



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2018



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CARTA DEL GERENTE GENERAL .....	4
2. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD .....	6
2.1 DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD Y CONTENIDOS INCLUIDOS .....	6
3. PERFIL DEL FONDO MIVIVIENDA .....	10
3.1. QUÉ ES EL FONDO MIVIVIENDA .....	10
3.2. PRINCIPIOS ÉTICOS Y BASES DE NUESTRA GESTIÓN .....	10
3.3. GOBIERNO CORPORATIVO .....	12
3.4. PRINCIPALES INICIATIVAS EXTERNAS Y ASOCIACIONES .....	16
3.5. CADENA DE VALOR.....	16
4. NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	19
4.1. Nuevo Crédito Mivivienda (NCMV) .....	19
4.2. Financiamiento Complementario Techo Propio (FCTP).....	19
4.3. MiTerreno.....	20
4.4. MiProyecto .....	20
4.7. Bono al Buen Pagador (BBP) .....	20
4.8. Bono Mivivienda Verde (BMV).....	20
4.9. Cobertura de Riesgo Crediticio (CRC).....	22
5. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS .....	24
6. NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO.....	28
7. CUMPLIMIENTO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	29
7.1. GRUPOS DE INTERÉS.....	29
7.2. PREOCUPACIONES Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS .....	30
7.2. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	33
8. GESTIÓN DEL TALENTO .....	35
8.1. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN .....	37
8.2. BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES .....	38
8.3. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO .....	39
8.5. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	39
9. CLIENTES .....	41
10. GESTIÓN CON LA SOCIEDAD .....	43
10.1. TESTIMONIOS DE BENEFICIARIOS FINALES DE NUESTROS CRÉDITOS .....	45
10.2. INCLUSIÓN Y MEJORA DEL ACCESO A NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL FMV .....	45
11. DESEMPEÑO AMBIENTAL.....	47
12. GESTIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES .....	51
13. ÍNDICE DE CONTENIDO DE LOS ESTÁNDARES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE.....	52



**FONDO MIVIVIENDA S.A. (GRI 102-1)**

La oficina principal está ubicada en la avenida Paseo de la República N° 3121, en el distrito de San Isidro, Lima - Perú. **(GRI 102-3)**

Toda comunicación referente al presente Reporte debe ser dirigida a:

Correo electrónico: [FMV\\_responsabilidadsocial@mivivienda.com.pe](mailto:FMV_responsabilidadsocial@mivivienda.com.pe) **(GRI 102-53)**



## 1. CARTA DEL GERENTE GENERAL (GRI 102-14)

En representación del Fondo MIVIVIENDA, en adelante FMV, es para mí un placer dirigirme a ustedes, todos nuestros grupos de interés, y presentarles nuestro primer Reporte de Sostenibilidad 2018 bajo lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI) y el primero con la opción “De Conformidad Esencial” siguiendo la versión Estándares GRI, y que también incluye el suplemento Sectorial Financiero. Este documento incluye la forma en que en el FMV gestionamos la relación con todos ustedes y sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental, en materia de desarrollo sostenible.

El compromiso de nuestra empresa con la sostenibilidad, se sustenta en el cumplimiento de nuestro Plan de Responsabilidad Social, nuestra Política de Seguridad y Salud del Fondo MIVIVIENDA S.A., garantizado el buen desempeño, control de riesgos y adecuada mitigación de los impactos ambientales y sociales, el que nos permite garantizar el compromiso que tenemos con la excelencia de nuestros productos y la preocupación constante por el cuidado del medio ambiente y protección de nuestros colaboradores, contratistas, proveedores y comunidad.

Nuestro Código de Ética y Conducta alinea el comportamiento de nuestros colaboradores y Directores con todos nuestros grupos de interés y fortalecemos nuestro Gobierno Corporativo a través del cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las empresas bajo el ámbito de FONAFE.

Es parte de nuestros objetivos alcanzar un adecuado desempeño financiero de forma responsable con todos nuestros grupos de interés: accionista, sociedad, colaboradores, proveedores y clientes; a través de la implementación de las mejores prácticas en seguridad, salud, medio ambiente, responsabilidad social y gobierno corporativo.

Para incorporar los temas que preocupan y quieren conocer sobre nosotros, nuestros grupos de interés, este año hicimos un levantamiento de información a través de 23 encuestas para nuestros clientes, proveedores, accionista y colaboradores, para identificar cuáles son las necesidades, temas más importantes y expectativas de qué información les gustaría conocer sobre el FMV. El objetivo de esta información es integrar las principales expectativas de información de todos nuestros grupos de interés y ver cómo responder a ellas.

Finalmente, agradecemos el compromiso con la sostenibilidad de todos los que participaron en la elaboración de este Reporte de Sostenibilidad, el que esperamos mejorar e incorporar dentro de nuestra gestión, buscando que se convierta en uno de los canales principales de comunicación sobre el resultado de nuestras operaciones, junto a la Memoria Anual y también para poder conocer las opiniones y sugerencias de todos nuestros grupos de interés y que nos permitan ir mejorando nuestro desempeño.

