.

CAMPAÑA FONDO MIVIVIENDA PARA REDES SOCIALES

La publicidad en nuestras redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter están dirigidas a la población que no cuenta con una vivienda o no tiene para completar la cuota inicial que exige una entidad financiera. Las publicaciones presentadas

intentan mostrar el beneficio al comprar una vivienda o construir, mejorar o ampliar la que ya se tiene, absolviendo consultas o impulsando que nuestro público objetivo busque más información acerca de los atributos diferenciados que el Fondo MIVIVIENDA ofrece a través de sus productos.

Es importante precisar que nuestra organización, tiene por objeto social dedicarse a la promoción y financiamiento de la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas, especialmente las de interés social; motivo por el cual los avisos publicados, tuvieron la finalidad social de comunicar a los ciudadanos, que conforman nuestro público objetivo, sobre las bondades del producto.

Según cifras oficiales, nuestro país tiene un alto déficit de viviendas, por lo que consideramos que la publicidad debe tener continuidad como elemento generador de confianza en el producto hipotecario mismo, ya que permitirá a cualquier ciudadano sin vivienda, contar con información relevante y precisa para acceder al sueño de la vivienda propia.

En este sentido, la publicidad para Ferias Mivivienda y redes sociales cumplen con un objetivo social, que es difundir las novedades del sector y así promover que más familias en el país obtengan una vivienda o la construyan de manera segura, mejorando significativamente su calidad de vida.





INNOVACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Contamos con nuestro Plan Operativo Informático (POI), el cual se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional y al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Corporativo de FONAFE de tal forma que los servicios tecnológicos proveídos en materia de aplicaciones informáticas, infraestructura tecnológica y seguridad de la información, cumplen un rol efectivo de habilitadores al crecimiento de los procesos de negocio de la empresa. Nuestro enfoque es de mejora continua, por ello seguimos trabajando para implementar sistemas de gestión integrados.

PROYECTOS 2019 ALINEADOS AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2021

Proyecto	POI 2019	POI 2020	POI 2021
Implementación de un Sistema Integrado de Créditos (Core Crediticio)	Estudio para la implementación de un Core Crediticio para el Fondo MIVIVIENDA	Contratación e Inicio de Implementación del Core Crediticio del Fondo MIVIVIENDA	Culminación de la Implementación del Core Crediticio del Fondo MIVIVIENDA
Implementación de un Sistema de Gestión de Procesos para Techo Propio	Implementación de mejoras a los Módulos de Proyectos, Garantías y Desembolsos del BFH	Desarrollo del Módulo de Rendiciones, Devolución y Verificación de Obra	Desarrollo de la Capa de Gestión de Procesos
Implementación de un Sistema de Información Gerencial	Implementación de una plataforma de Business Intelligence en el Fondo MIVIVIENDA	Desarrollo del Datamart Comercial y Crediticio	Desarrollo del Datamart Financiero y de Riesgos
Evaluación y Mejora de procesos OTI según COBIT – ITIL	Evaluación de procesos OTI según COBIT- ITIL	Implementación de mejoras a los procesos OTI para el cierre de brechas	Certificación de procesos OTI



ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO

Nuestras estrategias para llevar a cabo el Plan Operativo Informático son:

- Evaluar y monitorear a los proveedores actuales de servicios para lograr el mejor servicio de ellos y estar adaptados para los cambios que sean necesarios.
- Priorizar el desarrollo tecnológico, priorizando los procesos core del negocio, identificados conjuntamente con la alta dirección de la empresa o con los comités especializados que se conformen, con la finalidad de mantener una alineación estratégica hacia objetivos comunes.
- Evaluar y proponer nuevas formas de gestionar los servicios de TI, mediante la innovación tecnológica y la tercerización de servicios y la incorporación de modelos mundialmente reconocidos (ITIL, PMI).
- Proveer medios alternativos con soporte tecnológico para apoyar a las campañas de difusión de los productos del Fondo MIVIVIENDA.
- Privilegiar la provisión de herramientas tecnológicas que faciliten la interacción con

