



# Reporte de Sostenibilidad 2020



# Contenido

Mensaje del Presidente del Directorio .....	2
Acciones COVID.....	3
Logros a la altura de un año desafiante .....	3
1. Nosotros .....	3
Objeto Social.....	3
Propiedad y Accionariado .....	4
Identidad.....	4
Gobierno Corporativo .....	5
Cumplimiento Normativo e Integridad.....	6
Modelo de Gestión .....	7
Modelo de Gestión de Responsabilidad Social.....	9
2. Facilitando el acceso a viviendas dignas, sostenibles y de calidad .....	13
Créditos .....	13
Administración de Subsidios .....	20
Generación de Oferta .....	21
Información y Atención al Cliente .....	23
3. Avanzando hacia la ecoeficiencia.....	26
Ecoeficiencia.....	26
Energía y Emisiones.....	26
4. Gestionando nuestro valor y recursos .....	26
Desempeño Financiero .....	26
Ciberseguridad .....	30
5. Protegiendo a nuestro capital humano y sus familias.....	31
Nueva Cultura y Clima Laboral.....	32
Salud y Seguridad.....	34
6. Sobre este Reporte.....	36
Grupos de Interés.....	36
Temas Materiales .....	38
Índice de Contenidos GRI .....	40

# Mensaje del Presidente del Directorio

(GRI 2-22, 2-23)

A quienes forman parte de nuestros grupos de interés,

El año 2020 ha sido un año muy desafiante para todos nosotros. Sea por la emergencia sanitaria en sí misma, o por sus impactos en nuestra economía y dinámica social, este período supuso un reto para millones de familias, así como para miles de organizaciones públicas y privadas, quienes vieron afectados sus planes y decisiones de corto, mediano y largo plazo.

En el Fondo MIVIVIENDA reaccionamos a este nuevo contexto, teniendo como primera prioridad el bienestar y la salud de nuestros colaboradores y colaboradoras, y sus familias. Respondimos también pensando en las miles de familias que postergaron su decisión de adquirir, construir o renovar una vivienda. Para lograrlo, trabajamos de la mano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) para mantener la dinámica de los sectores construcción e inmobiliario, de modo que la provisión de vivienda digna no se detuviese. Con este norte, definimos múltiples acciones en los requisitos de elegibilidad de nuestros programas, créditos y subsidios, lo que permitió lograr resultados similares a los del año 2019.

Este logro no hubiese sido posible sin el despliegue de un esquema de trabajo remoto en pocos días, ni en la ausencia de una política de vigilancia, prevención y control frente al Covid-19, como tampoco sin nuevas cultura y clima de trabajo. La suma de los elementos tecnológicos y, sobre todo, los humanos, permitió continuar y mejorar nuestra labor pese a la alta incertidumbre. Desde aquí, mi reconocimiento a todos y todas quienes hicieron posible que el Fondo MIVIVIENDA continuase dinamizando el sector inmobiliario peruano, desde una perspectiva social y de sostenibilidad ambiental.

En el 2021 la incertidumbre persistirá, y nuevos retos a nivel global y nacional alterarán el contexto en el que el Fondo MIVIVIENDA trabaja. Lo avanzado durante el 2020 nos brinda mayor seguridad, integridad y confianza en nuestras capacidades para hacerles frente, siempre con el norte de lograr que más peruanos y peruanas cuenten con una vivienda de adecuada calidad y digna.

Cordialmente,

**Pedro José Sevilla Almeida**

*Presidente del Directorio*

*Fondo MIVIVIENDA S.A.*

## Acciones COVID



En respuesta a la situación de emergencia sanitaria, el Fondo MIVIVIENDA emprendió múltiples acciones para mitigar el impacto negativo de la pandemia en las familias y continuar articulando acciones entre distintos actores del sector inmobiliario. Estas se encuentran destacadas a lo largo del Reporte con este sello.

## Logros a la altura de un año desafiante

- Superamos la meta establecida de entregar 8 000 créditos MIVIVIENDA, logrando en el segundo semestre retomar una dinámica de colocaciones anterior a la de la emergencia sanitaria.
- Superamos la meta de 46 000 desembolsos de Bonos Familiares Habitacionales, pese a la paralización de actividades en los meses de abril y mayo. Además, no sólo nos encontramos muy cerca del desempeño del año 2019 y superamos el de los años 2017 y 2018, también alcanzamos una dinámica mensual récord con 10 082 desembolsos en el mes de noviembre.
- Recibimos el premio a la Mejor Práctica por nuestro Plan de Prevención ante el Covid-19, reconocimiento otorgado por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE. Al implementar dicho plan, protegimos la salud de nuestros trabajadores y sus familias.
- Consolidamos el financiamiento de nuestras actividades gracias a una nueva emisión de Bonos Corporativos y al contrato de crédito firmado con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) y el Banco de Desarrollo de Alemania (KfW) para el Programa MIVIVIENDA Verde.

## 1. Nosotros

(GRI 2-1, 2-2, 2-6)

*“Facilitamos el acceso de las familias peruanas a una vivienda digna, trabajando en conjunto con entidades financieras, promotores inmobiliarios, autoridades y empresas prestadoras de servicio.”*

El Fondo MIVIVIENDA S.A. es una institución financiera del Estado Peruano que contribuye a la promoción del acceso a la vivienda por parte de las familias peruanas, mediante la participación en los mercados primario y secundario de créditos hipotecarios, la administración de subsidios, entre otras actividades. Está constituido como una empresa estatal de derecho privado, en virtud de lo señalado en la Ley N° 28 579.<sup>1</sup>

Fondo MIVIVIENDA S.A. forma parte del conjunto de empresas bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE). Por la naturaleza de sus labores, se encuentra adscrita al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), está regulada y supervisada tanto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS), como por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

## Objeto Social

<sup>1</sup> Ley de conversión de Fondo Hipotecario de Promoción de la Vivienda - Fondo MIVIVIENDA a Fondo MIVIVIENDA S.A.

El Fondo MIVIVIENDA S.A. tiene como objeto social dedicarse a:

- la promoción y financiamiento de la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas, especialmente las de interés social,
- la realización de actividades relacionadas con el fomento del flujo de capitales hacia el mercado de financiamiento para vivienda,
- la participación en el mercado primario y secundario de créditos hipotecarios, así como a contribuir al desarrollo del mercado de capitales.

Asimismo, mediante el Decreto Legislativo N° 1 037, publicado el 25 de junio del 2008, se estableció que en el ejercicio de su objeto social y a efectos de incrementar la oferta de viviendas de interés social, el Fondo MIVIVIENDA S.A. podrá promover la oferta de financiamiento para las inversiones en habilitación urbana, pudiendo a su vez financiar las mismas.

## Propiedad y Accionariado

Al cierre del 2020, Fondo MIVIVIENDA S.A. cuenta con 3 382 586 981 acciones, de un valor nominal de S/ 1,00 (uno y 00/100 soles) cada una, lo que equivale a un capital social de S/ 3 382 586 981,00 (Tres mil trescientos ochenta y dos millones quinientos ochenta y seis mil novecientos ochenta y uno y 00/100 soles). Todas las acciones se encuentran íntegramente suscritas, totalmente pagadas, y brindan derecho a voto. El Estado Peruano es el único accionista, a través del FONAFE.

## Identidad

(GRI 2-23)

### Visión y Misión

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

### 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, nuestros 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.

## Asociaciones

(GRI 2-28)

Formamos parte de las siguientes asociaciones:

- **Unión Interamericana para la Vivienda (Uniapravi):** Organismo internacional no gubernamental sin fines de lucro, nacido en Caracas, Venezuela en 1964, con el nombre de Unión Interamericana de Ahorro y Préstamo para la Vivienda. Agrupa a instituciones públicas y privadas de financiamiento, promoción y regulación del desarrollo de la vivienda y la gestión urbana en el continente americano. Cuenta con cerca de 100 miembros en 21 países, así como con una oficina permanente en Lima, Perú, desde 1987. Más información en <http://www.uniapravi.org>.
- **Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE):** Comunidad de instituciones financieras que genera soluciones en banca para el desarrollo de América Latina y el Caribe. Tiene por objetivo contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de las buenas prácticas financieras que impulsa entre sus asociados, como el financiamiento de proyectos inclusivos, responsables y sustentables. Entre sus miembros activos se encuentran instituciones en más de veinte países de América Latina y el Caribe, así como en países extrarregionales como Alemania, Canadá, India, España, Portugal y Rusia.

## Gobierno Corporativo

(GRI 2-15, 2-16, 2-25)

El Fondo MIVIVIENDA S.A. reconoce que un buen gobierno corporativo genera valor a la empresa ante la sociedad y sus grupos de interés, permitiéndole también ser transparente frente a sus inversionistas. Para ello, cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo, con lineamientos establecidos por FONAFE,<sup>2</sup> y el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas de la SMV.

Durante el año 2020, el Fondo estableció y ejecutó políticas, reglamentos, y normativa diversa para un efectivo cumplimiento de la gobernanza corporativa, lo que incluye mecanismos para prevenir, detectar y reportar casos de conflictos de interés. Además de nuestro Código de Ética y Conducta, contamos con el procedimiento de Denuncias e Investigación de Actos de Fraude, Corrupción y Otras Prácticas Cuestionables,<sup>3</sup> una política Antifraude,<sup>4</sup> una Oficina de Cumplimiento Normativo e Integridad (OCNI) que reporta directamente al Directorio y a la Gerencia General, un Oficial de Integridad designado, y un procedimiento para el Tratamiento de Conflicto de Intereses.

<sup>2</sup> “Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE”, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2013/003- FONAFE; y “Metodología para el Monitoreo de la Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo en las Empresas de la Corporación FONAFE”, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 002-2014/DE-FONAFE.

<sup>3</sup> Aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 010-29D-2018.

<sup>4</sup> Aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 02-27D-2016.

Este último procedimiento busca identificar, prevenir, limitar y regular los posibles conflictos de intereses que pudieran suscitarse entre nuestros trabajadores al momento de desempeñar sus funciones, espacio en el que podrían surgir sus intereses particulares. Según el procedimiento, nuestras Gerencias y/u Oficinas pueden comunicar a la OCNi la existencia de constancias de abstención por conflictos de interés. Durante el 2020, sin embargo, no se han emitido declaraciones de abstención.

## Cumplimiento Normativo e Integridad

(GRI 2-15, 2-16, 2-27, 205-1, 205-2)

Alineados con la prioridad nacional de lucha contra la corrupción, contamos con un Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo e Integridad, el mismo que contempla objetivos anuales definidos por el Directorio, y la participación de todos sus miembros, así como de todos los trabajadores y trabajadoras, a todo nivel – quienes son informados acerca de sus obligaciones y responsabilidades frente a actos de corrupción, así como de declarar posibles conflictos con nuestro principio de integridad.

En el 2020, los mismos fueron adecuados para responder al nuevo contexto resultado de la pandemia, reforzando la importancia de seguir los principios de ética y transparencia en nuestro actuar. Para ello, sensibilizamos al personal mediante comunicaciones y boletines digitales desde el buzón dedicado [modointegridad@mivivienda.com.pe](mailto:modointegridad@mivivienda.com.pe), videos, actividades de inducción y capacitación virtual en temas de integridad y lucha contra la corrupción, la gestión antisoborno ISO 37 001 y la política antisoborno en el sector vivienda, gestión de intereses, declaración jurada de intereses, y en temas vinculados al cumplimiento normativo.

Además, en el mes de julio, desarrollamos el Taller Virtual de Integridad 2020 junto con representantes de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción del MVCS, donde se desarrollaron contenidos en torno a la Política y Plan Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción y *Compliance* público, el Modelo de Integridad del sector, la Gestión Antisoborno ISO 37 001 y la Política Antisoborno del sector, Gestión de Intereses, y la Declaración Jurada de Intereses. La participación en este evento de trabajadores a todo nivel reafirma nuestra tolerancia cero frente a la corrupción.

(GRI 2-27, 205-3)

Durante el 2020, la Oficina de Cumplimiento Normativo e Integridad no ha registrado alguna denuncia de corrupción dentro del Fondo. Asimismo, no se han registrado incumplimientos de las normativas en materia social o económica que se le aplican, ni procesos judiciales y/o administrativos con sentencia de calidad de cosa juzgada, que haya generado algún perjuicio a nuestra organización.

## Canal Integridad FMV

Implementamos un canal de comunicación denominado “Integridad FMV” para que cualquier trabajador, socio de negocio, o ciudadano pueda reportar situaciones irregulares, preocupaciones o denuncias relacionadas al cumplimiento de nuestro sistema de integridad y/o Buen Gobierno Corporativo, o a prácticas que puedan afectar nuestra reputación. Dicho canal es accesible mediante el [portal web institucional](#), y contiene versiones digitales de nuestro Código de Ética y Conducta, Principios, Valores, Modelo de Integridad, y Normativas de Buen Gobierno Corporativo.

## Modelo de Gestión

### Directorio

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-18, 2-19, 2-20)

El Directorio es el máximo órgano de administración del Fondo MIVIVIENDA S.A. Cuenta con las más amplias facultades de representación legal y de gestión, necesarias para su correcta administración y dirección, así como de supervisión de las labores de los órganos ejecutivos. Está compuesto por cinco miembros, tres de los cuales son directores independientes.