A nivel de cifras, la intervención del FMV a través de los Créditos Mivivienda en el 2018 otorgó un total de 9,144 créditos, lográndose un crecimiento de 28.8% respecto al 2017, y se ha desembolsado más de S/ 1,139 millones superando los 876 millones colocados en 2017.



Los créditos Mivivienda Verde, tuvieron un importante crecimiento, alcanzando un total de 2,001 créditos relacionados a 51 proyectos inmobiliarios, en comparación con los 106 créditos y 11 proyectos de 2017.

El Gobierno y el sector han mostrado un gran interés en el impulso de la generación de viviendas “verdes”, por lo que en este año las familias respondieron adquiriéndolos e incrementando así la demanda de estos créditos. Se espera en el futuro que los constructores desarrollen más proyectos sostenibles.

Este año hemos puesto en marcha, significativamente más acciones, en camino para ser una empresa sostenible. Sin embargo, reconocemos que este camino recién empieza por ello nos comprometemos a continuar desarrollando el mercado inmobiliario e hipotecario del país a fin de ampliar el acceso a viviendas a la población peruana. Los invitamos a leer nuestro Reporte de Sostenibilidad y conocer más sobre lo que venimos haciendo.

Rodolfo Chávez Abanto  
Gerente General





## 2. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

### **Nuestro Reporte de Sostenibilidad (GRI 102-4) (GRI 102-45) (GRI 102-48) (GRI 102-49) (GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-54)**

Iniciamos nuestro proceso de elaboración de nuestro primer Reporte de Sostenibilidad del FMV en la segunda mitad de 2019, este fue un reto en el que quisimos evidenciar como organización nuestra gestión de sostenibilidad económica, social y ambiental a través de los resultados obtenidos en 2018. Anteriormente, hicimos un ejercicio de forma interna, pero este año queremos mostrar de forma pública a nuestros grupos de interés, cómo hemos venido desarrollando nuestra gestión a través de lineamientos, manuales, políticas, procedimientos y acciones concretas.

Para el próximo año, nos proponemos brindar indicadores comparativos de nuestra gestión y buscar cubrir las brechas que identificamos en este Reporte, como producto de las acciones desplegadas en 2018. Este documento da información sobre las operaciones realizadas por el FMV en el Perú, es de publicación anual y contiene información del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. Fue elaborado según la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), de conformidad con los Estándares del GRI: opción Esencial e incluye el Suplemento Sectorial Financiero versión G4.

Este documento reitera nuestro compromiso con la transparencia y responsabilidad hacia nuestros grupos de interés. Para la recolección de la información, hemos empleado fichas de recolección de datos y evidencias, las cuales fueron elaboradas de acuerdo a los lineamientos establecidos en los protocolos técnicos del GRI; y también se han desarrollado talleres de sensibilización para la Gerencia y jefaturas, y talleres de soporte para los responsables del llenado de la información.

### 2.1 DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD Y CONTENIDOS INCLUIDOS

#### **(GRI 102-46) (GRI 102-47) (GRI 102-49)**

La materialidad es el proceso a través del cual se definen los temas materiales o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de la sociedad. Esta surge cuando se logra que los objetivos de negocio favorezcan el desarrollo sostenible.

Para seleccionar los temas de sostenibilidad materiales a ser incluidos en este reporte, y así reflejar los temas más importantes para los grupos de interés de la empresa e identificar los impactos de sostenibilidad más significativos que afectaron a nuestros grupos de interés en el año 2018, realizamos un proceso en 4 etapas, detallado a continuación:



### 1. REVISIÓN

- Revisamos a nivel global todos los temas de sostenibilidad que podrían haber afectado al FMV en el 2018, consideramos los temas de sostenibilidad propuestos en los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial Financiero del GRI en su versión G4. Incluimos 38 temas, relacionados a los potenciales impactos a nuestros grupos de interés y a las expectativas señaladas por ellos.
- Identificamos nueve temas relevantes para los bancos comerciales más sostenibles en el Sustainability Yearbook 2018 de RobecoSAM, publicación que recoge *las empresas más sostenibles del Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*.

### 2. IDENTIFICACIÓN

- Realizamos la evaluación de la gestión de los principales impactos con la revisión de información secundaria: Plan Estratégico Institucional del FMV 2017-2021, resultados de la gestión, marco normativo, políticas, reglamentos, lineamientos procesos, procedimientos, manuales, códigos y estadísticas.
- También realizamos 10 entrevistas a nuestros colaboradores (gerentes y jefes), y así identificamos los principales impactos de sostenibilidad generados por nuestras operaciones a nuestros grupos de interés en el 2018.
- Por otro lado, incluimos los temas GRI considerados para el FMV en el Reporte del Programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas (CSRCB) elaborado para el informe del año 2017.
- Identificamos las expectativas de nuestros grupos de interés a través de 23 encuestas a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y accionista desarrolladas para la elaboración de este Reporte, también incluimos las expectativas del Informe Final del Focus Group desarrollado en 2018.