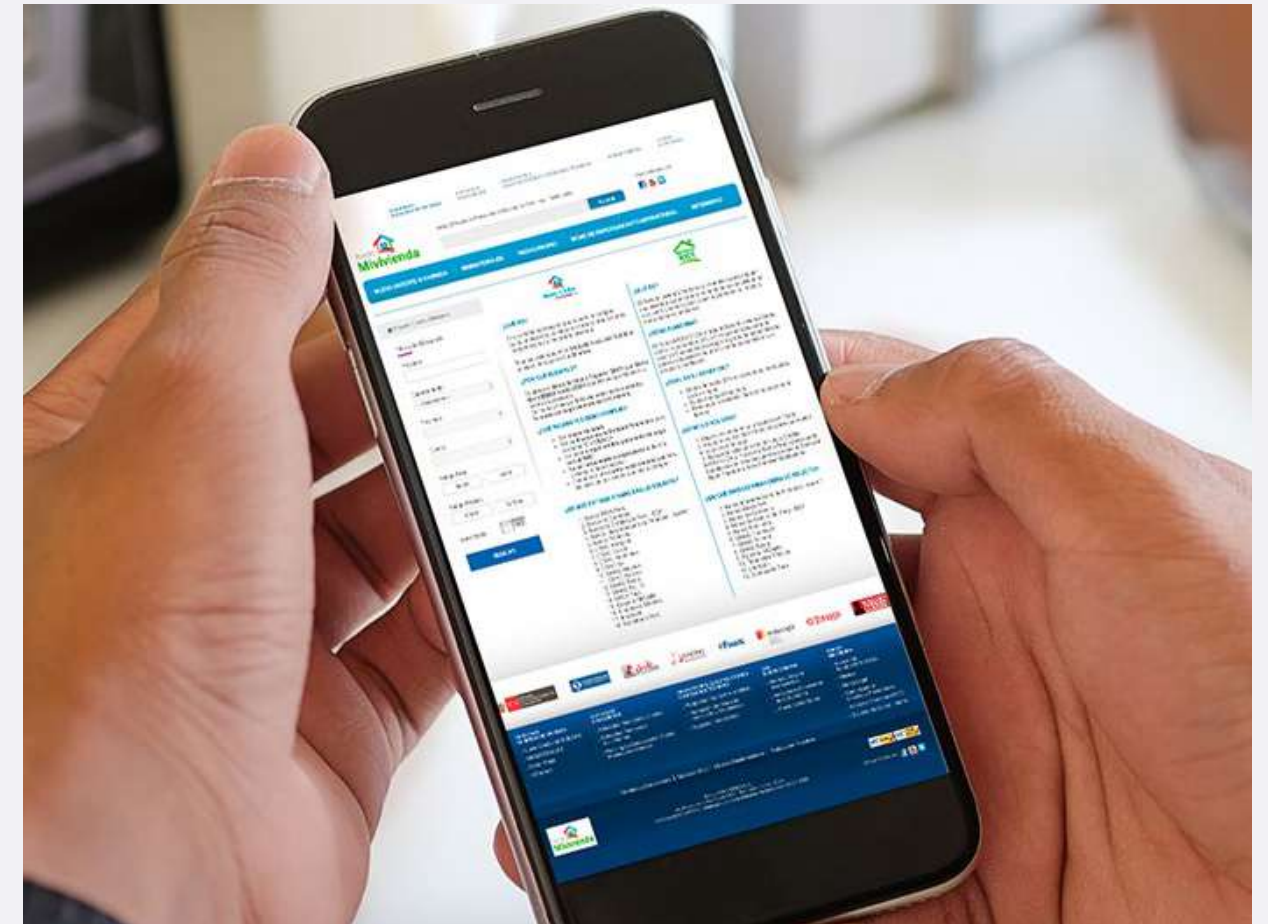
los ciudadanos, con énfasis en la transparencia de la gestión.

- Implementar mejoras a la gestión de seguridad en cumplimiento de las directivas de seguridad de la SBS y Contraloría.
- Organizar campañas de capacitación en herramientas ofimáticas, de explotación de datos (cubos y tablas dinámicas) y de modelamiento de procesos para conseguir un mayor y mejor uso de los recursos TI disponibles.

PRINCIPALES APLICACIONES INFORMÁTICAS

Durante el 2019 se reforzaron las siguientes principales aplicaciones informáticas.

- Habilidad del Módulo de AVN para la Reconstrucción.
- Implementación de la Facturación Electrónica para SUNAT.
- Nuevo Sistema de Gestión del Activo Fijo.
- Implementación de mejoras evolutivas (mejoras) en los sistemas informáticos del Fondo MIVIVIENDA.





INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Durante el 2019 las iniciativas más relevantes en materia de infraestructura tecnológica fueron:

- Migración de la Base de Datos Oracle de 10G a 12C.
- Migración del File Server a la red local del Fondo MIVIVIENDA.
- Actualización tecnológica para el Fondo MIVIVIENDA respecto a capacidad de Storage, Memoria y Procesador en el Centro de Datos Corporativo.
- Estandarización del Sistema Operativo Windows 10 en todas las PC de la empresa
- Implementación del Sistema de Información Gerencial – Plataforma PowerBI.
- Software para la gestión del Bono Renta Joven.
- Sistema de Gestión de Transferencias y Pagos con Bancos.
- Mejoras al Sistema Techo Propio (STP).