El presidente y los miembros del Directorio son designados por FONAFE mediante acuerdo del Directorio de la misma entidad. Es este órgano quien, además, evalúa el desempeño de nuestro Directorio en la gestión global de la organización, lo que comprende también la gestión de sus impactos en materia de sostenibilidad. Los participantes del Directorio reciben una dieta establecida anualmente por FONAFE para todas las empresas bajo su normativa y dirección.<sup>5</sup>

El presidente del Directorio es electo por un período de tres años. Durante el año 2020, el Directorio contó con los siguientes miembros, bajo los respectivos cargos:

Nombres y Apellidos	Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Cese
Héctor Ricardo Melgar Ramsey	Presidente de Directorio	6/07/2019	19/08/2020
Juan Carlos Galfré García	Director	26/09/2019	17/08/2020
David Alfonso Ramos López	Director	27/12/2019	18/08/2020
Jesús Roddy Vidalón Orellana	Director	27/12/2019	18/08/2020
Durich Francisco Whitembury Talledo	Director	07/03/2020	17/08/2020
César Roberto Figueredo Muñoz	Presidente de Directorio	25/08/2020	03/12/2020
Pedro José Sevilla Almeida	Presidente de Directorio	17/12/2020	-
Robert Soto Chávez	Director	26/08/2020	-
Juana Rómula López Escobar	Directora	26/08/2020	-
Armando Subauste Bracesco	Director	26/08/2020	-
Greta Pedal Baerti	Directora	22/10/2020	-

Entre las funciones del Directorio se encuentran la aprobación de políticas institucionales, de los planes estratégico y operativo, y del informe anual de Gobierno Corporativo, la suscripción de una Declaración anual de Cumplimiento, la aprobación de los Estados Financieros, la Memoria Institucional, y el Informe de Gestión, así como del Código de Ética y Conducta de la institución. Todas las funciones listadas se encuentran relacionadas, en todo o parte, con la gestión de Sostenibilidad del FMV.

### Principales funcionarios

La gestión operativa, ejecutiva y administrativa del Fondo MIVIVIENDA S.A. recae en la Gerencia General y un conjunto de principales funcionarios, por encargo del Directorio. El Gerente General es nombrado por el Directorio a propuesta de su Presidente. Sus funciones, así como las de los demás Gerentes, se encuentran estipuladas en el Reglamento de Organización y Funciones de la entidad.

<sup>5</sup> De acuerdo a lo señalado en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1031.

Durante el año 2020, el Fondo MIVIVIENDA S.A. contó con los siguientes gerentes:

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Fecha de Cese</b>
Rodolfo Javier Chávez Abanto	Gerente General	15/03/2018	29/08/2020
Iván Francisco Gil Grados Cabrera	Gerente de Finanzas	29/04/2019	-
Jose Carlos Forero Monroe	Gerente Comercial	17/09/2018	29/08/2020
José Antonio Saldaña Castro	Gerente de Riesgos	28/11/2016	28/04/2020
Santiago Alberto Maradiegue Medina	Gerente de Administración	27/11/2017	29/08/2020
Pedro Alberto Elías Zanelli	Gerente Legal	28/09/2017	29/08/2020
Jorge Enrique Alberto Ratto Cúneo	Gerente de Operaciones	02/04/2018	12/09/2020
Guillermo Sánchez Zambrano	Gerente de Proyectos Inmobiliarios y Sociales	26/09/2018	14/11/2020

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Fecha de Cese</b>
Jose Carlos Forero Monroe	Gerente General (e)	30/08/2020	-
Iván Francisco Gil Grados Cabrera	Gerente de Finanzas	29/04/2019	-
Paulo Morán Villanueva	Gerente Comercial (e)	14/09/2020	-
Iván Huertas Gastiaburú	Gerente de Riesgos	16/11/2020	-
César Berrocal Moreno	Gerente de Administración (e)	30/08/2020	-
Pablo Arciniega Pérez Alcázar	Gerente Legal (e)	30/08/2020	-
Juan Carlos Toledo Baldeón	Gerente de Operaciones (e)	13/09/2020	-
Juan Carlos Toledo Baldeón	Gerente de Proyectos Inmobiliarios y Sociales (e)	14/11/2020	-

## Comités Especiales

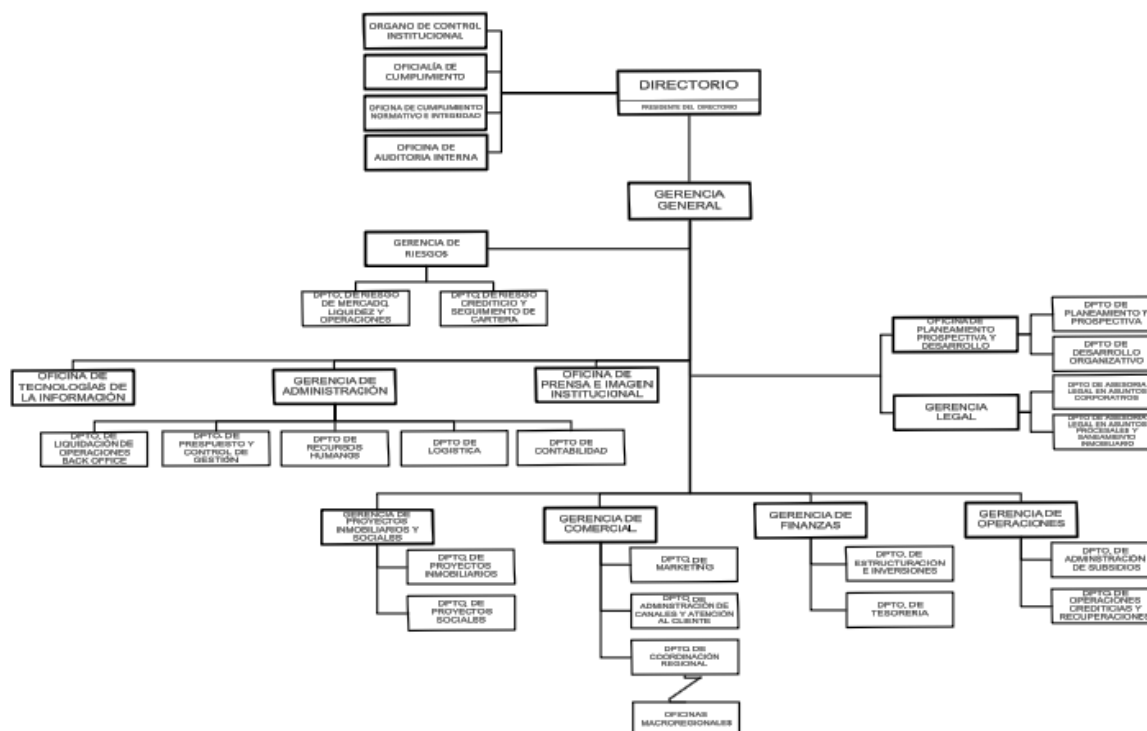
(GRI 2-17)

Por la especialidad de sus temas, los gerentes del Fondo MIVIVIENDA S.A. se pueden organizar en diversos comités, como el Comité de Gestión Integral de Riesgos, el Comité de Auditoría, el Comité Especial de Remuneraciones, o el Comité de Activos y Pasivos.

## Organigrama Institucional



### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL FONDO MIVIVIENDA S.A. Actualizado por A.D. N° 011-14D-2019 del 26.06.19



## Modelo de Gestión de Responsabilidad Social

(GRI 2-24, 2-25, 2-26)

### Política de Responsabilidad Social

Aprobada a mediados del 2019, establece lineamientos que orientan nuestras actividades en materia de responsabilidad social, articulándolas para lograr resultados positivos en los aspectos económico, social, y ambiental, en línea con las prioridades establecidas por nuestros grupos de interés y nuestros valores institucionales. Esta Política se encuentra basada en las directivas corporativas y lineamientos en la materia señalados por FONAFE,<sup>6</sup> y se aplica en todas nuestras gerencias y oficinas a nivel nacional.

Esta Política, además, señala que la relación con los grupos de interés debe basarse en el diálogo, la participación, y la transparencia, mediante los canales adecuados de comunicación y atención, con el fin de conocer sus expectativas para definir acciones en consecuencia.<sup>7</sup> También señala el compromiso de adoptar buenas prácticas medioambientales y sociales, incluyendo la medición del impacto climático de los proyectos que financia, así como criterios para excluir prospectos de proyectos a financiar.

<sup>6</sup> “Lineamientos para el Programa Corporativo de Reciclado”, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 013-2015/DE-FONAFE; “Lineamientos de Responsabilidad Social Corporativa”, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 068-2015/DE-FONAFE; “Herramienta automatizada del Grado de Madurez de la Gestión de Responsabilidad Social”, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 028-2018/DE-FONAFE; y “Lineamientos de apoyo a la persona con discapacidad”, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 004-2006/031- FONAFE.

<sup>7</sup> Brindamos mayor detalle de la relación con los *stakeholders* en la sección “Sobre este Reporte”.

## **La gestión de la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad, según FONAFE**

Para el FONAFE, la responsabilidad social es “el comportamiento consecuente, ético y transparente que genera valor social, ambiental y económico en las Empresas, considerando las expectativas de sus grupos de interés, con el fin de contribuir a su sostenibilidad, la sociedad y su entorno”. A nivel corporativo, el FONAFE evalúa la gestión de responsabilidad social de las empresas parte de su corporación, a través de herramientas para calificar su grado de madurez, así como a partir de la revisión de un Plan de Responsabilidad Social aprobado por Directorio, asociado a los impactos de la gestión empresarial en los grupos de interés, identificados en un año calendario específico. Asimismo, la Dirección Ejecutiva del FONAFE requiere informes semestrales del cumplimiento de los planes de Responsabilidad Social, además de informes trimestrales en el fuero interno de cada empresa.

De manera paralela, FONAFE entiende la Sostenibilidad de las empresas como aquella gestión orientada “a la búsqueda del equilibrio entre los factores económicos, sociales y ambientales, promoviendo 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”. En ese sentido, la Corporación exhorta a sus empresas – el Fondo MIVIVIENDA entre ellas – a comunicar sus acciones de mejora en la materia a través de un Reporte de Sostenibilidad.

*Con información de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de la Corporación FONAFE.*

La Política de Responsabilidad Social establece que el Fondo MIVIVIENDA gestiona su Sistema de Responsabilidad Social a través de un Comité de Responsabilidad Social, un Grupo de Apoyo al Comité de Responsabilidad Social, un Gestor de Responsabilidad Social, un Plan de Responsabilidad Social e informes de cumplimiento trimestrales. Finalmente, el Reporte de Sostenibilidad Social es el documento mediante el cual el Fondo da a conocer el balance de su gestión y oportunidades de mejora continua en la materia durante un año calendario determinado.

### **Comité de Responsabilidad Social**

Mediante Resolución de Gerencia General N° 10-2018-FMV/GG se aprobó la conformación del Comité Interno de Responsabilidad Social, el que se encuentra liderado por nuestro Gerente General, y del que participan el Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo – designado Gestor de Responsabilidad Social y secretario del comité, y como miembros ordinarios:

- el Gerente Comercial,
- el Gerente de Proyectos Inmobiliarios y Sociales, y
- el Jefe de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional

Durante el 2020, el Comité de Responsabilidad Social ha publicado múltiples boletines de Responsabilidad Social, los cuales han sido difundidos entre los colaboradores del Fondo MIVIVIENDA. Su contenido llama a la sensibilización en temas de sostenibilidad, comportamiento empresarial responsable, reciclaje, economía circular, protección al medio ambiente, promoción de viviendas sostenibles, etc.



## Plan de Responsabilidad Social 2020

Basado en los temas materiales y las expectativas identificadas de parte de nuestros grupos de interés con respecto a la gestión de Responsabilidad social del Fondo MIVIVIENDA, este Plan tiene por objetivo estratégico fortalecer la misma. Además, el Plan cuenta con los siguientes objetivos, vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Organización de las Naciones Unidas.

Objetivo del Plan	ODS asociado(s)
Reducir el consumo de recursos (papel, energía y agua)	
Capacitación a nuestros Grupos de Interés	
Reducción de Brechas de Género	
Implementar Voluntariado Corporativo	
Reporte de Sostenibilidad	

---

Evaluación de proveedores en el ámbito de RS



Implementar las recomendaciones pendientes de la Autoridad al Sistema de Gestión de Salud y Seguridad del Trabajo (SGSST)



---

El avance en el cumplimiento de los distintos objetivos será reportado en las distintas secciones de este Reporte.

## 2. Facilitando el acceso a viviendas dignas, sostenibles y de calidad

(GRI 203-1, 203-2, 413-1, 413-2, FS14)

Trabajamos para que más familias peruanas puedan contar con una vivienda digna que permita mejorar sus condiciones de vida, en línea con adecuados estándares medioambientales. Para lograrlo, ofrecemos múltiples productos y desarrollamos varias actividades, resumidas en tres líneas de acción: créditos, subsidios y generación de oferta.

### Créditos

#### Desempeño Comercial

Al cierre del año 2020, el saldo de los créditos MIVIVIENDA totalizó S/ 8,24 mil millones, un 5,2 % mayor al año 2019, y equivalente al 15,4 % del saldo del mercado hipotecario de S/ 53,6 mil millones.