### 3. PRIORIZACIÓN

- La metodología que usamos para priorizar los temas más relevantes de nuestros grupos de interés fue el análisis de madurez, recomendado por AccountAbility. En el caso de los impactos de sostenibilidad a nuestros grupos de interés, identificamos los más significativos utilizando una metodología de evaluación de materialidad desarrollada la consultora.
- Para desarrollar esta evaluación, tomamos en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés, así como la revisión de la información secundaria mencionada en la identificación y que tiene vigencia al año 2018.

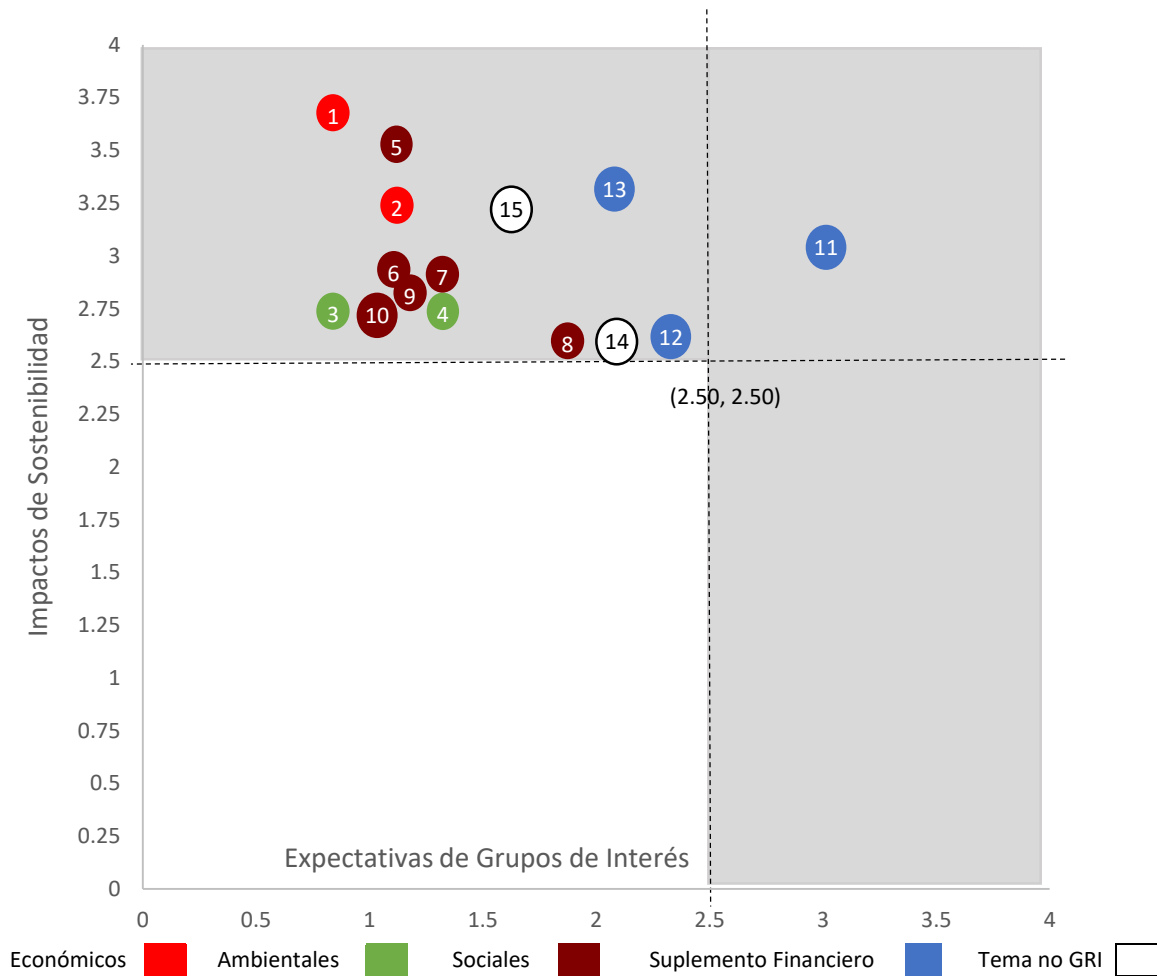
### 4. VALIDACIÓN

- Los temas de sostenibilidad materiales fueron validados por el Equipo de Trabajo, que da soporte al Comité Interno de Responsabilidad Social del FMV.
- Finalmente, seleccionamos los enfoques de gestión e indicadores a ser incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2018.

Como resultado de estas 4 etapas, identificamos los 15 temas materiales de sostenibilidad a ser incluidos en el presente Reporte. Su nivel de cobertura y los grupos de interés impactados, se detallan en el gráfico y tabla siguientes.