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

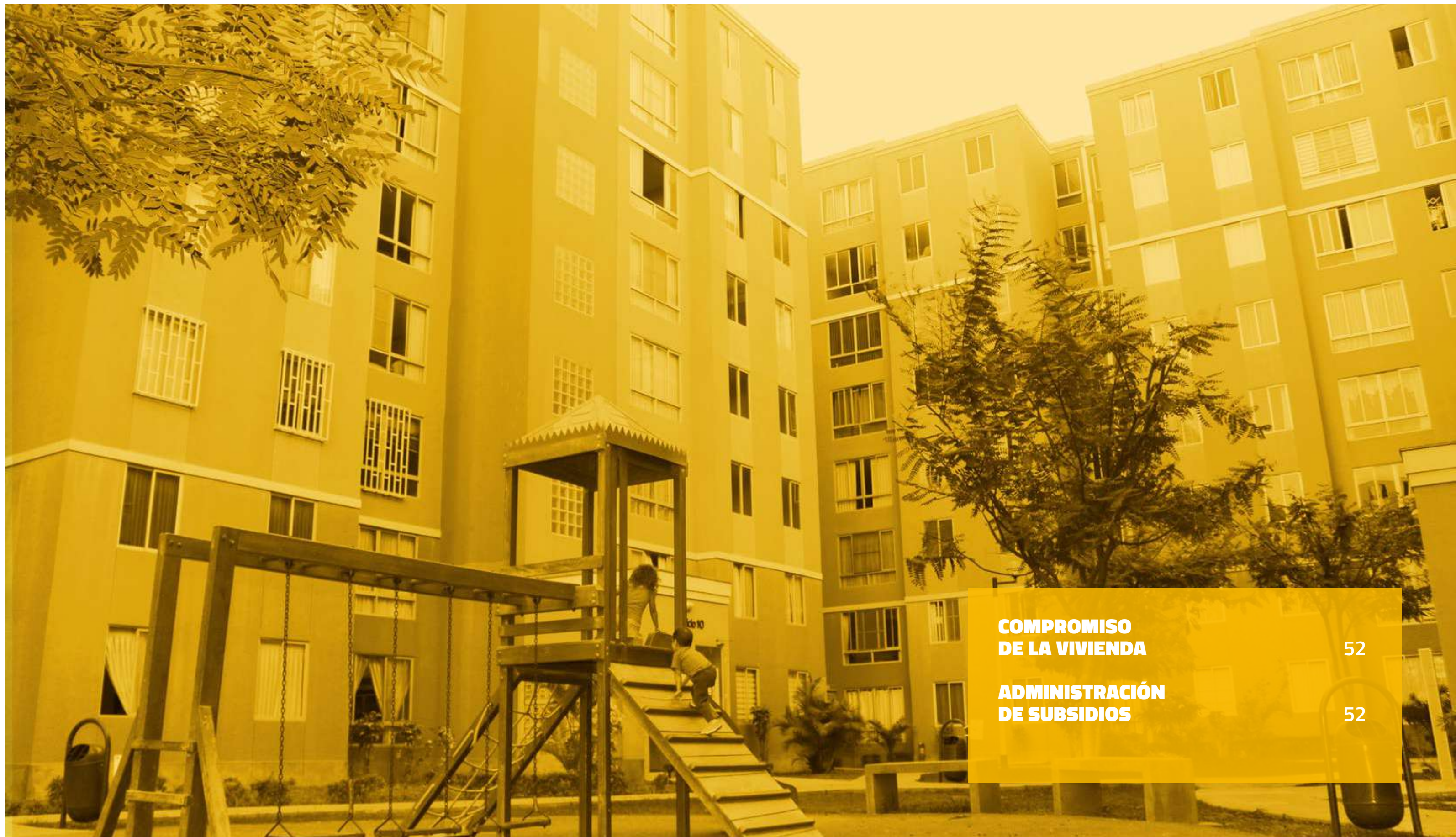
Durante el 2019 las iniciativas más relevantes en materia de seguridad de la información fueron:

- Implementación de mejoras en la gestión y aprobación de accesos a servicios de TI.
- Implementación de un Firewall de Aplicaciones Web (WAF).
- Implementación de mayores controles de acceso para el WIFI empresarial.
- Implementación del boletín mensual OTIPS, con recomendaciones en materia de seguridad.

03.

**ACCESO
FINANCIERO
E INCLUSIÓN**





COMPROMISO DE LA VIVIENDA	52
ADMINISTRACIÓN DE SUBSIDIOS	52



ACCESO FINANCIERO E INCLUSIÓN

COMPROMISO DE LA VIVIENDA

Nuestro objetivo principal es la promoción y financiamiento de la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas, especialmente las de interés social, para ello, realizamos actividades relacionadas con el fomento del flujo de capitales hacia el mercado de financiamiento para la vivienda, participamos en el mercado primario y secundario de créditos hipotecarios, y contribuimos al desarrollo del mercado de capitales. Como organización buscamos contribuir a que las familias peruanas carentes de vivienda o cuyas viviendas se encuentra en condiciones precarias puedan acceder a una vivienda digna, buscando reducir así las brechas habitacionales de nuestro país.

ADMINISTRACIÓN DE SUBSIDIOS

La política de vivienda del gobierno peruano considera como un componente fundamental para la atención del déficit de vivienda en el país, una

política de subsidios, cuyo fin principal es que cada vez un mayor número de familias peruanas carentes de vivienda (déficit cuantitativo) o cuyas viviendas se encuentra en condiciones precarias (déficit cualitativo), puedan acceder a una vivienda digna, actuando sobre los principales problemas o brechas que la población demandante tiene para lograr dicho acceso. En línea con esta política de subsidios, el Fondo MIVIVIENDA tiene el encargo de administrar la entrega de los subsidios a la población más necesitada. Asimismo, tiene la responsabilidad de administrar los recursos para vivienda destinados a situaciones de emergencia. En este sentido, el Fondo MIVIVIENDA está a cargo de la administración de los siguientes subsidios por encargo del MVCS:

BONO FAMILIAR HABITACIONAL (BFH)

Este subsidio es otorgado a Grupos Familiares en el marco del Programa Techo Propio, con recursos del Estado, a fin de complementar el ahorro del grupo familiar para adquirir

una vivienda nueva, construir una vivienda en un terreno propio o mejorar su vivienda. Adicionalmente este subsidio puede utilizarse para medidas extraordinarias destinadas a la reconstrucción en las zonas declaradas en emergencia por la ocurrencia de lluvias y peligros asociados, disponiéndose el otorgamiento del BFH en las modalidades de Adquisición de Vivienda Nueva y Construcción en Sitio Propio, para las viviendas colapsadas o inhabitables que se encuentren en zona de alto riesgo no mitigable y en zona de riesgo mitigable.