#### SALDO DE CRÉDITOS MIVIVIENDA

Año	Saldo de créditos (millones S/)	Variación interanual (%)
2014	5 839	16,2%
2015	6 193	6,1%
2016	6 364	2,8%
2017	6 680	5,0%
2018	7 142	6,9%
2019	7 833	9,7%
2020	8 238	5,2%

#### Nuevo Crédito MIVIVIENDA



Este es un crédito hipotecario que permite comprar una vivienda, mejorarla o construirla en un terreno o aires independizados. Está dirigido a familias de los niveles socioeconómicos B y C alto, interesados en adquirir viviendas con un valor entre los S/ 60 000 y S/ 427 600, financiables en un plazo entre 5 a 25 años.<sup>8</sup>

Para que una persona obtenga este crédito, debe ser elegible por una Institución Financiera Intermediaria (en adelante, IFI), no debe contar con otro crédito ofrecido por el FMV, no debe ser propietaria de otra vivienda a nivel nacional, y debe contar con una cuota inicial mínima del 7,5 % del valor de la vivienda.<sup>9</sup>

#### Nuevo Crédito MIVIVIENDA

En el 2020 se otorgaron 8 362 créditos MIVIVIENDA, un número 31,6% menor al registrado en el 2019. A pesar de la coyuntura sanitaria, los créditos MIVIVIENDA otorgados en el segundo semestre alcanzaron niveles anteriores a la pandemia, lo que permitió mejores resultados que en los años 2016 y 2017, así como superar la

<sup>8</sup> Incremento del plazo de financiamiento de 20 a 25 años aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 01-12D-2020.

<sup>9</sup> Reducción de la cuota inicial mínima exigible para el Nuevo Crédito MIVIVIENDA, del 10 % al 7.5 % del valor de la vivienda, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 01-10D-2020.

meta simbólica de 8 000 créditos a otorgar durante el año. En cuanto a desembolsos se refiere, éstos totalizaron el 2020 la suma de S/ 1 179 millones, monto 30% menor al registrado en el año 2019.

#### NÚMERO Y MONTO DESEMBOLSADO DE CRÉDITOS MIVIVIENDA

Año	Número de créditos	Variación (%)	Desembolsos	Variación (%)
2018	9 144	28,8%	1 139	30,0%
2019	12 224	33,7%	1 684	47,8%
2020	8 362	-31,6%	1 179	-30,0%

En el 2020, los créditos MIVIVIENDA continuaron colocándose mayoritariamente en Lima y Callao. Pese al impacto negativo de la coyuntura sanitaria en el total de créditos a nivel nacional, aquellos en la zona capital del país fueron mayores que en el 2019, limitando el impacto negativo a los créditos en provincias.

#### CRÉDITOS MIVIVIENDA SEGÚN ÁREA GEOGRÁFICA

Año	Total Créditos	Lima y Callao <sup>(a)</sup>	Provincias	Lima y Callao (%)	Provincias (%)
2018	9 144	5 097	4 047	56%	44%
2019	12 224	7 228	4 996	59%	41%
2020	8 362	5 151	3 211	62%	38%

<sup>(a)</sup> Lima y Callao: Departamento de Lima y Provincia Constitucional del Callao.

Los resultados de este año también consolidaron a la región macro Norte como aquella con mayor número de créditos colocados fuera de Lima y Callao, al igual que en los periodos anteriores. Por otra parte, la macro región Oriente es la que registró la mayor contracción en el número de créditos.

#### DISTRIBUCIÓN REGIONAL DE LOS CRÉDITOS MIVIVIENDA

Región	2018	2019	2020
Lima y Callao <sup>(a)</sup>	5 097	7 228	5 151
Macro Norte <sup>(b)</sup>	2 217	2 493	1 873
Macro Centro <sup>(c)</sup>	1 125	1 551	710
Macro Sur <sup>(d)</sup>	533	717	518
Macro Oriente <sup>(e)</sup>	172	235	110
<b>Total</b>	<b>9 144</b>	<b>12 224</b>	<b>8 362</b>

<sup>(a)</sup> Lima y Callao: Departamento de Lima y Provincia Constitucional del Callao.

<sup>(b)</sup> Macro Región Norte: Departamento de Tumbes, Piura, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque.

<sup>(c)</sup> Macro Región Centro: Departamento de Ancash, Huánuco, Pasco, Junín, Huancavelica, Ica, Ayacucho.

<sup>(d)</sup> Macro Región Sur: Departamento de Cusco, Apurímac, Arequipa, Puno, Moquegua, Tacna.

<sup>(e)</sup> Macro Región Oriente: Departamento de Amazonas, Loreto, San Martín, Ucayali, Madre de Dios.

Históricamente, la mayoría de los créditos MIVIVIENDA son otorgados por Bancos, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Edpymes y Financieras.

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS CRÉDITOS MIVIVIENDA, SEGÚN ENTIDAD FINANCIERA

Año	Total Créditos	Bancos	CMAC	Edpymes	Financieras	CAC	CRAC
2018	9 144	5 502	979	1 068	1 543	-	52
2019	12 224	7 886	1 135	1 104	2 056	-	43
2020	8 362	6 126	778	576	515	358	9

### Bono del Buen Pagador

La persona beneficiaria del Nuevo Crédito MIVIVIENDA puede obtener el “Bono del Buen Pagador” (en adelante, BBP),<sup>10</sup> una ayuda económica no reembolsable que complementa a la cuota inicial o es adicional a la misma. El monto de esta ayuda depende del valor de la vivienda asociada al crédito.



Los valores del BBP vigentes para el año 2020 fueron inicialmente definidos en el mes de enero. Debido al Estado de Emergencia Nacional en respuesta a la situación sanitaria, estos valores fueron actualizados en el mes de mayo, con un incremento promedio de entre S/ 4 000 y S/ 6 000 para todos los rangos de valor de vivienda, como se puede visualizar en el siguiente cuadro.

Rangos de valor de la Vivienda	Valor Inicial <sup>(a)</sup>	Valor Actualizado (COVID-19) <sup>(b)</sup>
S/ 60 000 a S/ 85 700	S/ 18 100	S/ 24 000
S/ 85 700 a S/ 128 300	S/ 14 900	S/ 20 000
S/ 128 300 a S/ 213 800	S/ 13 300	S/ 18 300
S/ 213 800 a S/ 316 800	S/ 6 400	S/ 10 000

<sup>(a)</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2020-VIVIENDA, de fecha 24/01/2020

<sup>(b)</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2020-VIVIENDA, de fecha 15/05/2020

En el caso de los bonos en el último rango, S/ 3 200 son asumidos por el FMV

El BBP busca incentivar que la persona beneficiaria del crédito pague oportunamente sus cuotas a la IFI, así como el cumplimiento de las demás condiciones que el Fondo pudiese establecer. En caso ello no ocurriera, el Fondo puede exigir a la persona beneficiaria el reembolso de dicha ayuda.

En el 2020 desembolsamos 6 511 bonos por un importe total de S/ 117,95 millones. De dicho monto, S/ 96,54 millones fueron otorgados para proyectos de vivienda tradicional, y S/ 21,41 millones se encontraron asociados a proyectos de vivienda sostenible.

#### BONOS DEL BUEN PAGADOR OTORGADOS EN EL 2020, SEGÚN TIPO DE VIVIENDA

Mes	Tradicional (mill. S/)	Sostenible (mill. S/)	Total (mill. S/)	Número de Bonos
Enero	6,92	0,00	6,92	650
Febrero	6,80	1,91	8,70	624
Marzo	4,50	1,15	5,65	384
Abril	1,00	0,42	1,42	105
Mayo	2,06	0,59	2,64	154
Junio	5,85	1,62	7,47	391
Julio	6,44	1,47	7,91	398

<sup>10</sup> Creado mediante Ley N° 29 033 del 07/06/2007.

Mes	Tradicional (mill. S/)	Sostenible (mill. S/)	Total (mill. S/)	Número de Bonos
Agosto	8,95	1,99	10,94	539
Setiembre	11,72	2,54	14,26	705
Octubre	14,24	3,06	17,30	853
Noviembre	14,65	3,37	18,02	888
Diciembre	13,43	3,31	16,74	820
<b>Total</b>	<b>96,55</b>	<b>21,41</b>	<b>117,96</b>	<b>6 511</b>

### Premio al Buen Pagador

Para las personas beneficiarias del Nuevo Crédito MIVIVIENDA que busquen adquirir una vivienda cuyo valor se encuentra en el rango más alto (entre S/ 213 800 a S/ 316 800), ofrecemos el Premio al Buen Pagador como complemento de la cuota inicial. En el 2020, el monto de dicho Premio ascendió a los S/ 3 200, y el valor total de desembolsos por dicho concepto ascendió a los S/ 4,8 millones.

#### PREMIOS DEL BUEN PAGADOR OTORGADOS EN EL 2020, SEGÚN TIPO DE VIVIENDA

Mes	Total (miles S/)	Número de Bonos
Enero	604,8	189
Febrero	560,0	175
Marzo	252,8	79
Abril	124,4	39
Mayo	86,8	27
Junio	361,6	113
Julio	291,2	91
Agosto	339,2	106
Setiembre	467,2	146
Octubre	547,2	171
Noviembre	608,0	190
Diciembre	598,4	187
<b>Total</b>	<b>4 841,6</b>	<b>1 513</b>

### Bono MIVIVIENDA Verde

Como atributo adicional al Nuevo Crédito MIVIVIENDA ofrecemos el Bono MIVIVIENDA Verde, un beneficio que permite la adquisición de proyectos de vivienda diseñados y construidos bajo criterios de sostenibilidad ecológica. Con ello, queremos impulsar directamente la inversión de promotores y desarrolladores inmobiliarios en proyectos con un menor impacto medioambiental.

El Bono consiste en una ayuda económica directa no reembolsable de S/ 5 000 para la cuota inicial del Nuevo Crédito MIVIVIENDA, destinado a la compra de una vivienda que el Fondo ha certificado como *verde*. Dicha certificación se realiza según el nivel en el que la construcción incorpora tecnología sostenible en su concepción y diseño, bajo tres clasificaciones: 1+, 2+ y 3+. Por ejemplo, una vivienda sostenible puede contar con tecnología para el ahorro de agua y energía eléctrica, estar diseñada en base a estudios bioclimáticos, además de contar con buenas prácticas en manejo de residuos de operación y concientización a los compradores.

En el año 2020 se lograron colocar 5 519 créditos MIVIVIENDA Verde, un 66% del total de créditos MIVIVIENDA, gracias a acciones de promoción comercial como la realización de capacitaciones a funcionarios de las IFI y fuerza de ventas de proyectos inmobiliarios sobre el Bono y la tasa preferencial, lo que permitió la activación de 142 proyectos sostenibles. Además, junto a los gremios inmobiliarios, empresas inmobiliarias, y el MVCS, promovieron más de 60 activaciones para difundir los beneficios y atributos de MIVIVIENDA Verde.

#### NÚMERO Y MONTO DESEMBOLSADO DE CRÉDITOS MIVIVIENDA VERDE

Año	Número de créditos Verde	Variación (%)	Monto Desembolsado (S/)	Variación (%)
2018	2 001	1787,7%	267,824,581	1499%
2019	5 937	196,7%	973,990,186	264%
2020	5 519	-7,0%	827,044,788	-15%

### Programa Techo Propio

El Programa Techo Propio ayuda a las familias que buscan adquirir una vivienda nueva, construir una en un sitio de su propiedad, o mejorar su vivienda ya existente. Está dirigido a familias con ingresos mensuales menores a S/ 3 715 en el caso de compra de vivienda nueva, y S/ 2 706 en los casos de construcción en sitio propio o mejoramiento, la que debe contar con servicios básicos de luz, agua y desagüe.<sup>11</sup>

Su principal atributo es el Bono Familiar Habitacional (BFH), un subsidio otorgado a fin de complementar el ahorro de una familia bajo tres modalidades: adquisición (AVN), construcción (CSP) o mejoramiento de una vivienda (MV). Los valores del BFH vigentes al inicio del 2020 para las modalidades AVN y CSP fueron modificados en respuesta al contexto sanitario y con el fin de reactivar la economía, según lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1 464 y la Resolución Ministerial N° 086-2020-VIVIENDA. Además de la modificación de los valores, se modificaron los criterios de selección para otorgar el BFH, establecidos previamente en Ley 27829.<sup>12</sup>



#### VALORES VIGENTES DEL BFH DURANTE EL 2020, SEGÚN MODALIDAD

MODALIDAD	DETALLE	VALOR DE VIVIENDA	VALOR DEL BFH INICIAL	VALOR DEL BFH ACTUALIZADOS
AVN	VIS Unifamiliar	Hasta S/ 85,000	8 UIT S/ 34,400	8.75UIT S/ 37,625
	VIS en Edificio Multifamiliar /Conjunto Residencial /Quinta	Hasta S/ 107,000		
CSP	Individual	S/ 25,960 - S/ 88,000	5.45UIT S/ 23,435	6UIT S/ 25,800
	MV	Valor de la obra 2.3UIT S/ 9,890	2.3 UIT S/ 9,890	

El Decreto de Urgencia N° 010-2017 aprobó medidas extraordinarias para otorgar subsidios destinados a la Reconstrucción en las zonas declaradas en emergencia por la ocurrencia del Fenómeno El Niño Costero (FEN) y otros eventos climáticos conexos. Mediante esta norma se dispuso el otorgamiento del BFH bajo las modalidades AVN y CSP para que las familias con viviendas colapsadas o inhabitables en zona de alto riesgo

<sup>11</sup> Condiciones vigentes al cierre del año 2020.

<sup>12</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2020-VIVIENDA. La validez de ambas medidas fue prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2021.

no mitigable y en zona de riesgo mitigable puedan comprar una vivienda nueva o reconstruir la propia, respectivamente.