**Gráfico de Temas Materiales a reportarse en 2018**



**Temas de sostenibilidad materiales (GRI 102-46) (GRI 102-47)**

N	Tema material GRI y no GRI	Categoría GRI	Cobertura (GRI 103-1)	Grupos de interés relacionado (GRI 102-44)
1	GRI 201: Desempeño Económico	GRI 200: Economía	Cobertura interna	Accionistas, colaboradores y Estado
2	GRI 205: Anticorrupción	GRI 200: Economía	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, proveedores y contratistas y Estado
3	GRI 301: Materiales	GRI 300: Ambientales	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
4	GRI 306: Efluentes y Residuos	GRI 300: Ambientales	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
5	GRI 401: Empleo	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores y comunidad
6	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores y contratistas
7	GRI 404: Formación y enseñanza	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
8	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores





N	Tema material GRI y no GRI	Categoría GRI	Cobertura (GRI 103-1)	Grupos de interés relacionado (GRI 102-44)
9	GRI 414: Evaluación social de proveedores	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Proveedores y contratistas
10	GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, proveedores, Estado y comunidad
11	GRI 413: Comunidad Locales	GRI 400: Sociedad /Suplemento Sectorial Financiero	Cobertura externa	Comunidad
12	GRI 417: Marketing y Etiquetado	GRI 400: Sociedad /Suplemento Sectorial Financiero	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, Estado y comunidad
13	Cartera de productos	Suplemento Sectorial Financiero	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, Estado y comunidad
14	Capacitaciones ambientales y concientización sobre el cuidado del ambiente	Tema No GRI	Cobertura interna	Colaboradores
15	Gestión del riesgo de nuestras operaciones (económicos, ambientales y sociales)	Tema No GRI	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, Estado y proveedores y contratistas



### 3. PERFIL DEL FONDO MIVIVIENDA

#### 3.1. QUÉ ES EL FONDO MIVIVIENDA

**(GRI 102-5) (GRI 102-6)**

El Fondo MIVIVIENDA S.A., en adelante FMV, es una empresa estatal de derecho privado, se encuentra bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). Fue creado por el Estado Peruano con el objetivo de reducir el déficit habitacional en el país, a partir de la canalización de recursos al sistema financiero para la adquisición el mejoramiento y la construcción de viviendas a clientes de los segmentos B, C y D de la población, a nivel nacional.

Inscrita 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.

Nuestro objeto social es:

- Promover y financiar la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas, especialmente las de interés social.
- Realizar actividades relacionadas con el fomento del flujo de capitales hacia el mercado de financiamiento para vivienda.
- Participar en el mercado primario y secundario de créditos hipotecarios.
- Contribuir al desarrollo del mercado de capitales.
- En el marco del Decreto Legislativo 1037 (2008) se estableció que, en el ejercicio de su objeto social y a efectos de incrementar la oferta de viviendas de interés social, el FMV puede promover la oferta de financiamiento para las inversiones en habilitación urbana.

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

#### 3.2. PRINCIPIOS ÉTICOS Y BASES DE NUESTRA GESTIÓN

**(GRI 102-16) (GRI 102-11)**

El FMV busca fomentar la Cultura de Integridad entre nuestros colaboradores, con la promoción y comunicación de valores y objetivos institucionales.

##### Nuestra Misión y Visión Corporativa

###### 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.

###### VISIÓN

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

Nuestros Valores y Principios reflejan los cimientos sobre los cuales se orientan nuestras acciones para alcanzar los objetivos institucionales. Estos son:



### Nuestros Valores

COMPROMISO	• Actuamos con sentido de responsabilidad y colaboración para con nuestros clientes externos e internos. Cumplimos nuestros compromisos promoviendo la integración, adaptabilidad y flexibilidad en nuestro accionar.
INTEGRIDAD	• Somos una empresa íntegra, que actúa y promueve la transparencia, rectitud, honestidad en el desarrollo de sus actividades.
SERVICIO	• Realizamos nuestras acciones con vocación de servicio para con nuestros grupos de interés, mostrando diligencia y proactividad a fin de brindar soluciones que generen valor.
EXCELENCIA	• Buscamos cumplir con altos estándares de desempeño, asegurando la calidad y eficiencia de nuestros procesos, promoviendo la mejora continua e innovación.

### Nuestros Principios

ACTUAR CON RESPONSABILIDAD	• Cumplimos con nuestros objetivos haciéndonos cargo solidariamente de los resultados así como las consecuencias que pueden tener nuestras decisiones, así como los actos en la sociedad y el medio ambiente.
EFICIENCIA	• Estamos comprometidos en atender los requerimientos con altos estándares de calidad y eficiencia, que aseguren un adecuado servicio.
GENERACION DE VALOR	• 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.

El Departamento de Recursos Humanos desarrolló la campaña “Nuestros Valores” vía correo electrónico dirigido a todos los colaboradores, dando a conocer los nuevos valores y principios institucionales. Cuando un colaborador ingresa, al momento de anunciar su incorporación se le asigna el valor al que estará asignado para las dinámicas de integración que organiza el FMV.