BONO DE PROTECCIÓN DE VIVIENDA VULNERABLE A RIESGO SÍSMICO (BPVRS)

Este subsidio es otorgado con recursos del Estado dirigido a reducir el déficit cualitativo de vivienda, mediante el reforzamiento de viviendas que sean vulnerables a sufrir daños mayores ante un eventual sismo.



BONO 500

Es una ayuda económica mensual proporcionada por el Estado, dirigida a la población damnificada que ocupaba una vivienda que se encuentra en estado colapsado o inhabitable por la ocurrencia de lluvias y peligros asociados durante el año 2017.

BONO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA (BAV)

Este subsidio es para el arriendo de viviendas y la generación de ahorro para el acceso de las mismas. Se otorga por un tiempo máximo de 5 años, sin cargo de restitución, constituyendo un incentivo de ahorro para promover el acceso a la vivienda y a la mejora de las condiciones de habitabilidad.

BONO DEL BUEN PAGADOR (BBP)

Ayuda económica directa no reembolsable que se otorga a las personas que accedan al Crédito Mivivienda por medio de las IFI.

PREMIO DEL BONO BUEN PAGADOR COMO COMPLEMENTO DE LA CUOTA INICIAL (PBP)

Atributo que se otorga a quienes adquieren un crédito y cumplen con las condiciones establecidas por el Fondo MIVIVIENDA

BONO MIVIVIENDA VERDE (BMV)

Atributo que consiste en la ayuda económica directa no reembolsable que se otorga a las personas que accedan a una vivienda sostenible con el Crédito Mivivienda por medio de las IFI.

A continuación, se muestran los principales resultados del número de bonos desembolsados durante el 2018 y 2019.

Bonos	2018	2019
BMV	2,001	5,937
BFH	25,467	55,419
BPVRS	1,239	559

Monto (S/Miles)	2018	2019
BMV	9,478	32,328
BFH	636,546	1,440,309
BPVRS	20,506	8,487

**GESTIÓN
DEL TALENTO**

04.





NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS	56
ATRACCIÓN DEL TALENTO	58
DESARROLLO	59
CLIMA LABORAL	63



GESTIÓN DEL TALENTO

NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS

GRI 102-8

Nos sentimos orgullosos de anunciar que nuestra gestión del talento es reconocida, durante el 2019, el Nivel de Implementación y Gestión de Componentes del Modelo de Gestión Humana Corporativo alcanzó una certificación del 102.85% del objetivo establecido en el *Balanced Scorecard*, según lo comprometido en el Convenio de Gestión 2019 suscrito con FONAFE.

Dentro de nuestras principales cifras, al cierre del 2019, contamos con 206 colaboradores de jornada completa. De nuestros colaboradores el 70% se encuentran trabajando en Lima y el 30% en provincias.

Buscamos ser una organización diversa e inclusiva. De nuestros indicadores globales podemos afirmar que tenemos una composición equilibrada de ambos géneros, 53% de mujeres y 47% de hombres en la organización. No obstante, continuamos trabajando para trasladar la equidad de género en nuestras posiciones de liderazgo.

Total de colaboradores en jornada completa

2019  206 colaboradores

2018  211 colaboradores



53%

del total de nuestros colaboradores son mujeres



47%

del total de nuestros colaboradores son hombres



COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL, LUGAR DE PROCEDENCIA Y SEXO - 2019

Categoría profesional	Género	Lima	Norte	Sur	Total
Gerencias	Mujeres	1	0	0	1
	Hombres	7	3	0	10
Ejecutivos	Mujeres	3	0	1	4
	Hombres	9	3	2	14
Profesionales	Mujeres	32	7	3	42
	Hombres	24	7	5	36
Asistentes	Mujeres	38	12	8	58
	Hombres	19	5	1	25
Administrativos	Mujeres	3	2	0	5
	Hombres	9	2	0	11
Total		145	41	20	206

Según la distribución por edad de nuestro personal, durante el 2019 el 67% de colaboradores se encuentra entre los 30 y 50 años, el 20% son mayores de 50 años y el 13% restante está compuesto por colaboradores menores de 30 años.

DIVERSIDAD EN LA CONTRATACIÓN DE COLABORADORES

Categoría profesional	Género	<30	30-50	>50	Total
Gerencias	Mujeres	0	0	1	1
	Hombres	0	5	5	10
Ejecutivos	Mujeres	0	2	2	4
	Hombres	0	10	4	14
Profesionales	Mujeres	2	33	7	42
	Hombres	2	26	8	36
Asistentes	Mujeres	12	37	9	58
	Hombres	8	14	3	25
Auxiliares	Mujeres	2	2	1	5
	Hombres	0	9	2	11
Total		26	138	42	206



ATRACCIÓN DEL TALENTO



BENEFICIOS PARA NUESTROS COLOBARADORES

Tenemos como objetivo atraer y retener el mejor talento para la organización. Por ello nos enfocamos en escoger a la persona adecuada para el trabajo correcto, sin discriminar por edad, género, orientación sexual, discapacidad, religión u otras diferencias. En Fondo MIVIVIENDA seguimos impulsando programas enfocados en el desarrollo profesional y el equilibrio laboral y personal de nuestros colaboradores y sus familias. Por ello, ofrecemos beneficios para fortalecer la oferta de valor y amplificar el alcance de nuestras acciones haciéndolas extensivas a las familias de nuestro equipo.