Es importante precisar que los proyectos asociados a la modalidad AVN del programa Techo Propio no sólo impactan en la vivienda sino también en el entorno urbano que le rodea, a través de la infraestructura pública que es edificada en paralelo – como vías, veredas, postes de iluminación y otros elementos de equipamiento urbano. Estos representan un impacto indirecto de los proyectos inmobiliarios asociados al programa.

En el 2020 otorgamos 49 738 BFH con un desembolso de S/ 1 360,1 millones. De dicho total, 44 097 bonos se asignaron a la modalidad CSP, equivalentes a S/ 1 153,5 millones; 5 619 bonos para la modalidad AVN, equivalentes a S/ 206,4 millones; y 22 bonos para la modalidad MV.

#### BONOS FAMILIARES HABITACIONALES, SEGÚN MODALIDAD (NO INCLUYE RECONSTRUCCIÓN)

Modalidad	2018		2019		2020	
	Bonos	Monto (mill. S/)	Bonos	Monto (mill. S/)	Bonos	Monto (mill. S/)
Adquisición de Vivienda Nueva	5 131	171,7	10 089	343,9	5 389	192,6
Construcción en Sitio Propio	7 810	183,1	42 845	1 041,6	43 029	1 128,1
Mejoramiento de Vivienda	38	0,3	322	3,1	22	0,4
<b>Total</b>	<b>12 979</b>	<b>355,1</b>	<b>53 256</b>	<b>1,388,6</b>	<b>48 440</b>	<b>1 321,0</b>

#### BONOS FAMILIARES HABITACIONALES - RECONSTRUCCIÓN, SEGÚN MODALIDAD

Modalidad	2018		2019		2020	
	Bonos	Monto (mill. S/)	Bonos	Monto (mill. S/)	Bonos	Monto (mill. S/)
Adquisición de Vivienda Nueva	-	-	71	4,3	230	13,8
Construcción en Sitio Propio	12 489	281,5	2 092	47,4	1 068	25,4
<b>Total</b>	<b>12 489</b>	<b>281,5</b>	<b>2 163</b>	<b>51,7</b>	<b>1 298</b>	<b>39,2</b>

#### Impacto Económico de los Subsidios

Según estudios de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) y la escuela de negocios CENTRUM CATÓLICA, los subsidios otorgados por el Fondo MIVIVIENDA tienen un impacto positivo en la recaudación de impuestos y en la generación de empleo. Ello pues, según los cálculos de estas instituciones, el Tesoro Público recupera lo invertido en el BBP,<sup>13</sup> y además cada vivienda producida genera un estimado de 7 empleos directos y de 11 empleos indirectos. En el caso del del BFH en modalidad AVN, se generan un promedio anual de 1.5 empleos directos y 2.5 empleos indirectos.

#### Financiamiento Complementario

En el caso de las familias que deseen adquirir una vivienda nueva (modalidad AVN), se cuenta además con el Financiamiento Complementario Techo Propio (FCTP), otorgado mediante entidades financieras con recursos del Fondo, con lo que se complementa el bono que reciben y su ahorro inicial. Este crédito financia el valor de

<sup>13</sup> El ratio de recuperación está función al valor del bono y valor de las viviendas.

la vivienda descontados los ahorros y bonos, a una tasa de interés fija, por hasta 25 años,<sup>14</sup> para las familias que acrediten ingresos hasta S/ 3 715.

Además, ofrecemos el atributo de la Cobertura de Riesgo Crediticio (CRC), mediante el cual asumimos el 100% del saldo insoluto de este tipo de préstamos en favor de la entidad financiera que lo otorgue, decreciendo 10% cada dos años hasta llegar a 1/3 en el año 15, manteniéndose así hasta el año 25.

## Otros Productos

### **MiTerreno**

Producto que permite adquirir un terreno para la construcción de una vivienda. Está dirigido principalmente a hogares de menores recursos que prefieren construir su propia vivienda, y que no podrían acceder al sistema financiero para adquirir una nueva dada las condiciones actuales del mercado. Este financiamiento cubre hasta S/ 50 000 y se puede repagar en un plazo máximo de 8 años. Su tasa de fondeo asciende a 9%.

### **MiProyecto**

Producto dirigido a promotores y desarrolladores inmobiliarios que promuevan, desarrollen y construyan proyectos de vivienda para el segmento de los productos del FMV. El valor de financiamiento depende del costo de inversión total del proyecto, con un plazo máximo de 36 meses, que puede ser renovable.

### **MiAlquiler Compra**

Producto dirigido a desarrolladores inmobiliarios que cuenten con viviendas para entrega en uso y decidan otorgarlas en alquiler con opción a compra (registradas en el Registro de Alquiler de Vivienda - RAV). Se le otorga al desarrollador inmobiliario un financiamiento de hasta el 65% del valor de la vivienda o hasta S/ 270 000 para que pueda seguir desarrollando proyectos, en un plazo entre 2 y 5 años que dura el contrato de alquiler con opción a compra con el beneficiario final.

## Acciones de Gestión Crediticia



- Se aprobó el Reglamento para Reprogramación de Cartera Directa debido al Estado de Emergencia, en cumplimiento con las medidas dictadas por la SBS. Esto beneficia a nuestros clientes más vulnerables, que antes de la pandemia eran buenos pagadores, y cuya capacidad de pago se ha visto afectada producto de las medidas de inmovilización social. Al cierre del 2020 se han atendido 99 solicitudes de reprogramación de créditos en moneda nacional: 12 de ellas corresponden a créditos Techo Propio y 87 a créditos MIVIVIENDA.
- En el mes de setiembre se publicó el nuevo Reglamento de Refinanciamiento de Reprogramación de Deuda, incluyéndose la opción de reprogramación por única vez para aquellos subprestatarios que se encuentren al día en sus cuotas. Al cierre del 2020 se atendieron 13 438 solicitudes de reprogramaciones de créditos.

## Relación con Entidades Financieras

Nuestro objetivo de promoción de las viviendas propias, dignas y sostenibles cuenta con las entidades financieras como aliadas. En el 2020, consolidamos nuestra relación con 20 instituciones financieras intermediarias (IFIs) a través del incremento de créditos otorgados en comparación al año anterior. Este año, además, incorporamos a la Cooperativa Pacífico como entidad colocadora de créditos MIVIVIENDA, misma que se convirtió en la principal colocadora de Financiamientos Complementarios Techo Propio.

<sup>14</sup> Incremento del plazo de financiamiento de 20 a 25 años aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 01-12D-2020.

## Administración de Subsidios

(GRI FS7, FS8)

En línea con la política nacional de vivienda, que busca atender tanto la carencia de viviendas como la existencia de aquellas en condiciones precarias, el Fondo MIVIVIENDA S.A. tiene el encargo de administrar los distintos subsidios creados para dicho fin, como también aquellos que buscan responder situaciones de emergencia.

Entre los subsidios que administramos se encuentran, además de aquellos vinculados a los créditos (BBP, BMV), los siguientes:

### **Bono de Protección de Vivienda Vulnerable a Riesgo Sísmico (BPVVRS)**

Subsidio dirigido a las familias de bajos recursos cuyas viviendas son altamente vulnerables a los riesgos sísmicos, a fin de que puedan reforzarlas y evitar mayores daños. Fue creado en el marco de la Ley N° 30 191, promulgada en mayo del 2014, y su valor es de S/ 15 000.

Durante el 2020, se otorgaron 687 bonos por un total equivalente a S/ 10,4 millones, un 22,9% mayor a los bonos otorgados en el 2019.

### **Ayuda Económica para la Población Damnificada por el FEN 2017 - Bono 500**

Ayuda económica mensual para las familias cuyas viviendas fueron afectadas por el Fenómeno de El Niño Costero ocurrido en el año 2017. Su valor es de S/ 500.

Al cierre del 2020 se registraron 89 102 cobros de este bono, por un total de S/ 44,6 millones, beneficiando, en su mayoría, a familias en las regiones de Piura, Lambayeque y La Libertad, las más afectadas con la ocurrencia del fenómeno climático.

#### **BONOS 500 OTORGADOS, SEGÚN REGIÓN**

Región	2018		2019		2020	
	Cobros	Monto (miles S/)	Cobros	Monto (miles S/)	Cobros	Monto (miles S/)
Áncash	2 192	1 096	6 798	3 399	7 367	3 684
Arequipa	206	103	510	255	535	268
Cajamarca	8	4	42	21	42	21
Huancavelica	111	56	471	236	477	239
Ica	69	35	186	93	249	125
La Libertad	5 515	2 758	16 411	8 206	18 209	9 105
Lambayeque	7 784	3 892	18 417	9 209	18 956	9 478
Lima	2 278	1 139	5 070	2 535	6 287	3 144
Piura	9 136	4 568	33 489	16 745	36 447	18 224
Tumbes	249	125	506	253	533	267
<b>Total</b>	<b>27 548</b>	<b>13 774</b>	<b>81 900</b>	<b>40 950</b>	<b>89 102</b>	<b>44 551</b>

### **Bono de Renta Joven**

Subsidio para las familias o grupos no dependientes jóvenes (con jefes de hogar entre 18 y 40 años) destinado al arrendamiento y ahorro para la compra futura de una vivienda.

### Bono de Arrendamiento de Vivienda (BAV)

Subsidio para el arriendo de viviendas y la generación de ahorro para acceder a las mismas. Se otorga por un tiempo máximo de 5 años, sin obligación de restitución, y por un valor de S/ 520 mensuales. Su norma de creación establece que un porcentaje del mismo cubra el pago del alquiler de la vivienda, mientras que la parte restante forme parte del ahorro orientado al pago de la cuota inicial para la adquisición de una vivienda nueva mediante programa Techo Propio o crédito MIVIVIENDA. Al cierre del 2020, logramos administrar 399 BAV.

## Generación de Oferta

La certificación de proyectos inmobiliarios susceptibles de financiamiento bajo un crédito MIVIVIENDA o bajo el programa Techo Propio permitió que, durante el 2020, se oferten 13 644 viviendas en el mercado inmobiliario / constructor, así como 72 nuevos proyectos de vivienda. El desempeño de ambos indicadores logró superar las metas establecidas para el año 2020 de 10 670 nuevas viviendas ofertadas y 65 nuevos proyectos ofertados.

## Viviendas elegibles para el bono MIVIVIENDA Verde

Como se vio en la sección anterior, el bono MIVIVIENDA Verde es otorgado en el marco de aquellos proyectos inmobiliarios certificados como sostenibles por el Fondo, según distintos requisitos asociados a las instalaciones para el consumo de agua y energía, tratamiento de aguas residuales y residuos sólidos, diseño bioclimático, entre otros. El detalle de dichos requisitos se encuentra en el siguiente cuadro.

### REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE VIVIENDA SOSTENIBLE POR EL FMV

Categoría	Requisitos
Agua	Instalación de grifería de lavatorios de bajo consumo
	Instalación de grifería de duchas de bajo consumo
	Instalación de inodoros de bajo consumo
	Instalación de tanque de reserva de agua, cisterna o elevado
	Instalación de sistemas de riego tecnificado para áreas verdes en caso no haya aprovechamiento de aguas residuales
	Instalación de medidores o contómetros independientes
Energía	Instalación de lámparas LED en áreas comunales
	Instalación de lámparas LED en viviendas
	Instalación de red de gas (01 punto mínimo, para calentador de agua por departamento o punto de conexión a Sistema de Agua Caliente Centralizado - SACC)
	Instalación de calentador de agua eficiente o Sistema de Agua Caliente Centralizado (SACC)
Bioclimática	Capacitación en análisis y diseño arquitectónico bioclimático
Residuos	Realización y ejecución de un plan de manejo de residuos (D.S. 003-2013-VIVIENDA)
Educación	Realización y ejecución de un plan de comunicación, concientización y capacitación para usuarios
Tratamiento de agua (sólo para Grado 2)	Instalación de planta de tratamiento de aguas residuales u otro sistema de tratamiento, para riego de áreas verdes

Pese a la ralentización de las actividades de los mercados inmobiliario, constructor y financiero, en el 2020 logramos elevar la oferta de viviendas acreditadas como sostenibles en 8 235 unidades, para una oferta acumulada de 61 699 unidades en las diez principales ciudades del país: Arequipa, Chimbote, Cusco, Huancayo, Ica, Trujillo, Lambayeque, Piura, Tarapoto y Tacna. Si se considera que, en promedio, una vivienda certificada como sostenible implica la compra de materiales y/o equipamiento por S/ 3 500 aproximadamente, la inversión conjunta de todas las viviendas ascendió a S/ 28 822 500.

En el 2020 nuestros esfuerzos para la promoción de viviendas sostenibles recibieron un importante impulso con el Contrato de Facilidad Crediticia con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), vinculado al Subsidio LAIF de la Unión Europea. Dicho contrato complementó la segunda línea de financiamiento soportado por la AFD y el Banco de Desarrollo de Alemania (KfW). Este contrato aseguró la Asistencia Técnica al Programa por tres años y un presupuesto de € 750 000 a ser utilizados en actividades de capacitación y promoción.

## **Viviendas elegibles para el programa Techo Propio**

### ***Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva (AVN)***

Durante el 2020 se registraron 5 409 nuevas unidades de Viviendas de Interés Social (VIS), elegibles para el financiamiento mediante el programa Techo Propio bajo la modalidad AVN, gracias a un procedimiento de inscripción simplificada con el respaldo de viabilidad y afianzamiento otorgados por Entidades del Sistema Financiero y de Seguros (ESFS).

### ***Modalidad Construcción en Sitio Propio (CSP)***

Este año también se realizaron tres convocatorias de proyectos bajo la modalidad Construcción en Sitio Propio, con el fin de acceder al BFH. Al cierre del 2020 se contaban con 36 243 códigos de proyecto entregados a nivel nacional.