Todos los colaboradores a su ingreso reciben los siguientes documentos: Código de Ética y Conducta del FMV, Reglamento Interno de Trabajo y Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo; también se refuerzan con capacitaciones obligatorias, a través de Boletines y con actividades internas. Estos documentos tienen como objetivo, establecer normas de conducta, precaución y comportamiento que, están alineados con los principios y valores del FMV.

Orientamos a nuestros colaboradores en la ejecución de sus funciones de manera transparente, íntegra, y confidencial. Estamos comprometidos con llevar una gestión ética que propicie un ambiente laboral donde prime el respeto y la honestidad, por ello todos nuestros colaboradores y nuestros directores están capacitados constantemente en nuestro Código de Ética y Conducta.



### 3.3. GOBIERNO CORPORATIVO

#### (GRI 102-18)

Durante el año 2018, en el FMV nos comprometimos en adecuar la gestión a estándares de sostenibilidad, y a fortalecer nuestro desempeño a través de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, por lo que implementamos varios de los principios con el propósito de regular las funciones del Directorio bajo los principios de la gobernanza corporativa, e impulsamos la supervisión y control de la empresa, reflejados en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) y Reglamento.

Es importante mencionar que nuestro CBGC para las empresas bajo el ámbito de FONAFE, tomó en cuenta para su elaboración criterios de organizaciones internacionales y nacionales como los establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Corporación Andina de Fomento (CAF), el Banco Mundial (BM), la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

#### a. Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (JGA) es el órgano social de mayor jerarquía de la empresa. El FMV solo tiene una clase de acciones, siendo el propietario de la totalidad de las mismas el Estado Peruano, siendo su titularidad ejercida por FONAFE.

El Directorio del FMV aprueba la convocatoria a Junta General de Accionistas, remitiendo a FONAFE la agenda a tratar conjuntamente con el informe de sustento, además, es el responsable de velar por los acuerdos de la JGA.

El FMV cuenta con 3,324'714,348 (Tres mil trescientos veinticuatro millones setecientos catorce mil trescientos cuarenta y ocho) acciones, de un valor nominal de S/ 1.00 (Uno y 00/100 soles) cada una, las mismas que se encuentran íntegramente suscritas y totalmente pagadas; siendo el capital social la suma de S/ 3,324'714,348 (Tres mil trescientos veinticuatro millones setecientos catorce mil trescientos cuarenta y ocho y 00/100 soles). (GRI 102-7)

#### b. Directorio

##### Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2018

Nombre	Cargo
Jorge Ernesto Arévalo Sánchez	Presidente del Directorio
Carmen Cecilia Lecaros Vértiz	Directora
Héctor Ricardo Melgar Ramsey	Director <sup>1</sup>
Juan Manuel de Cárdenas Salazar	
Hernán Barros Cruchaga	Director
Ricardo Valega Noriega	Director <sup>2</sup>
Ricardo Vidal Núñez	

<sup>1</sup> El cargo de Director lo ejerció el señor Cárdenas Salazar ejerció hasta el 5 de octubre de 2018, en adelante lo ejerció el señor Melgar Ramsey.

<sup>2</sup> El cargo de Director lo ejerció el señor Ricardo Vidal Núñez ejerció hasta el 5 de octubre de 2018, en adelante lo ejerció el señor Valega Noriega.



### Diversidad en Directorio (GRI 405-1)

Sexo	<30	35-55	55-65	>65	Total
Hombres	0	2	1	1	4
Mujeres	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	0	3	1	1	5

### c. Gerencia

#### Gerentes del FMV al 31 de diciembre de 2018

Nombre	Cargo
Rodolfo Javier Chávez Abanto	Gerente General
Jose Carlos Forero Monroe	Gerente Comercial <sup>3</sup>
Paulo César Morán Villanueva	
Javier Augusto Pinto Povea	
José Antonio Saldaña Castro	Gerente de Riesgos
Maiko Delgado Ulloa	Gerente de Finanzas
Santiago Alberto Maradiegue Medina	Gerente de Administración
Pedro Alberto Elías Zanelli	Gerente Legal
Jorge Enrique Alberto Ratto Cúneo	Gerente de Operaciones <sup>4</sup>
Juan Carlos Toledo Baldeón	
Víctor Eduardo Mendoza Arana	
Guillermo Sánchez Zambrano	Gerente de Proyectos Inmobiliarios y Sociales <sup>5</sup>
Hernando Carpio Montoya	

#### Principales Comités del FMV

##### Comité de Gerentes

Su función principal es tomar conocimiento de las principales actividades realizadas por la diversas Unidades del FMV respecto a la gestión de la institución, a evaluar mediante el diálogo y el intercambio de opinión, los principales hechos relevantes suscitados en la gestión operativa; establecer metas y planes, definiendo actividades, fijando responsabilidades y fechas para su implementación.