DESARROLLO

CAPACITACIONES

Buscamos desarrollar el máximo potencial de nuestros empleados brindándoles capacitaciones, entrenamiento continuo y oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Durante el 2019, brindamos más de 1,474 horas de formación en capacitaciones.

1,474 horas de capacitación realizadas a colaboradores durante el año 2019

626

→  horas de capacitación realizadas por mujeres

848

→  horas de capacitación realizadas por hombres

CAPACITACIONES OBLIGATORIAS

Durante el 2019, se logró ejecutar el 45% del presupuesto para capacitaciones obligatorias. Asimismo, continuamos mejorando la selección de nuestros proveedores y se fortalecieron los objetivos de las capacitaciones para lograr la interiorización de los conocimientos e impulsar la aplicación de ellos en el trabajo diario. Durante el 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones de los siguientes temas:

Durante el 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones de los siguientes temas:

Temáticas
Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT) para directores, gerentes y colaboradores.
Capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo
Capacitaciones de control interno
Capacitaciones de seguridad de la información
Talleres anticorrupción
Capacitaciones en gestión de procesos
Capacitaciones para la atención de reclamos



CAPACITACIONES PARA EL DESARROLLO

Durante el 2019 se realizaron capacitaciones para fortalecer la especialización de gerencias y oficinas. Para nosotros es muy importante potenciar conocimientos específicos de nuestros colaboradores. A continuación, se presentan las principales capacitaciones realizadas por gerencia y oficina.

Las oficinas de Tecnología de la información, Oficina de Planeamiento, Prospectiva, Desarrollo Organizativo, Oficina de Auditoría Interna y Órgano de Control Institucional, recibieron capacitaciones en los siguientes temas:

GERENCIA DE FINANZAS Y GERENCIA DE RIESGOS

- Derivados Financieros
- Administración de Activos y Pasivos
- Taller de Riesgo Operacional COSO, Gestión Antisoborno, Compliance
- Gestión de Créditos y Cobranzas
- Panorama de los fondos de
- Inversión

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

- Congreso anual de tributación
- Gestión sobre bienes muebles e inmuebles de propiedad estatal
- Derivados financieros
- Coaching
- Gestión de créditos y cobranzas
- Train the Trainers
- Costos y presupuestos
- Panorama de los fondos de inversión

GERENCIA LEGAL

- Protocolo de fiscalización
- Panorama de los fondos de inversión

- Análisis interactivo de la información
- Scrum Master Certified
- Diseño organizacional y destiñ de procesos
- Gestión por procesos
- Data Analytics - Cloud Power Bi
- Congreso anual de tributación
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)
- Gestión antisoborno
- Compliance
- CONAI
- Panorama de los fondos de Inversión

GERENCIA COMERCIAL Y GERENCIA DE OPERACIONES

- Panorama de los fondos de inversión
- Gestión de cobranzas
- Excelencia de servicios al cliente

GERENCIA COMERCIAL Y GERENCIA DE OPERACIONES

- XI Congreso Internacional de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo PLA 2019
- Cumplimiento institucional



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

La gestión de desempeño es un proceso que permite evaluar el rendimiento anual de nuestros colaboradores. Durante el 2019 se evaluaron a 190 de estos. En cifras generales se evaluaron a 100 colaboradoras mujeres y 90 colaboradores hombres. Del total el 71% de evaluaciones se realizó en Lima, y el 29% en provincias.

190 colaboradores evaluados en su desempeño durante el año 2019

100



colaboradoras mujeres con evaluaciones de desempeño

90



colaboradores hombres con evaluaciones de desempeño

Categoría profesional	Género	Lima	Norte	Sur	Total
Gerencias	Mujeres	1	0	0	1
	Hombres	6	3	0	9
Ejecutivos	Mujeres	2	0	1	3
	Hombres	7	3	2	12
Profesionales	Mujeres	27	5	3	35
	Hombres	25	7	4	36
Asistentes	Mujeres	36	11	7	54
	Hombres	18	5	1	24
Administrativos	Mujeres	3	2	0	5
	Hombres	9	2	0	11
Total		134	38	18	190



ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

LANZAMIENTO DE LA CAMPAÑA “UNA SOLA EMPRESA”

Esta campaña nace con la finalidad de integrar a colaboradores voluntarios del Fondo MIVIVIENDA a través actividades extralaborales que permitan cumplir con los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial. Las actividades que se realizaron durante el 2019 fueron:

- Participación en carreras con un fin social, como la de apoyo a la Sociedad de Síndrome de Down, Aldeas Infantiles.
- Voluntariado de colaboradores en jornadas con un fin social en el Albergue San Camilo y con la Fundación Peruana de Cáncer.
- Caminatas que organiza la Municipalidad de San Isidro, el primer viernes de cada mes, para concientizar a la comunidad en la importancia de preservar el medioambiente.
- Bicicleteada familiar realizado el domingo 20 de octubre, en el que 20 colaboradores con sus familiares se sumaron a una actividad de integración familiar y promoción de la vida sana, aprovechando la dedicación exclusiva que da la Municipalidad Metropolitana para actividades deportivas en toda la avenida Arequipa.

CAPACITACIÓN SUPERVISORES Y ESPECIALISTAS

Durante el 2019 se fortalecieron las habilidades blandas de nuestros líderes mediante una capacitación especializada para nuestros supervisores y especialistas. Para ello, se implementó un programa de capacitación de 12 horas a través del curso de “Train The Trainer” para estos profesionales que tienen personal directa o indirectamente a su cargo.