En cuanto a los bonos asociados a la Reconstrucción, en seis convocatorias se lograron identificar un total de 34 211 BFH para la atención de los damnificados. Al cierre del año 2020, se han aprobado un total de 19 866 proyectos.

## **Concursos de Adjudicación**

El proceso de adjudicación de terrenos para el desarrollo de proyectos inmobiliarios en vivienda social sobre suelo público fue fuertemente impactado por la pandemia y la alta incertidumbre del sector constructor e inmobiliario respecto de cómo se comportaría la demanda de compradores en los nuevos proyectos propuestos, lo que significó una ausencia de ofertantes en los procesos convocados. No obstante, se trabajaron modificaciones normativas a fin de asegurar la convocatoria a concursos no solo de suelo urbano nuevo sino también de inmuebles edificados, con el fin de generar intervenciones de reciclaje y renovación urbana.

Se prevé que, para el primer trimestre del 2021, la aprobación de nuevas políticas y reglas de concursos, que permitirá la convocatoria a concurso de inmuebles del Estado (Nueva Ciudad Majes, Villa Panamericana y Mártires de la Democracia), así como de suelo municipal a raíz de los convenios de cooperación interinstitucional que se firmarán con la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Provincial de Tacna.

## **Concurso Nacional de Vivienda Social**

El Concurso Nacional de Vivienda Social (CNVS) “Construye para Crecer” es coorganizado con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, con la asistencia técnica de la Unión Europea y el apoyo del

programa Latin America Investment Facility (LAIF). Tiene como fin recopilar prototipos innovadores, flexibles y de bajo impacto medioambiental de viviendas sociales unifamiliares y multifamiliar, para alimentar el “Banco de Proyectos de Vivienda Social” utilizado por los gobiernos locales y motivar a la comunidad constructora e inmobiliaria a implementar nuevos proyectos de vivienda social.

En el 2020 el concurso, realizado bajo modalidad virtual, contó con la participación de 65 equipos y cerca de 400 arquitectos e ingenieros en sus cuatro etapas, siendo premiados tres equipos profesionales y tres equipos universitarios de las ciudades de Lima, Chiclayo y Arequipa.

### **Séptimo Seminario Internacional de Vivienda Social Sustentable**

En el mes de noviembre, en coordinación con la Gerencia de Proyectos Inmobiliarios y Sociales también se realizó de manera virtual el VII Seminario Internacional de Vivienda Social Sustentable. El evento permitió compartir experiencias y soluciones técnicas exitosas, con el fin de identificar oportunidades de negocio que permitan incorporar iniciativas similares en nuestro país a través de sus actores más importantes. Se abordaron temas como estrategias en diseño bioclimático y sostenibilidad urbana, aplicado asimismo en la vivienda social. Contó con la participación de dos expositores internacionales de Brasil y España, los cuales abordaron temas vinculados al Programa MIVIVIENDA Verde.

## **Información y Atención al Cliente**

(GRI 417-1, 417-2, 417-3, 418-1)

### **Atención Presencial**

#### ***Vitrina Inmobiliaria***

Atendemos y orientamos al público interesado en nuestros productos en el local denominado “Vitrina Inmobiliaria”, ubicado en Jr. Camaná N° 199 - Lima. Nuestros promotores también asisten a las personas en el registro a los programas y subsidios que administramos al revisar y procesar sus documentos, además de reclamos y otras solicitudes.

Durante el 2020, la Vitrina Inmobiliaria atendió 38 881 requerimientos, cifra menor en un 27,2 % a la registrada al cierre del 2019, que fue de 53 441 requerimientos. Dicha reducción se explica, principalmente, por la suspensión de atenciones entre el 16 de marzo y el 30 de junio del 2020, en respuesta a las medidas de aislamiento social dictadas a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y Decreto de Urgencia N° 026-2020. Luego de dicho período, y hasta el 14 de octubre, las atenciones se realizaron previa programación de cita vía redes sociales y línea telefónica, mientras que a partir del 15 de octubre el modo de atención se regularizó.

## Presencia Descentralizada



Nuestra misión es promover la vivienda digna y sostenible en todo el Perú. Para lograrlo, dividimos nuestra gestión en el territorio nacional en ocho macro regiones: Sur (1, 2 y 3), Norte (1, 2 y 3), Centro y Oriente del país, además de Lima y Callao.

En el 2020 promovimos en estas macro regiones la atención de consultas y requerimientos de información, la colocación de créditos y la creación de proyectos de vivienda. Para ello, visitamos y capacitamos a nuestros Centros Autorizados, brindamos charlas informativas y talleres, y nos reunimos con promotores inmobiliarios y Entidades Técnicas.

### Centros Autorizados

Los Centros Autorizados son oficinas en las que personal capacitado por el Fondo brinda información sobre los requisitos, beneficios y procedimientos del programa Techo Propio. Durante el 2020, se lograron mantener activos 216 Centros Autorizados a nivel nacional, un 31 % más en relación con los 165 CA vigentes al 2019.

Como parte del enlace con entidades de los gobiernos subnacionales, realizamos charlas informativas dirigidas a municipalidades difundiendo los beneficios de los programas Techo Propio y Nuevo Crédito MIVIVIENDA, y resaltando la importancia de que los municipios se constituyan como gestores de Techo Propio.

### CENTROS AUTORIZADOS DEL FONDO MIVIVIENDA

Entidad / Año	2018	2019	2020
Municipalidad Distrital	100	83	131
Municipalidad Provincial	31	32	34
Centro de Atención al Ciudadano (CAC)	23	24	24
Gobiernos Regionales	16	18	16
Municipalidad de Centro Poblado	6	3	6
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	-	5	5
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>165</b>	<b>216</b>

## Atención a Distancia

(GRI 417-1, 417-2, 417-3)

Contamos con una línea telefónica de atención y orientación a nuestros beneficiarios e interesados. La línea gratuita 0-800-12-200, accesible desde cualquier teléfono fijo o móvil, brinda orientación sobre los créditos MIVIVIENDA y el programa Techo Propio, atiende trámites y reclamos, además de absolver consultas y continuar la atención brindada mediante otras plataformas – como la página web o algún evento presencial.

Durante el 2020, nuestra central telefónica recibió 109 358 llamadas y realizó otras 11 030, para lograr un total de 120 388 atenciones a nivel nacional. Las llamadas fueron evaluadas con un nivel de satisfacción de 96% respecto a la utilidad de la información recibida y 94% respecto a la atención brindada por el asesor.

Además de la línea telefónica, contamos con otros medios de contacto, como la página web y nuestras cuentas de Redes Sociales, las que ganaron mayor relevancia a partir de la emergencia sanitaria. Entre el 16 de marzo y el fin de diciembre del 2020, atendimos 183 110 consultas, distribuidas en 89 163 consultas mediante nuestra página de Facebook, 20 857 comentarios realizados en dicha página, 19 507 mensajes directos por Instagram, y 53 583 consultas atendidas mediante la sección Contáctenos de nuestro sitio web.

Debemos destacar el crecimiento de nuestra página oficial en Facebook, la que al cierre del 2020 alcanzó los 132 740 seguidores, un 51% más con respecto al año anterior. Esta página compartió avisos informativos de los productos y el Programa Techo Propio en sus publicaciones.

## Atención de Reclamos y Quejas

(GRI 417-2, 417-3, 418-1)

Procedimiento destinado en atender los reclamos provenientes de los clientes frente a alguna inconformidad durante la prestación de nuestros servicios. Los clientes presentan su reclamo, el que es canalizado por el asistente de reclamos de la Gerencia de Operaciones (GO), quien define si se trata de una consulta, reclamo o queja. Si se tratase de una consulta, se sigue lo establecido en el Procedimiento de Atención de Consultas, el cual establece 3 días de plazo máximo para atención.

En caso se tratase de un reclamo o queja, es ingresado en el sistema dedicado, y derivado hacia la gerencia o unidad responsable de su atención, bajo un plazo de atención de 10 días hábiles, contados a partir de su derivación, pudiendo ser ampliado dentro de los 5 primeros días hábiles de su recepción. La respuesta se brinda de forma escrita, bajo el Procedimiento de Comunicación Externa, y con la asesoría y/o apoyo de una gerencia o unidad distinta si fuese el caso.

## Eventos

Promocionamos y difundimos nuestros productos y actividades mediante eventos presenciales y Ferias Inmobiliarias, los que pasaron a ser virtuales como consecuencia de la emergencia sanitaria. Ello nos permitió un contacto más directo y cercano con interesados y beneficiarios, organizando *webinars* y ferias online, y participando en otros promovidos por inmobiliarias, gremios, y el MVCS. Mediante dichos eventos alcanzamos a más de 1.5 millones de personas.

Además, participamos junto a entidades financieras e inmobiliarias en ferias corporativas online para instituciones como el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y el Ministerio de Educación (MINEDU), alcanzando a más de 3 000 trabajadores con más de 700 registros de atenciones.

## 3. Avanzando hacia la ecoeficiencia

### Ecoeficiencia

Uno de los objetivos del Plan de Responsabilidad Social 2020 es la reducción del consumo de recursos como papel, energía y agua. Para lograrlo, analizamos los servicios y uso de recursos como energía eléctrica, agua, papel bond y gestión de residuos sólidos, e identificamos oportunidades de ahorro con impacto económico y ambiental positivos. La identificación de una línea base de consumos con periodicidad mensual, así como el enlace con las iniciativas de promoción de ecoeficiencia del Ministerio del Ambiente (MINAM), han permitido avanzar en la generación de conciencia.

(GRI 2-27)

No se identificaron incumplimientos respecto de alguna normativa en materia de Medio Ambiente durante el año 2020.

### Energía y Emisiones

(GRI 302-1, 302-4)

Durante el 2020, el Fondo MIVIVIENDA consumió para el desarrollo de sus actividades:

- 564 galones de petróleo
- 234,288 kilovatios de electricidad

El número de galones de petróleo fue calculado a partir del recorrido en kilómetros registrado en los vehículos de la institución durante el período de reporte, dividido por el recorrido promedio en kilómetros que permite un galón de petróleo. Para el caso del consumo de energía eléctrica, nos basamos en la información proporcionada por la empresa distribuidora de electricidad.

(GRI 305-1)

El Fondo MIVIVIENDA no realiza la medición de sus emisiones de Gases Efecto Invernadero.

## 4. Gestionando nuestro valor y recursos

### Desempeño Financiero

#### Valor Económico Generado y Distribuido

(GRI 201-1, 201-4)

Al cierre de 2020, el valor económico retenido ascendió a S/ 5,15 millones, un monto 84% menor, y equivalente a S/ 26,37 millones, con respecto al 2019. Entre las razones que explican dicho decrecimiento se encuentran:

- Menores intereses por disponible e inversiones, los cuales se han visto afectados principalmente por la reducción de tasas de interés de las cuentas corrientes y depósitos a plazo en el mercado financiero.
- Mayores gastos por intereses de obligaciones financieras, producto de nuevas operaciones de financiamiento (adeudados y emisiones).
- Incrementos en el gasto en provisiones, el que pasó de S/ 57,88 a S/ 70,86 millones, producto del deterioro de las carteras de ciertas entidades financieras, y a la implementación del 75% de la recomendación de la SBS de realizar una provisión adicional por la cartera clasificada como perdida.

Los puntos anteriores fueron parcialmente mitigados por una disminución en el rubro otros gastos financieros, producto del cambio en el Bono MIVIVIENDA Verde, desembolsado con recursos del Fondo, al BBP Sostenible, desembolsado con recursos del Estado Peruano a través del MVCS.

#### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EN MILLONES S/)

Concepto	2020	2019
<b>Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)</b>	<b>429,03</b>	<b>481,80</b>
Ingresos por intereses de créditos, cuentas por cobrar, inversiones financieras y venta de activos, netos de provisiones	429,03	481,80
Ingresos por intereses	489,07	526,90
Ingresos por servicios financieros	5,31	5,22
Otros Ingresos y Gastos	5,51	7,55
Provisiones Fideicomisos, CxC y otros	-68,51	-59,91
Provisiones Créditos Directos	-2,35	2,03
<b>Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)</b>	<b>423,89</b>	<b>450,28</b>
Gastos operativos (incluye el gasto en proveedores)	60,80	96,27
Otros Gastos Financieros (PBP, BMS y CRC)	43,80	79,07
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	17,00	17,21
Aprovisionamiento, logística y otros gastos de operación	-	-
Sueldos y prestaciones	23,14	31,82
Impuestos y contribuciones al Gobierno	12,06	14,78
Impuestos y Contribuciones	0,36	0,91
Impuesto a la Renta	11,70	13,87
Pagos a los proveedores de capital	327,89	307,40
Intereses de Adeudos y Obligaciones Financieras	243,11	228,35
Gastos por Servicios Financieros	2,28	2,57
ROF	82,50	76,48
Inversión en infraestructura	-	-
<b>Retenido (VEG-VED)</b>	<b>5,15</b>	<b>31,52</b>

### Política de Inversiones

Orienta la administración de nuestros recursos, en línea con la regulación del Sector Financiero y de Seguros, así como las indicaciones del Directorio, tomando en cuenta los distintos riesgos a los que estamos expuestos por nuestras operaciones. En esa línea, nuestras acciones de inversión buscan rentabilizar los excedentes temporales de recursos destinados a atender las colocaciones de créditos, asegurar los recursos necesarios para atender obligaciones de mediano y largo plazo, y asegurar nuestra solvencia a largo plazo. Para ello, las inversiones mantienen un perfil conservador.