##### Comité Integral de Riesgos

Cuya función principal es identificar, evaluar y minimizar los posibles riesgos internos y externos a los que está expuesto el FMV en el desarrollo normal de sus funciones.

##### Comité de Auditoría

Asiste al Directorio en sus funciones de vigilancia, a fin de garantizar que los procesos contables y de reporte financiero sean apropiados, al evaluar las actividades realizadas por los auditores internos y externos; así mismo vigila el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

##### Comité Especial de Cumplimiento

Destinado a supervisar la implementación y/o tratamiento de las medidas correctivas recomendadas por la SBS, la OAI, los Auditores Externos y el Oficial de Cumplimiento, así como tomar conocimiento de los requerimientos o solicitudes de información provenientes de los organismos de control y/o autoridades.

##### Comité de Gestión de Activos y Pasivos

Como responsable de las estrategias para la mejor gestión de los activos y pasivos del FMV, considerando los riesgos estructurales asociados a la hoja de balance

##### Comité de Ética

Vela por el cumplimiento de las Políticas de Cumplimiento del Código de Ética y Conducta del FMV; así como los principios y deberes éticos y de conducta contempladas en su Código.

<sup>3</sup> El cargo de Gerente Comercial lo ejerció el señor Pinto Povea hasta el 27 de marzo de 2018, en adelante lo ejerció el señor Morán Villanueva hasta el 16 de setiembre de 2018, finalmente lo restante del periodo lo ejerció el señor Forero Monroe.

<sup>4</sup> El cargo de Gerente de Operaciones lo ejerció el señor Mendoza Arana hasta el 26 de enero de 2018, en adelante lo ejerció el señor Toledo Baldeón hasta el 1 de abril de 2018, finalmente lo restante del periodo lo ejerció el señor Ratto Cúneo.

<sup>5</sup> El cargo de Gerente de Proyectos Inmobiliarios y Sociales lo ejerció el señor Carpio Montoña hasta el 25 de setiembre de 2018, en adelante lo ejerció el señor Sánchez Zambrano.





#### Comité de Control Interno

Busca implementar el marco del Control Interno Corporativo propiciado por FONAFE, para ayudar a mejorar el control dentro de la organización.

#### Comité Interno de Responsabilidad Social

Articulan las acciones en el marco de una cultura que permita el logro de resultados a nivel: económico, social y ambiental, priorizando los grupos de interés y fijando criterios, acorde a los valores institucionales.

#### Comité del Sistema Integrado de Gestión

Sus principales funciones se relacionan con la implementación de la gestión de procesos y a la mejora continua; a la evaluación y monitoreo de los indicadores para el logro de su implementación, así como la validación del Mapa de Procesos y el mantenimiento de los sistemas de gestión que hayan sido implementados en la empresa.

#### d. Cumplimiento Normativo **(GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico)**

Durante el 2018 trabajamos en fortalecer nuestros procesos, de manera que estos nos permitan identificar y definir las acciones necesarias para lograr el adecuado cumplimiento de la normativa interna y externa, así como brindar una asesoría más cercana al negocio, con el fin de prevenir, detectar y corregir cualquier actividad que vaya contra el cumplimiento de la normativa vigente.

También actualizamos las políticas y procedimientos a fin de adecuarlos a la normativa vigente, designamos coordinadores de cumplimiento y a fin de consolidar el compromiso de nuestros trabajadores, continuamos implementando una cultura de cumplimiento a través de las capacitaciones con charlas y videos de sensibilización.





### 3.4. PRINCIPALES INICIATIVAS EXTERNAS Y ASOCIACIONES

**(GRI 102-12)(GRI 102-13)**

El FMV participa activamente, tiene compromisos y convenios con las siguientes instituciones de forma voluntaria.

#### La Unión Interamericana para la Vivienda (UNIAPRAVI)

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

#### La Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE)

Es una comunidad de instituciones financieras que genera soluciones en banca para el desarrollo de América Latina y el Caribe. Cuenta con una sede en Lima (Perú), su principal objetivo es 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. Cuenta con miembros en más de veinte países de América Latina y el Caribe y fuera de la región como Alemania, Canadá, China, India, España, Portugal y Rusia. Mayor información en <http://www.alide.org.pe/>

#### Agencia Francesa de Desarrollo (AFD)

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

### 3.5. CADENA DE VALOR

**(GRI 102-9)**

Nuestra Cadena de Valor muestra nuestras actividades estratégicas y su interrelación, recogiendo los grupos de actividades en los que se descompone el quehacer de la empresa. Para conocer adecuadamente al FMV, primero debemos precisar que tenemos 3 líneas de acción:

#### 1. Servicios de financiamiento (créditos hipotecarios)

Al ser un banco de segundo piso, gestionamos los fondos mediante recursos propios, créditos obtenidos o mediante la captación de recursos en el mercado de capitales, y los asignamos mediante líneas de crédito a las IFI, para que luego éstas desarrollen el proceso de entrega de los créditos, según los productos determinados por el FMV, de cara a los beneficiarios finales.