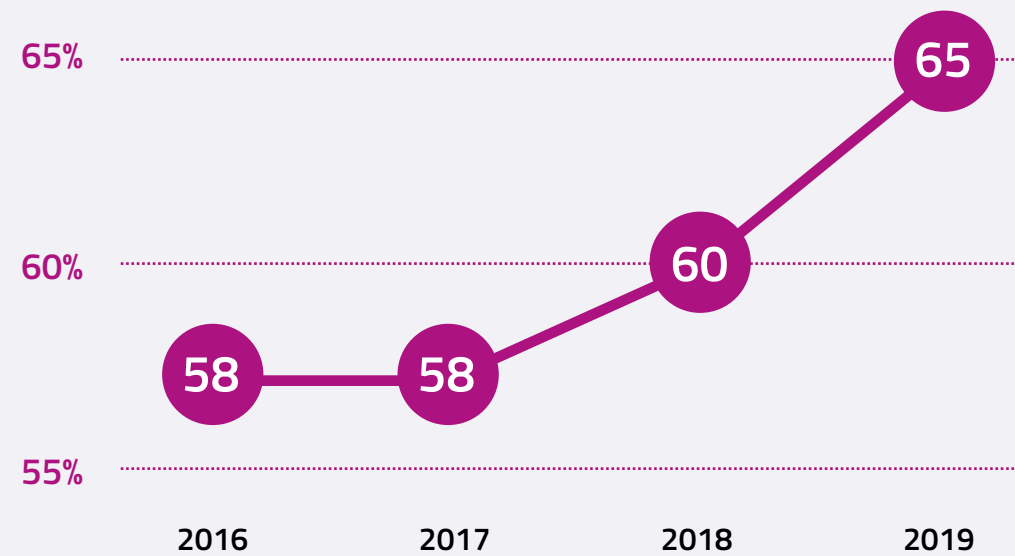
CLIMA LABORAL

Nuestros colaboradores son importantes, por ello mediante el modelo Great Place to Work tenemos el objetivo de conocer nuestras fortalezas y las brechas en materia de clima laboral de la gestión de recursos humanos.

De acuerdo a la encuesta Great Place To Work realizada en el 2019, el índice de aceptación general de Fondo MIVIVIENDA es de 65%, resultado que se encuentra 5 puntos por encima de los resultados del año anterior.

A partir de los resultados, podemos destacar que nuestros colaboradores consideran que existe un trato equitativo para todo el personal, sin importar género, religión, orientación sexual u otras diferencias. Además, nos aseguramos que nuestros colaboradores puedan tener un buen equilibrio vida-trabajo. Los colaboradores consideran que los beneficios, el propósito de la empresa y el ambiente y clima laboral hacen del Fondo MIVIVIENDA un gran lugar para trabajar.

EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL



65%

Índice de aceptación general de los colaboradores encuestados del Fondo MIVIVIENDA en 2019

38%

de los encuestados considera que su permanencia en la organización se debe a las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional

23%

de los encuestados considera que su permanencia en la organización se debe al Balance Vida - Trabajo

A young girl is holding a small green plant with soil in her hands. The background shows other children, suggesting a school or community activity. The image is overlaid with a green diagonal shape on the left side.

05.

**GESTIÓN
RESPONSABLE**



COMPROMISO AMBIENTAL	66
GESTIÓN DE RECURSOS INTERNOS	68
CADENA DE SUMINISTRO	70
VOLUNTARIADO	71



GESTIÓN RESPONSABLE

COMPROMISO AMBIENTAL

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 102-11

Nuestra política de responsabilidad social tiene como objetivo establecer lineamientos que orienten las actividades de Fondo MIVIVIENDA en materia de responsabilidad social y la articulación de las actividades en el marco de cultura que permite el logro del triple resultado (económico, social y ambiental), fijando criterios y estableciendo prioridades para nuestros grupos de interés, en línea con nuestros valores institucionales. A través de esta política buscamos contribuir en la prevención y mitigación de los posibles impactos negativos derivados de nuestra actividad, y desarrollar nuestra actividad de negocio de forma responsable, situando a nuestros grupos de interés en el centro de nuestro propósito.

COMPROMISO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

- Nos comprometemos a adoptar buenas prácticas ambientales orientadas al consumo consciente y eficiente optimizando el uso de los recursos y el



manejo de los residuos y emisiones derivadas del desarrollo de nuestras actividades, de acuerdo a la normativa nacional vigente.

- Respetaremos y cumpliremos con las exigencias legales y aplicará las recomendaciones y procedimientos exigidos para la gestión ambiental.
- Impulsaremos que los proyectos de financiamiento, inversión o afines cumplan con buenas prácticas ambientales y sociales
- Participar en iniciativas para la promoción y difusión de buenas prácticas de responsabilidad ambiental y social.
- Adoptaremos las iniciativas mundiales de sostenibilidad de las Naciones unidas, a través del pacto mundial.
- Nos comprometemos a evaluar los impactos en el cambio climático de las operaciones que financiamos.