## Política de Dividendos

En línea con nuestra norma de creación, nuestras utilidades se capitalizan automáticamente. Así, durante el 2020, S/ 27 002 620,00 obtenidos como utilidad fueron capitalizados en su totalidad. Este monto resultó de la resta de la Reserva Legal (S/ 3 000 291,55) a la utilidad neta del ejercicio 2019 (S/ 30 002 911,55).

## Clasificaciones de Riesgo

(GRI 201-4)

Las clasificaciones de riesgo recibidas por el Fondo MIVIVIENDA S.A. a nivel local e internacional se sustentan, principalmente, en el respaldo financiero brindado por el Estado Peruano a fin de lograr cumplir con el mandato de promoción de la vivienda social. Otra importante razón es el diseño de los productos ofrecidos por el Fondo, en los que el riesgo de los créditos es asumido principalmente por las Instituciones Financieras Intermediarias que los otorgan, mientras que la cobertura de riesgo correspondiente a la institución es acotada.

Además, la diversificación geográfica de los proyectos inmobiliarios ofrecidos en el mercado mediante los productos del Fondo, el diseño de un fideicomiso para la gestión de sus recursos, sus sólidos capitales y la capitalización automática de todas sus utilidades, son elementos que también contribuyen a que el Fondo esté menos expuesto a riesgos.

<b>Indicador / Clasificador Local</b>	Moody's Local Perú	Class y Asociados S.A.	<b>Indicador / Clasificador Internacional</b>	Standard & Poor's	Fitch Ratings
Fecha de Reporte	Setiembre 2020	Setiembre 2020	Instrumento de Largo Plazo	BBB+	BBB+
Fortaleza Financiera	A	A+	Panorama	Estable	Negativo
Primer Programa de Bonos Corporativos	AAA.pe	AAA			

## Gestión de Riesgos Financieros

### Riesgo de Crédito

Como entidad vinculada al sistema financiero mediante instituciones intermediarias de sus productos, el Fondo debe adecuarse a la normativa relativa a los riesgos de crédito, establecida por la SBS. Es dicha institución la que establece las metodologías para medir el riesgo al que el Fondo se encuentra expuesto, tanto en el proceso de evaluación y seguimiento de IFIs, como en la revisión de su cartera crediticia.

Para cada institución financiera medimos el Rating Interno y el Límite de Exposición Global, en función a su tamaño patrimonial y grado de solvencia. Complementariamente, mediante la metodología de Criterios Económicos Financieros, revisamos el comportamiento de ciertos indicadores. Además, bajo las metodologías de Clasificación Equivalente y de Cálculo de Provisiones, podemos mitigar los riesgos de incumplimientos por parte de una institución financiera. Dichas evaluaciones, además de la revisión de la cartera crediticia de las instituciones financieras, fueron adecuadas según el contexto sanitario y sus implicancias.

### Riesgo de Mercado

Este tipo de riesgo se divide en dos: riesgo cambiario y riesgo de tasa de interés. La gestión del riesgo cambiario se basa en operaciones de derivados de monedas (forwards y swaps), empleándose complementariamente el

calce entre los activos y pasivos en moneda extranjera. Por otro lado, monitoreamos y seguimos indicadores del riesgo de tasa de interés estructural del balance (por los riesgos de reinversión y refinanciamiento) y del portafolio de inversiones. Nuestras metodologías permiten medir las pérdidas esperadas derivadas de estos riesgos.

En el 2020, la incertidumbre derivada del contexto sanitario generó volatilidad en los mercados mundiales. Nuestra gestión del riesgo cambiario, junto con los límites internos de gestión de portafolio de inversiones, permitió mitigar sus efectos.

### **Riesgo País**

Nuestra política interna de Riesgo País establece el mantener inversiones en aquellos países con calificación externa de grado de inversión como mínimo. Para entidades financieras internacionales, invertimos en entidades que forman parte de la lista de Bancos de Primera Categoría publicada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Pese al contexto internacional, los países en los que mantuvimos exposición no sufrieron cambios en su clasificación de riesgo.

### **Riesgo de Liquidez**

Si bien nuestras inversiones se financian con capital propio, adeudados y emisiones de deuda en el mercado de capitales, local e internacional, no nos encontramos sujetos a los límites regulatorios de riesgo de liquidez establecidos por la SBS. Pese a ello, establecimos límites y alertas sobre indicadores internos de riesgo de liquidez, como la ratio de liquidez interno y la duración de tiempo de la liquidez.

Durante el segundo trimestre del 2020 se observó un incremento en la liquidez del Fondo debido a la desaceleración de las colocaciones de nuestros productos producto del contexto sanitario, mientras que en el último semestre de dicho año la obtención de un nuevo financiamiento de 50 millones de euros modificó los niveles de liquidez.

### **Riesgo de Inversión y de Contraparte**

La gestión de este riesgo comprende, entre otras, las siguientes actividades: evaluación de las propuestas de inversión, seguimiento, monitoreo y reporte de los instrumentos de inversión y emisores de valores; evaluación, seguimiento, monitoreo y reporte de la situación de límites y exposiciones en las instituciones financieras, y de la situación de límites de las contrapartes para realizar operaciones con derivados.

## **Gestión de Riesgos Operacionales**

Estos riesgos comprenden los derivados de procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información o eventos externos a nuestra organización.<sup>15</sup> Su metodología de gestión comprende la evaluación e identificación de riesgos derivados de los procesos de negocios y de soporte; así como el registro y control de los incidentes y eventos derivados, además del desarrollo de planes de acción para mitigarlos. También evaluamos los riesgos derivados del desarrollo de nuevos productos, modificación de los ya existentes, o cambios en el ambiente de negocios, operativo e informático, y delineamos posibles medidas para su gestión.

Durante el 2020, evaluamos los riesgos operacionales de la mayoría de los procesos y subprocesos de negocio y soporte.

---

<sup>15</sup> Se incluye el riesgo legal, pero se excluyen el estratégico y el de reputación.

## **Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio**



Debido a la coyuntura sanitaria, en el primer trimestre del 2020 activamos nuestro Comité de Crisis como parte de la estrategia de continuidad de nuestro negocio, salvaguardando la vida y salud de nuestros colaboradores, así como nuestros niveles de operación.

Nuestras operaciones, líneas de negocio, productos y procesos operativos no fueron afectados significativamente gracias a acciones como la asistencia mínima de colaboradores de manera física, en el marco del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19, y el trabajo desde casa a través de conexiones remotas (VPN), con el soporte permanente del área de Tecnologías de la Información. Todo ello logró que mantuviésemos nuestros niveles de operación, permitiendo alcanzar los objetivos de colocación de créditos y subsidios en el año.

Es importante destacar que nuestro Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio se robusteció durante el 2020 gracias a su actualización, mejora y pruebas, estableciendo procedimientos específicos que permiten garantizar la continuidad de procesos ante un desastre de gran magnitud o cualquier evento que interrumpa las operaciones o nuestros procesos críticos. Además, durante el 2020, se actualizaron los planes de Manejo de Crisis, de Comunicación en Crisis, y de Continuidad del Negocio para cada macroproceso.

## **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**

Implementamos el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), actualizado en base a la norma NTP ISO 27 001:2014, que establece las medidas de seguridad de la información a adoptar para mitigar el riesgo de las amenazas que podrían afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Durante el 2020 continuamos identificando, analizando, evaluando y tratando los riesgos de este tipo.

## **Sistema de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT)**

Como parte de nuestro sistema de cumplimiento, basado en estándares internacionales, nuestro programa de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo cuenta con componentes de cumplimiento y de gestión de riesgos de LA/FT en distintos aspectos: conocimiento del cliente, del mercado, del proveedor, de la contraparte y del colaborador, registro de operaciones, capacitaciones, tipologías y señales de alerta, reporte de operaciones inusuales y sospechosas.

Asimismo, evaluamos el de riesgo de LA/FT de cada uno de los productos y servicios que ofrecemos, y determinamos el perfil de riesgo al que se están expuestos nuestros clientes y proveedores, asignándoles la debida diligencia que les corresponde según el nivel de riesgo.

El Directorio y la Gerencia General son los responsables de implementar y revisar periódicamente nuestro programa de cumplimiento según la legislación vigente; mientras que el Oficial de Cumplimiento vigila su adecuada implementación y funcionamiento en todas las gerencias.

En el 2020 se implementó la automatización de la Metodología del Rango de Operaciones Usuales, facilitándose la detección oportuna de señales de alerta aplicables a nuestros clientes. Además, se rediseñaron las señales de alerta con el debido criterio de aplicación, adaptándolas a cada una de nuestras unidades orgánicas.

## **Ciberseguridad**

La transformación de nuestras actividades presenciales a remotas debido a las medidas de inmovilización social requirió el refuerzo de nuestro soporte tecnológico, lo que comprendió la digitalización de procesos, adaptación de canales de atención, implementación de plataformas y sistemas, incremento de capacidades de acceso,

optimización de servicios y soluciones para reuniones virtuales (Microsoft Teams) y ofimática (Office 365), implementación de firma digital para documentos internos y de conexiones VPN de acceso remoto, entre otras actividades.

El despliegue de estas nuevas modalidades de trabajo también incrementó los riesgos de ataque informático, que fueron mitigados mediante medidas de Seguridad de la Información como la implementación de estándares de seguridad y autenticación de datos, alertas para mensajes de correo electrónico externos, reforzamiento de políticas contra correos no deseados y sospechosos, y auditorías de posibles fugas de información.

Nuestro Plan Operativo Informático, alineado a los Planes Estratégicos Institucional y de Tecnologías de la Información a nivel de FONAFE, nos permitió asegurar el correcto funcionamiento de elementos tecnológicos como aplicaciones, infraestructura y seguridad de la información.

## 5. Protegiendo a nuestro capital humano y sus familias

En un contexto de incertidumbre y adaptación, fortalecimos la gestión de nuestro capital humano, priorizando su protección ante la pandemia.

(GRI 2-7, 2-8)

Al cierre del año 2020, el Fondo MIVIVIENDA S.A. contaba con 201 empleados en planilla, cifra 2.4 % menor a la del ejercicio 2019.

**EMPLEADOS EN PLANILLA SEGÚN GÉNERO**

Año	Total	Hombres	Mujeres
2018	211	96	115
2019	206	92	114
2020	201	80	121

Todos los empleados del Fondo MIVIVIENDA S.A. señalados en la tabla anterior fueron contratados bajo la condición de empleados permanentes.

Tomando en cuenta los datos presentados, presentamos los siguientes indicadores de nuevas contrataciones.

(GRI 401-1)

**TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES, SEGÚN GÉNERO Y GRUPO DE EDAD**

Concepto	2020			2019			2018		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Nuevas contrataciones</b>	9	12	21	12	14	26	33	46	79
<b>Empleados</b>	85	116	201	97	109	206	96	115	211
<b>Tasa de nuevas contrataciones</b>	9.4	9.7	9.6	8.1	7.8	7.9	2.9	2.5	2.7

Concepto	2020			2019			2018		
	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50
<b>Nuevas contrataciones</b>	9	12	21	12	14	26	33	46	79
<b>Empleados</b>	12	149	40	N.D.	N.D.	N.D.	34	139	38
<b>Tasa de nuevas contrataciones</b>	1.3	12.4	1.9	0.0	0.0	0.0	1.0	3.0	0.5

N.D.: Información no disponible

## Nueva Cultura y Clima Laboral

(GRI 402-1)

Las medidas establecidas a razón de la declaración de emergencia sanitaria nacional ameritaron una adaptación del trabajo presencial en nuestra institución, proceso que fue desarrollado por algunas semanas de forma presencial, y bajo estrictas medidas de bioseguridad, por un equipo que desplegó las soluciones de tecnologías de la información necesarias para la continuidad de las labores de todas las áreas.



Posteriormente, a fin de establecer medidas específicas para el reinicio de labores y/o actividades durante el estado de emergencia, en el marco de las disposiciones gubernamentales para frenar la pandemia, se estableció el Protocolo de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19.

Antes del reinicio de las labores, nuestra estrategia estableció un marco de actuación para la toma de decisiones de mitigación y control de la pandemia, para lo cual se determinó quiénes pertenecían al grupo de riesgo de acuerdo a lo establecido por las autoridades sanitarias nacionales. Los trabajadores en riesgo recibieron las herramientas tecnológicas necesarias para que puedan cumplir con sus funciones desde la seguridad de su hogar.

En segunda instancia se determinó el aforo por cada piso, conforme a las recomendaciones del MINSA, y se acondicionó la oficina conforme lo establecido en el protocolo interno, para garantizar que el retorno de los colaboradores sea lo más seguro posible.

Todos los esfuerzos para implementar una Política y Vigilancia de Prevención y Control de la COVID-19 se complementaron con los mejores estándares de salud a nivel internacional. Ello se logró gracias a una auditoría externa internacional que revisó rigurosamente las actividades planteadas en nuestro protocolo, concluyéndose que éste cumplía con las medidas recomendadas por la Organización Mundial de la Salud para prevenir y responder ante los riesgos de propagación del Coronavirus. Esta gestión nos valió el reconocimiento de Mejor Práctica en la Convención de Gestión Humana 2020 de FONAFE.

## Código de Ética y Conducta

Nuestro Código de Ética y Conducta establece los principios, deberes y normas éticas que rigen el desempeño de nuestros trabajadores, en virtud de nuestro objetivo como organización. Además, establece lineamientos en cumplimiento de las normativas del SPLAFT y del deber de reserva de información financiera.