#### 2. Administración de la asignación de subsidios por encargo del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS)

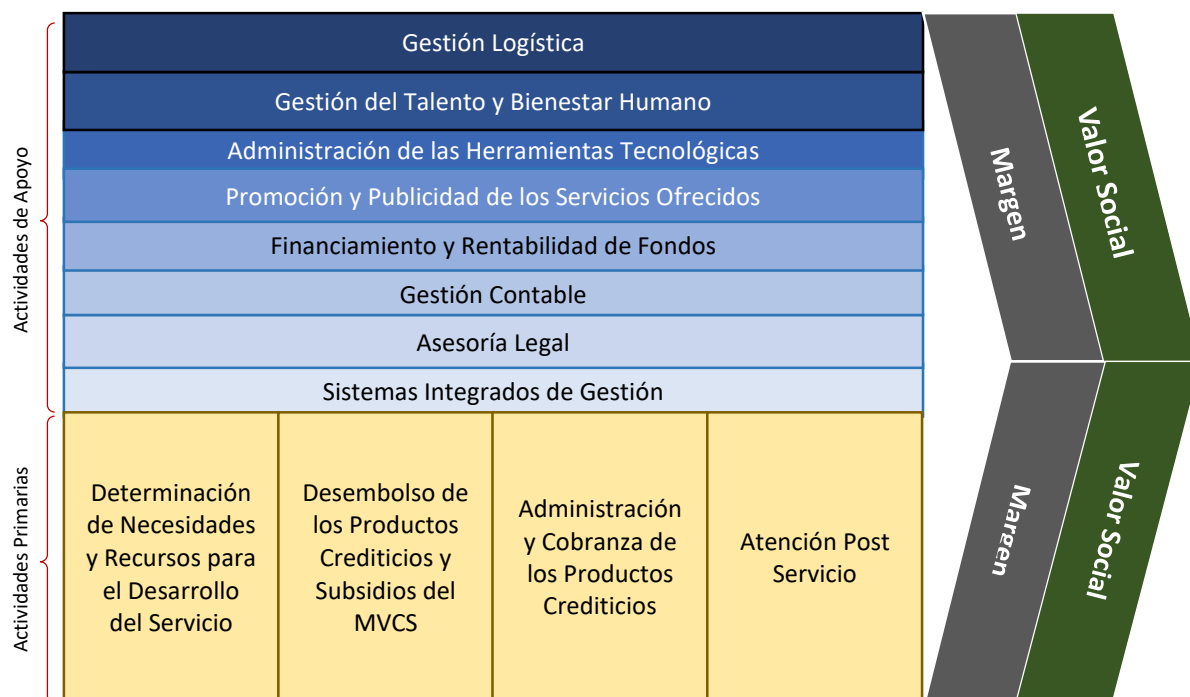
El FMV tiene el encargo de administrar (desde el registro de los grupos familiares hasta la rendición de los recursos otorgados) el BFH, BAV, BPVVRs, entre otros subsidios, mencionados en la sección Nuestros productos y servicios, por encargo del MVCS.

#### 3. Generador de oferta

Articulamos a efectos de incrementar la oferta de viviendas de interés social mediante concursos y créditos otorgados a través de las IFI para promotores y constructores.