ACTIVIDADES RELACIONADAS A CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 307-1

- Se determinó la línea base para el uso eficiente de energía. Se contó con el equipo CORPOEMA-Corporación para la Energía y el Medio Ambiente para determinar la línea base en el consumo de energía eléctrica en la sede del Fondo MIVIVIENDA y FONAFE.
- Se sensibilizó a los colaboradores, a través de expositores del Ministerio del Ambiente (MINAM) y del Ministerio de Energía y Minas (MINEM), en temas de ecoeficiencia y resultados de la auditoría energética.
- Se publicó trimestralmente boletines sobre Responsabilidad Social, y se suscribió con la Dirección General de Eficiencia Energética del MINEM, un convenio de cooperación interinstitucional a fin de unir esfuerzos en la formación de una cultura de uso eficiente de la energía entre el MINEM y el Fondo MIVIVIENDA.
- Se suscribió un convenio marco de cooperación entre Aldeas Infantiles SOS Perú-Asociación Nacional y Fondo MIVIVIENDA, con fecha 20 de junio de 2019, que busca consolidar una cultura de reciclaje al interior de la empresa.
- Se elaboró la Política de Responsabilidad Social. A través de esta, el Fondo MIVIVIENDA contribuirá a: (i) prevenir y mitigar los posibles impactos negativos derivados de su 57 actividad. (ii) desarrollar la actividad principal de forma responsable, situando a sus grupos de interés en el centro de su propósito.
- El Comité de Seguridad de Gestión de la Salud y Seguridad del Trabajo (SGSST) ha contado con los servicios de asesoría especializada de la

empresa AENOR. Se elaboró un informe situacional de las condiciones de la oficina principal, que derivó en la contratación de la empresa PREVECON para que trabaje en la reducción de las brechas del SGSST del Fondo MIVIVIENDA.

- Cabe resaltar que durante el 2019 no hubo incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.

CAPACITACIONES

- Se realizó la sensibilización de nuestros colaboradores en Ecoeficiencia. Se coordinó con el MINAM para recibir la charla de sensibilización en Ecoeficiencia el día 22 de febrero del 2019 en nuestra sede. Así mismo recibimos capacitaciones de ecoeficiencia de FONAFE el día 12 de agosto del 2019. Los expositores fueron MINAM y MINEM en temas de ecoeficiencia y los resultados de la auditoría energética.
- Realizamos el taller InHouse sobre Dirección Estratégica de Sostenibilidad Corporativa para gestores de responsabilidad social, directores y gerentes generales. Este taller fue organizado por FONAFE el día 17 y 18 de diciembre del 2019.
- El objetivo del taller fue de introducir el tema de sostenibilidad mediante conceptos y ejemplos prácticos, para que las empresas bajo el ámbito de FONAFE como FMV puedan incorporar en la gestión, estrategias alineadas a buscar un equilibrio entre los factores económicos, sociales y ambientales. Ello con el objetivo de promover medidas orientadas a identificar y evaluar riesgos, así como a priorizar los aspectos relevantes que permitan asegurar la continuidad de sus negocios en el largo plazo.



GESTIÓN DE RECURSOS INTERNOS

Como parte del plan y la política de responsabilidad social estamos comprometidos con el uso eficiente de los recursos. A continuación, mostramos nuestros principales indicadores.

ENERGÍA



Tenemos nuestras oficinas en el edificio de propiedad de FONAFE por ello tenemos programado para el futuro realizar junto con ellos acciones para la reducción de nuestro consumo de energía eléctrica. En el futuro esperamos desarrollar las siguientes acciones prioritarias: el cambio de equipos electrónicos y una política de mantenimiento preventivo y correctivo para corroborar la eficiencia y uso adecuado de energía, así como ir paulatinamente al uso de lámparas LED. Seguimos trabajando para reducir nuestro consumo energético.

Consumo de energía



AGUA



Se han realizado acciones internas para mitigar el consumo del agua, entre las actividades realizadas están la instalación de caños ahorradores, mantenimiento de las instalaciones de suministro de agua y actividades orientadas a la concientización de nuestros colaboradores. Continuamos trabajando para reducir nuestro consumo de agua.

Consumo de agua





RESIDUOS



Contamos en cada piso de nuestras instalaciones con tachos designados para segregar los residuos, separando el papel blanco de color. La disposición de residuos, y el proceso de reciclaje lo realizan empresas proveedoras gestionadas por FONAFE. Continuamos trabajando para mejorar nuestra gestión de residuos.

Consumo de papel blanco

2019  **1,128** kg

2018  **333** kg

Consumo de papel de color

2019  **1,285** kg

2018  **477** kg

RECURSOS NO RENOVABLES



Llevamos el control del combustible utilizado en nuestras actividades.

Hemos logrado una reducción de 237 galones durante el 2019.

Consumo de combustible

2019  **1,450** galones

2018  **1,687** galones





CADENA DE SUMINISTRO

GRI 102-9

Los proveedores de bienes y servicios son los que soportan nuestra gestión. Dado que nuestras oficinas se encuentran en el edificio que está administrado por FONAFE, los servicios que principalmente recibimos se derivan de contratistas contratados por ellos, entre estos servicios podemos mencionar: limpieza, vigilancia y mantenimiento. Contamos con nuestro departamento de logística, el cual es responsable de dirigir, ejecutar y supervisar el proceso de abastecimiento de bienes y servicios necesarios para nuestra gestión. Asimismo, gestionamos la atención de los servicios generales, mantenimiento de nuestras instalaciones y administramos los procesos de tramite documentario.