Aprobado mediante Acuerdo de Directorio el 16 de enero de 2019, este Código también se basa en lo dispuesto en la Ley N° 27 815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 29 733 – Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias, el Código Marco de Ética de los Trabajadores de las Empresas del

Estado, Lineamientos de Ética y Conducta de las Empresas del Estado bajo el ámbito de FONAFE, Decreto Legislativo N° 861 – Ley del Mercado de Valores, entre otras normas.

En este código se señalan como deberes de nuestros trabajadores:

- Neutralidad
- Transparencia
- Discreción y reserva de la información
- Ejercicio adecuado del cargo
- Uso adecuado de los bienes del FMV
- Responsabilidad
- Denuncia
- Comunidad, Responsabilidad Social y Medio Ambiente

Y entre las prohibiciones se encuentran:

- Mantener conflictos de interés
- Obtener ventajas indebidas
- Realizar actividades de proselitismo político
- Hacer mal uso de información privilegiada
- Presionar, amenazar y/o acosar a cualquier otro trabajador/a
- Hostilizar a el/la denunciante de una violación de este Código
- Hacer mal uso de los bienes del FMV
- Hacer declaraciones públicas sobre nuestras actividades sin autorización

Además, el SPLAFT y el Proceso de Inversión imponen deberes y obligaciones adicionales a los antes señalados.

Finalmente, el Código define incentivos para la ejecución de todas las medidas que contiene, así como sanciones y medidas correctivas cuando éstas son infringidas. También se delinean derechos a la igualdad de trato entre hombres y mujeres en cuanto a oportunidades de capacitación, ascenso, acceso y suministro de bienes o servicios, condiciones de trabajo, respeto en el entorno de trabajo, e incentivos al desempeño.

De manera particular, destacamos la tolerancia cero a toda manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral o de otro tipo, abuso de autoridad y acciones que generen entornos intimidatorios o hostiles para las y los trabajadores.

Periódicamente, las y los trabajadores del Fondo renuevan su compromiso con el cumplimiento del Código, mientras que las y los nuevos/as integrantes de nuestro equipo de labores se comprometen a leer y cumplir sus indicaciones.

### **Atención a reclamos**

Nuestro buzón de reclamos y consultas permite a las y los trabajadores realizar las mismas por vía virtual o presencial, los que son canalizados a través de un responsable asignado, quien evalúa cada caso recibido y despliega las acciones para su atención.

En caso el reclamo tipifique en un caso de acoso de índole laboral, se proseguirá con las investigaciones que correspondan para verificar si es fundado o no. De serlo, se pasará a coordinar con el Comité de Ética y Conducta las acciones que correspondan para atender en definitiva el referido reclamo.

Si en caso el reclamo tipifica como un caso de fraude o corrupción, deberá seguirse el procedimiento de denuncia e investigación de actos de fraude, corrupción y otras prácticas cuestionables, el cual contempla una investigación a cargo de la Oficina de Cumplimiento Normativo e Integridad (OCNI), la que previamente verificará que la denuncia cumpla con los requisitos dados por la Contraloría General de la República (CGR) para otorgar al denunciante las garantías necesarias a su integridad mientras dure el proceso. Una vez hechas las investigaciones, si se comprueba que se incurrió en una falta administrativa, será la Gerencia de Administración (GA) quien aplique las medidas correctivas que correspondan según lo establecido en el RIT, de lo contrario, de incurrirse en un delito, se procederá a denunciarlo ante la Contraloría.

## Salud y Seguridad

### Sistema de Gestión

(GRI 403-1, 403-2)

A inicios del 2020 continuamos implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestra institución, siguiendo las observaciones señaladas por una empresa contratista, y en línea con los principios señalados en la Ley N° 29 783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, y su Reglamento. El contexto de emergencia sanitaria iniciado en marzo del 2020 ameritó una adaptación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo hacia el seguimiento del personal afectado por el Covid-19, mientras se establecían distintos procesos y documentos como nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Reporte de incidentes y accidentes de trabajo, el Control de documentos y registros, y la Identificación y evaluación de requisitos legales, riesgos y peligros a los que se encuentran expuestos nuestros trabajadores.

Además, los procesos de identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes se realizan conforme lo señalado en los documentos “Identificación de peligros, evaluación de riesgos y control” y el Plan de Contingencia, Evaluación y Primeros Auxilios.

(GRI 403-3)

Desde el segundo semestre del 2020 contamos con un médico ocupacional que, en primera instancia, estuvo abocado al seguimiento y control de los pacientes contagiados y con sospecha de contagio de Covid-19. De forma externa, la cobertura de los seguros de salud y oncológico es encargada a Pacífico EPS, servicio cuyo costo es asumido por nuestra empresa.

### Participación de los trabajadores

(GRI 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8)

Las y los trabajadores del FMV, sin excepción, se encuentran cubiertos por el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo. Además, participan en su gestión según los lineamientos incluidos en un procedimiento específico de comunicación y consulta, así como un plan comunicacional de acciones de prevención y control de la propagación del Covid-19. También han sido capacitados en el tema de forma virtual mediante *webinars*, talleres y *newsletters* con énfasis en la prevención de dicha enfermedad.

### Estadísticas

(GRI 403-9, 403-10)

No se han reportado lesiones por accidente laboral, ni dolencias ni enfermedades laborales entre los trabajadores del Fondo MIVIVIENDA durante el año 2020. Ello es consecuencia, en parte, de las medidas establecidas por el Gobierno Nacional para atender la emergencia sanitaria producida por el Covid-19 – de

forma específica, el Decreto Legislativo N° 1499, que dispone suspender la realización de exámenes médicos ocupacionales durante el tiempo que dure la declaración de emergencia, aún vigente al cierre del 2020.

## 6. Sobre este Reporte

(GRI 2-3, 2-4)

<b>Razón Social</b>	Fondo MIVIVIENDA S.A.
<b>Registro Único del Contribuyente</b>	20414671773
<b>Dirección</b>	Av. Paseo de la República 3121, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, Perú
<b>Teléfono</b>	+51 1 211-7373
<b>Contacto</b>	Información de contacto disponible <a href="#">aquí</a>
<b>Inscripción en Registros Públicos</b>	Inscrito en la Partida Electrónica N° 11039276 del Registro de Personas Jurídicas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, Zona Registral N° IX, Sede Lima

Los Reportes de Sostenibilidad elaborados por el Fondo MIVIVIENDA S.A. tienen periodicidad anual. Declaramos que ninguna información incluida en este Reporte ha estado sujeta a reformulaciones de información, con respecto a la información incluida en su edición anterior.

### Grupos de Interés

(GRI 2-29)

De la revisión de las últimas tres ediciones del Reporte de Sostenibilidad del Fondo MIVIVIENDA, se encontró que los grupos y subgrupos de interés han sido identificados de distintas formas. De entre todos los grupos y subgrupos identificados se priorizaron ocho, en base a las experiencias de relacionamiento que la organización mantuvo durante el año 2020.

Esta muestra fue, además, sujeta a revisión y comentarios por parte de Gerentes y Jefes de la empresa que forman parte del Comité de Responsabilidad Social. Finalmente, bajo la validación del Equipo de Apoyo al Comité de Responsabilidad Social del FMV, se logró definir el siguiente conjunto de grupos y subgrupos de interés.

#### GRUPOS DE INTERÉS DEL FONDO MIVIVIENDA, AÑO 2020

Grupo	Subgrupos
Accionista	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE)
Beneficiarios Finales	Familias beneficiarias; grupos familiares de Techo Propio y de Nuevo Crédito MIVIVIENDA
	Empresas Financieras, Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYMEs)
Clientes	Cajas Municipales, Cajas Rurales y Bancos
	Aseguradoras, Prestamistas no supervisados, Promotores, Desarrolladores Inmobiliarios, Cooperativas y Fiduciarios, Fondos de Inversión, Sociedades de Titulación
Colaboradores	Colaboradores en todas las modalidades de contratación
Empresas Constructoras e Inmobiliarias	Empresas individuales y gremios representativos (CAPECO, ADI, ASEI)

Grupo	Subgrupos
Estado	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Empresas prestadoras de servicios públicos, Gobiernos regionales y locales Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio de Energía y Minas (MINEM), Ministerio del Ambiente (MINAM)
Financistas	Banco de Crédito para la Reconstrucción (KfW) <sup>a/</sup> , Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), Unión Europea, Otros (compradores de bonos), Bando de la Nación
Proveedores	Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), Proveedores de servicios corporativos

<sup>a/</sup> Por sus siglas en alemán.

De acuerdo con su Política de Responsabilidad Social, el Fondo MIVIVIENDA se compromete a gestionar sus relaciones con los grupos de interés bajo las siguientes acciones:

- **Colaboradores:**
  - Brindar condiciones adecuadas para el desarrollo de sus labores, con un buen clima laboral, promoviendo su desarrollo profesional y personal.
  - Respetar y promover la igualdad de género y de oportunidades entre sus trabajadores, sin discriminación ni violencia.
  - Promover una cultura de compromiso social y de participación en voluntariado.
  - Velar por su seguridad y salud.
  - Fomentar la promoción y el reconocimiento en base a criterios de meritocracia.
  - Velar por una actuación bajo principios y normas de conducta éticas y responsables, según el Código de Ética y Conducta.
- **Clientes:**
  - Identificar sus expectativas y necesidades, esforzándonos por mejorar el servicio que le brindamos
  - Favorecer el desarrollo de productos y servicios de impacto social, adaptados a sus necesidades
  - Disponer los canales de atención para escucharlos y atender con rapidez sus solicitudes, quejas y/o sugerencias
  - Impulsar la educación financiera que necesitan para tomar decisiones informadas
  - Guardar la confidencialidad de su información, usando herramientas y tecnologías que la garanticen
  - Brindarles información clara, correcta y oportuna, en un trato respetuoso y basado en información confiable
- **Estado:**
  - Trabajar de la mano con las distintas entidades estatales y reguladoras para ofrecer un mejor servicio, buscando alianzas para mejorar la cultura de prevención.
- **Accionistas:**
  - Mantener una relación fundamentada en la transparencia, veracidad, inmediatez y homogeneidad de la información, comunicando de forma fácil y conveniente para la toma de decisiones.
  - Adoptar prácticas transparentes, objetivas e imparciales de monitoreo de los conflictos de interés entre accionistas, alta dirección y los colaboradores.

- Establecer mecanismos de prevención de fugas de información privilegiada o información que pueda interferir en la reputación del FMV, en línea con las buenas prácticas de Buen Gobierno Corporativo.
- **Sociedad:**
  - Promover el acceso a la vivienda de las familias de menores ingresos, mediante el financiamiento de la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas de interés social y la administración de programas sociales con foco en la vivienda social.
  - Gestionar los riesgos medioambientales, desarrollar productos o soluciones financieras ecoamigables e impulsar la ecoeficiencia, y buscar mitigar los impactos derivados de sus actividades.
- **Proveedores:**
  - Adoptar criterios objetivos, transparentes y justos para su selección y contratación.
  - Favorecer su desarrollo sustentable, promoviendo el trabajo digno y el cumplimiento de los requisitos legales, laborales, ambientales, sanitarios y de seguridad.
  - Rechazar proveedores con prácticas de trabajo infantil, trabajo forzoso, o bajo condiciones de trabajo peligrosas, que atenten contra la salud, o contemplen abusos físicos y psicológicos.

## Temas Materiales

(GRI 3-1, 3-2)

Definida la lista de grupos y subgrupos de interés, un grupo selecto de ellos fue consultado acerca de su percepción acerca de los impactos de la actividad del Fondo en materia de sostenibilidad, así como los riesgos, oportunidades, expectativas, necesidades y otros temas de sostenibilidad que podrían no haber sido identificados previamente por la organización.

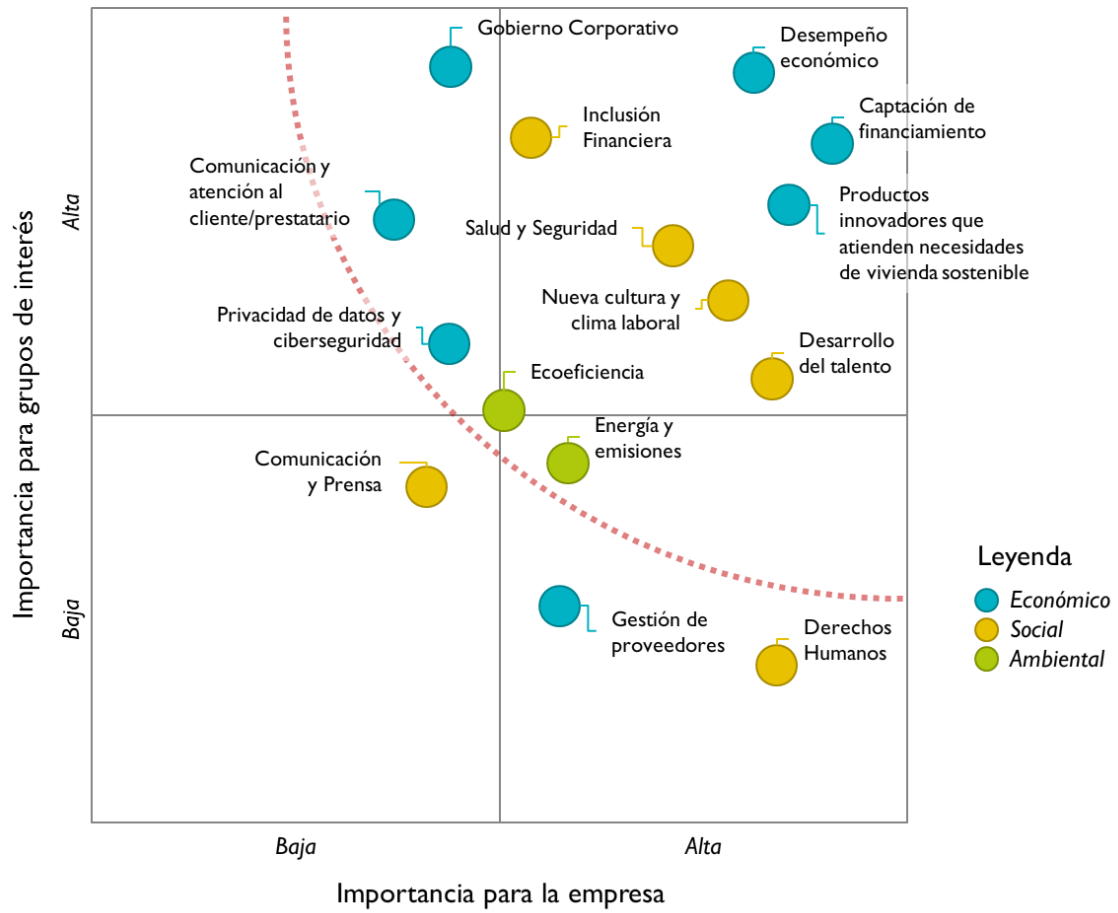
Para el caso de los grupos de interés internos priorizamos la consulta mediante reuniones y entrevistas virtuales, las que incluyeron dinámicas que permitieron también un análisis desde el punto de vista de un grupo de interés externo. Para el caso de los grupos externos, se definió la realización de entrevistas breves.

De forma paralela, se revisaron las últimas ediciones de este Reporte, encontrándose que los temas materiales fueron identificados de distintas formas. Al revisar la lista de temas materiales priorizados para el año 2019, se encontró que la mayoría se encontraba vinculado al pilar económico de las actividades del Fondo, que algunos temas materiales tenían conceptos similares entre sí y que, en otros, la denominación del tema no guardaba relación con su definición. Acto seguido, se consolidaron y/o modificaron los temas a fin de lograr un análisis más claro y menos redundante.

Con dichos cambios en mente, se revisó el contexto de sostenibilidad de las actividades del Fondo, a fin de incorporar nuevos temas materiales relevantes en el año 2020. Con el apoyo de análisis de renombre internacional, como los planteadas por la Value Reporting Foundation, The SustainAbility Institute, el Foro Económico Mundial, entre otros, se lograron consolidar los cambios antes mencionados y se identificaron nuevas perspectivas en la gestión de la sostenibilidad, como una mayor importancia a la salud y bienestar de los colaboradores, el desarrollo de su talento, la resiliencia de las operaciones frente al cambio climático y sus consecuencias, la comunicación clara de términos y condiciones aplicables a productos y servicios financieros y, finalmente, un buen gobierno corporativo.

El conjunto definitivo de temas materiales, incluido en la siguiente matriz, fue finalmente aprobado por la Gerencia General del Fondo MIVIVIENDA, así como por el resto de Gerentes/as y Jefes/as.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD PARA EL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020 DEL FMV



## Índice de Contenidos GRI

<b>Declaración de Uso</b>	Fondo MIVIVIENDA S.A. ha elaborado este Reporte de Sostenibilidad de acuerdo con los Estándares GRI, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020.
<b>Versión de estándares GRI 1 usada</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Estándares GRI sectoriales usados</b>	Sector Financiero 2008 ( <i>G4 Sector Disclosures: Financial Services 2008</i> )

Estándar GRI	Contenido	Objetivos de Desarrollo Sostenible <sup>16</sup>	Ubicación	Omisión <sup>17</sup>		
				Requerimiento Omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	-	3-4	-	-	-
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	-	3-4	-	-	-
	2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	-	33	-	-	-
	2-4 Reformulaciones de información	-	33	-	-	-
	2-5 Aseguramiento externo	-	-	Todo el contenido	No aplica	Este Reporte no está sujeto a una verificación externa
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	-	3-4	-	-	-
	2-7 Empleados	Meta 8.5	29	-	-	-
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Meta 8.5	29	Todo el contenido	No aplica	Todos los trabajadores del Fondo MIVIVIENDA son empleados de la organización
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	Meta 5.5, 16.7	6-7	-	-	-
	2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Meta 5.5, 16.7	6-7	-	-	-
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Meta 16.6	6-7	-	-	-
	2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Meta 16.7	6-7	-	-	-

<sup>16</sup> Referenciados a nivel de metas.

<sup>17</sup> Se asume que la razón y explicación para la omisión aplica a todo el contenido.

Estándar GRI	Contenido	Objetivos de Desarrollo Sostenible <sup>16</sup>	Ubicación	Omisión <sup>17</sup>		
				Requerimiento Omitido	Razón	Explicación
	2-13 Delegación de la responsabilidad en la gestión de los impactos	-	6-7	-	-	-
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	-	6-7	-	-	-
	2-15 Conflictos de intereses	Meta 16.6	5-6	-	-	-
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	-	5-6	-	-	-
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en desarrollo sostenible.	-	8	-	-	-
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-	6-7	-	-	-
	2-19 Políticas remunerativas	-	6-7	-	-	-
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	-	6-7	-	-	-
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	4	-	-	Información estadística respecto a remuneraciones de trabajadores no disponible
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	-	2	-	-	-
	2-23 Compromisos de políticas relacionadas con conducta responsable, tales como compromisos con derechos humanos, con impactos de cambio climático, entre otros similares.	Meta 16.3	2, 4	-	-	-
	2-24 Cómo se incorporan los compromisos de las políticas relacionadas con conducta responsable.	-	8-11	-	-	-
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	-	8-11	-	-	-
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento en la creación de políticas y procedimientos hacia el compromiso de conducta responsable alineadas a	Meta 16.3	8-11	-	-	-

Estándar GRI	Contenido	Objetivos de Desarrollo Sostenible <sup>16</sup>	Ubicación	Omisión <sup>17</sup>		
				Requerimiento Omitido	Razón	Explicación
	preocupaciones del negocio.					
	2-27 Cumplimiento de las leyes y reglamentos	Meta 16.3	5-6, 24	-	-	-
	2-28 Asociaciones de miembros	-	5	-	-	-
	2-29 Enfoque para la participación de los Grupos de Interés (Stakeholders)	-	33-35	-	-	-
	2-30 Acuerdos para convenios colectivos	Meta 8.8	-	Todo el contenido	No aplica	El Fondo MIVIVIENDA no cuenta con acuerdos de convenio colectivo
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	-	35-36	-	-	-
	3-2 Lista de temas materiales	-	35-36	-	-	-
<b>Tema Material: Desempeño Económico</b>						
GRI 201: Desempeño Económico 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	16-19, 22	-	-	-
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Meta 8.1	22-23	-	-	-
FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para obtener beneficios sociales, detallado según línea de negocio y objetivo	Metas 1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1	18-21	-	-	-
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para obtener beneficios medioambientales, detallado según línea de negocio y objetivo	-	18-21	-	-	-
<b>Tema Material: Captación de Financiamiento</b>						
GRI 201: Desempeño Económico 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	24	-	-	-
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Metas 8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	24-25	-	-	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	-	24-26	-	-	-

Estándar GRI	Contenido	Objetivos de Desarrollo Sostenible <sup>16</sup>	Ubicación	Omisión <sup>17</sup>		
				Requerimiento Omitido	Razón	Explicación
FS11	Porcentaje de activos sujetos a diagnóstico de efectos ambientales y sociales negativos y/o positivos	Meta 10.5	-	Todo el contenido	No aplica	El Fondo MIVIVIENDA no somete sus activos propios a un diagnóstico como este
<b>Tema Material: Productos innovadores que atienden necesidades de vivienda sostenible</b>						
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	12-18	-	-	-
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Metas 5.4, 9.1, 11.2	12-18	-	-	-
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Metas 1.2, 1.4, 8.2, 8.3, 8.5	12-18	-	-	-
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de poblaciones desfavorecidas a los servicios financieros	Meta 1.4	12-18	-	-	-
<b>Tema Material: Comunicación y atención al cliente/prestatario</b>						
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	21-22	-	-	-
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Meta 12.8	22-23	-	-	-
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Meta 16.3	22-23	-	-	-
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Meta 16.3	22-23	-	-	-
<b>Tema Material: Privacidad de datos y ciberseguridad</b>						
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	21-22	-	-	-
	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Metas 16.3, 16.10	22-23	-	-	-
<b>Tema Material: Gobierno corporativo</b>						
	3-3 Gestión de los temas materiales	-	4	-	-	-

Estándar GRI	Contenido	Objetivos de Desarrollo Sostenible <sup>16</sup>	Ubicación	Omisión <sup>17</sup>		
				Requerimiento Omitido	Razón	Explicación
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Metas 5.4, 9.1, 11.2	5-6	-	-	-
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Meta 16.5	5-6	-	-	-
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Meta 16.5	6	-	-	-
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	10-16	-	-	-
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Metas 5.4, 9.1, 11.2	10-16	-	-	-
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Meta 8.3	10-16	-	-	-
<b>Tema Material: Ecoeficiencia / Energía y emisiones</b>						
GRI 302: Energía 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	24	-	-	-
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Meta 7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	24	-	-	-
	302-4 Reducción del consumo energético	Metas 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	24	-	-	-
GRI 305: Emisiones 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	24	-	-	-
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Meta 3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	24	-	-	-
<b>Tema Material: Nueva cultura y clima laboral</b>						
GRI 401: Empleo 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	29	-	-	-
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Meta 5.1, 8.5, 8.6, 10.3	29	Tasa de rotación de personal	Información no disponible	Información para el cálculo de la tasa de rotación de personal no disponible Ver nota al final de este índice de contenido
GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	29-30	-	-	-
	402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Meta 8.8	29-30	-	-	-
<b>Tema Material: Salud y seguridad</b>						

Estándar GRI	Contenido	Objetivos de Desarrollo Sostenible <sup>16</sup>	Ubicación	Omisión <sup>17</sup>		
				Requerimiento Omitido	Razón	Explicación
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2018	3-3 Gestión de los temas materiales	-	31	-	-	-
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Meta 8.8	31-32	-	-	-
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Meta 8.8	31-32	-	-	-
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Meta 8.8	32	-	-	-
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Metas 8.8, 16.7	32	-	-	-
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Meta 8.8	32	-	-	-
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Metas 3.3, 3.5, 3.8	32	-	-	-
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Meta 8.8	32	-	-	-
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Meta 8.8	32	-	-	-
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Metas 3.6, 3.7, 3.9	32	-	-	-
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Metas 3.3, 3.4, 3.9	32	-	-	-	
<b>Tema Material: Desarrollo del talento</b>						
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	32	-	-	-
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Metas 4.3, 4.4, 4.5, 8.2	32	Todo el contenido	Información no disponible	Información estadística no disponible para el período del reporte Ver nota al final de este índice de contenido
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Meta 8.2	32	Todo el contenido	Información no disponible	Información no disponible para el período del reporte Ver nota al final de este índice de contenido

Estándar GRI	Contenido	Objetivos de Desarrollo Sostenible <sup>16</sup>	Ubicación	Omisión <sup>17</sup>		
				Requerimiento Omitido	Razón	Explicación
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Meta 5.1	32	Todo el contenido	Información no disponible	Información no disponible para el período del reporte Ver nota al final de este índice de contenido
<b>Tema Material: Inclusión financiera</b>						
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	-	10-16	-	-	-
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Metas 5.4, 9.1, 9.4, 11.2	10-16	-	-	-
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Metas 1.2, 1.4, 8.2, 8.3	10-16	-	-	-
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	-	10-16	-	-	-
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Metas 1.4, 2.3	10-16	-	-	-
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de poblaciones desfavorecidas a los servicios financieros	Metas 1.4, 8.8, 10.2	10-16	-	-	-

Temas en los estándares sectoriales que no son materiales		
Sector Financiero 2008 (G4 Sector Disclosures: Financial Services 2008)		
Tema	Explicación	
FS6	Porcentaje de la cartera para líneas de negocio por región específica, tamaño (p. ej., micro/pyme/grande) y por sector	Si bien existen diferentes productos, no se cuenta con la información específica solicitada.
FS10	Porcentaje y número de empresas participantes en la cartera de la institución con las cuales la organización ha interactuado en temas ambientales o sociales	Si bien se cuenta con el producto MIVIVIENDA Verde, no se cuenta con los datos solicitados.
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o en desventajas económicas por tipo	Si bien el Fondo MIVIVIENDA tiene como principal objetivo alcanzar personas y familias con determinadas desventajas económicas, no existe atención directa a los beneficiarios finales.

**Nota: Sobre los contenidos omitidos relativos a los temas materiales “Nueva cultura y clima laboral” y “Desarrollo del Talento”**

La crisis sanitaria, económica y social provocada por la pandemia de Covid-19 modificó el rol del departamento de Recursos Humanos del Fondo MIVIVIENDA durante el año 2020. Los colaboradores, su estado de salud y el de sus familias fueron considerados como la prioridad de la gestión de dicha área.

Dado este contexto, la gestión y seguimiento de estos temas materiales cobró una relevancia menor frente a las medidas sanitarias de prevención y promoción de la salud y el bienestar de nuestros trabajadores, lo que explica la omisión de este contenido en el presente Reporte.