Nuestra institución se rige bajo la Ley de Contrataciones del Estado, según la Directiva N° 001- 2019-OSCE/CD, en la que se señalan las bases estandarizadas que son las que empleamos de forma obligatoria en nuestros procedimientos de selección. El ente rector de la mencionada Ley es el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).

Para la selección de nuestros proveedores se consideran criterios éticos y laborales, acordes con el cumplimiento de nuestra legislación nacional. Estos se consideran dentro de los diferentes factores de evaluación, sin embargo, estos no precisan criterios explícitos ni obligatorios relacionados a la evaluación de criterios sociales.

La Directiva de la OSCE considera algunos de los criterios de forma voluntaria:



PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL O SOCIAL

- Certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Certificación del sistema de gestión de la responsabilidad social
- Certificación del sistema de gestión ambiental
- Responsabilidad hídrica
- Certificación del sistema de gestión de la energía



PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN SOCIAL O DESARROLLO HUMANO

- Certificación como "Empresa segura libre de violencia y discriminación contra la mujer"
- Contratación de personas con discapacidad

Nuestras bases se encuentran de forma pública en el siguiente enlace:
https://portal.osce.gob.pe/osce/content/documentos_normativos_directivas

90%

de los requerimientos de las unidades de nuestra organización fueron atendidos en 2019

95%

de nuestro presupuesto fue ejecutado en compras de activos en 2019



VOLUNTARIADO

Durante el 2019 contamos con un plan de voluntariado en donde nuestros colaboradores participaron de las siguientes actividades:

Actividades	Alcance	Detalle	Fechas
Apoyo al Hogar San Camilo	Trabajan junto a las familias de niños y niñas con el virus del VIH en el Perú, para garantizar su salud y bienestar.	Los voluntarios que se inscriben en la actividad, comparten un sábado en las instituciones seleccionadas por el Dpto. de RRHH, participando activamente en las dinámicas que se diseñan en dichos albergues.	Sep 2019
Apoyo a Albergue Frieda Heller/ apoyo a niños con cáncer	Es una organización sin fines de lucro que alberga a pacientes afectados por la enfermedad del cáncer, y generalmente vienen de provincia y cuentan con pocos recursos.		Oct 2019





ANEXOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales (2016)	102-1	Nombre de la organización	1, 5	Ninguna
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	24 - 29	Ninguna
	102-3	Ubicación de la sede	Nuestra oficina principal está ubicada en la avenida Paseo de la República N° 3121, en el distrito de San Isidro, Lima -Perú.	Ninguna
	102-4	Ubicación de las operaciones	5	Ninguna
	102-5	Propiedad y forma jurídica	5	Ninguna
	102-6	Mercados servidos	21	Ninguna
	102-7	Tamaño de la organización	32, 37	Ninguna
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	56	Ninguna
	102-9	Cadena de suministro	70	Ninguna
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Durante este año, no ha habido cambios significativos.	Ninguna



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales (2016)	102-11 Principio o enfoque de precaución	14, 66	Ninguna
	102-12 Iniciativas externas	11	Ninguna
	102-13 Afiliación a asociaciones	11	Ninguna
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	-	Ninguna
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	8	Ninguna
	102-18 Estructura de gobernanza	6, 7, 12	Ninguna
	102-40 Lista de grupos de interés	16	Ninguna
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No contamos en el FMV con sindicato ni con un acuerdo de negociación colectiva.	Ninguna
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	16	Ninguna
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	16	Ninguna
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	4	Ninguna
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Fondo MIVIVIENDA no cuenta con subsidiarias.	Ninguna
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	17 - 18	Ninguna
	102-47 Lista de temas materiales	17 - 18	Ninguna
102-48 Reexpresión	No se contó con reexpresiones.	Ninguna	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales (2016)	102-49 Cambios en la elaboración de informes	3,17	Ninguna
	102-50 Periodo objeto del informe	1/01/2019 al 31/12/2019	Ninguna
	102-51 Fecha del último informe	2018	Ninguna
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	Ninguna
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3	Ninguna
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	3	Ninguna
	102-55 Índice de contenidos GRI	72	Ninguna
	102-56 Verificación externa	No se cuenta con verificación externa.	Ninguna



TEMAS MATERIALES					
GESTIÓN DE RIESGOS					
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		13, 67	Ninguna
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social		13	Ninguna
CAPTACIÓN DE FINANCIAMIENTO					
No GRI	-	Captación de financiamiento		23, 33	Ninguna
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.		37	Ninguna
ÉTICA EMPRESARIAL Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.		13	Ninguna
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.		13	Ninguna
PRODUCTOS QUE PROMUEVEN LA VIVIENDA ECO AMIGABLE					
No GRI Suplemento sectorial del Sistema financiero	F58	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito		39	Ninguna



INNOVACIÓN Y NUEVOS PRODUCTOS					
No GRI		Innovación, digitalización y seguridad de la información		47 - 49	Ninguna
GOBIERNO CORPORATIVO					
GRI 102: Contenidos generales	102-18	Estructura de gobernanza		6, 7, 12	Ninguna
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		7	Ninguna
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		6	Ninguna
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		6	Ninguna
EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y PRESTATARIO					
No GRI Suplemento sectorial del Sistema financiero	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.		42 - 46	Ninguna

Fondo MIVIVIENDA S.A.
Av. Paseo de la República 3121
San Isidro - Lima - Perú

www.mivivienda.com.pe



**BICENTENARIO
PERÚ 2021**