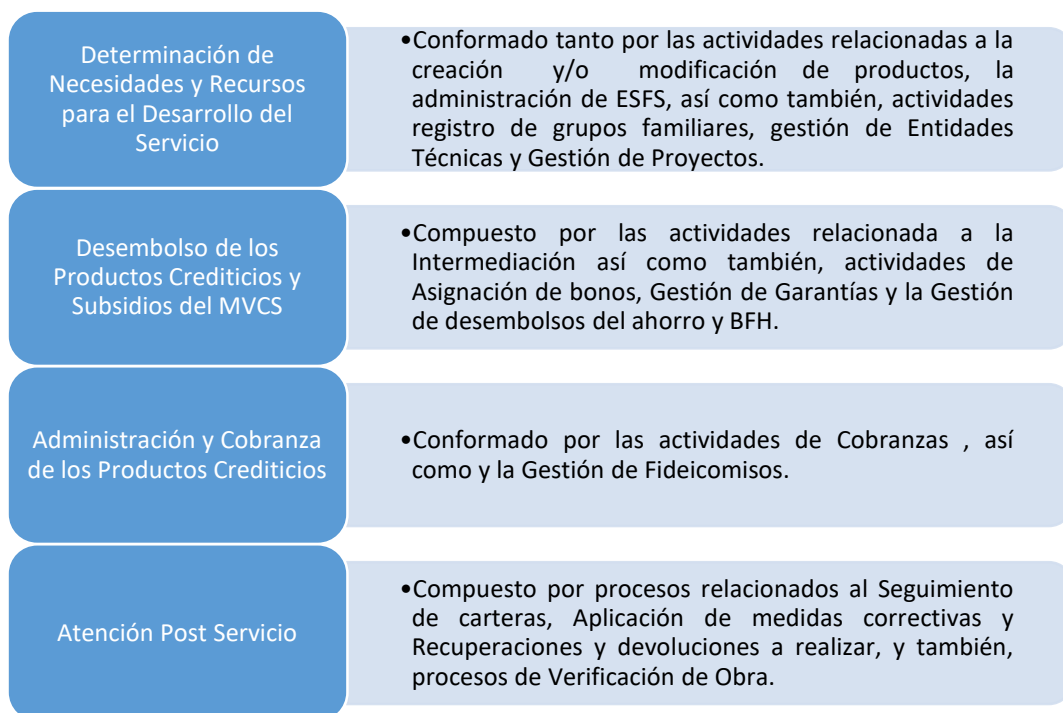


### Cadena de Valor del FMV



A continuación, resumiremos las actividades primarias, que son las actividades centrales y luego describiremos las actividades de apoyo en nuestra Cadena de Valor.

### Actividades Primarias



### Actividades de apoyo

Gestión del Taleto y Bienestar Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera las actividades relacionadas a la selección, contratación, desarrollo de los colaboradores, además de las remuneraciones y el bienestar social, seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>
Administración de las Herramientas Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende procesos relacionado a las tecnologías de información con el fin de automatizar los servicios ofrecidos.</li> </ul>
Promoción y Publicidad de los Servicios Ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera todos aquellos procesos relacionados con el desarrollo y promoción del negocio inmobiliario.</li> </ul>
Financiamiento y Rentabilidad de Fondos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcanza todos aquellos procesos relacionados a buscar el financiamiento necesario para el desarrollo de los servicios.</li> </ul>
Gestión Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformados por los procesos relacionados al cierre contable, impuestos, fondos administrados, etc.</li> </ul>
Asesoría Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformado por los procesos relacionados a asuntos procesales y asuntos corporativos.</li> </ul>
Sistemas Integrados de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluye actividades de gestión de Riesgos las que se realizan de manera integral mediante evaluaciones que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.</li> <li>• Considera los procesos destinados al desarrollo de la mejora continua, al análisis de procesos, gestión normativa, etc.</li> </ul>
Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera las actividades de aprovisionamiento, para proporcionar al FMV de los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa</li> </ul>





#### 4. NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**(GRI 102-2) (GRI 102-7) (FS7) (Tema Cartera de Productos)**

Dentro de nuestro Modelo de Gestión actuamos como articulador del mercado inmobiliario brindando créditos hipotecarios a través de las IFI (bancos, Cajas Municipales de Ahorro y Créditos, financieras, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y Edpyme), a través de un fideicomiso con COFIDE (Corporación Financiera de Desarrollo), firmado en 1999 por el cual este último recibe los recursos del Fondo y actúa como organismo ejecutor de éstos.

A continuación, resumimos nuestros productos financieros activos.

##### 4.1. Nuevo Crédito Mivivienda (NCMV)

Creado en 2009, es un crédito que financia la compra de viviendas terminadas nuevas o usadas a partir de 2013, en construcción (terreno o aires independizados) y el mejoramiento de vivienda, cuyo valor de vivienda se encuentre entre S/ 57,500 hasta S/ 410,600. Este crédito se otorga a través de Instituciones Financieras Intermediarias (IFI) con un plazo de 5 a 20 años.

Como parte del crédito, se otorga el Bono del Buen Pagador (BBP) y Premio al Buen Pagador (PBP), hasta por un valor de hasta S/ 17,500.

**Valores del BBP y PBP**

Beneficio	Valor de vivienda	Monto de beneficio	Cuota inicial	Plazo	Tasa y moneda
BBP	De S/ 57,500 hasta S/ 82,200	S/ 17,500	Mínimo: 10% Máximo: No hay tope	Entre 5 y 20 años	Tasa fija en soles
	Mayor S/ 82,200 hasta S/ 123,200	s/ 14,400			
	Mayor a S/ 123,000 hasta S/ 205,300	S/ 12,900			
PBP	Mayor a S/ 205,300 hasta S/ 304,100	S/ 6,200	Mínimo 10% Máximo 30% del valor de la vivienda		
	Mayor a S/ 304,100 hasta S/ 410,600	-			

Información a diciembre 2018

##### 4.2. Financiamiento Complementario Techo Propio (FCTP)

Financiamiento complementario Techo Propio va dirigido exclusivamente a familias de bajos recursos económicos para que puedan comprar, construir o mejorar su vivienda, la misma que contará con servicios básicos de luz, agua y desagüe. Cuenta con tres modalidades: Adquisición de Vivienda Nueva (AVN), Construcción en Sitio Propio (CSP) y Mejoramiento de Vivienda (MV).

El principal beneficio del programa es el Bono Familiar Habitacional (BFH), subsidio directo que otorga el Estado a una familia de manera gratuita como premio a su esfuerzo ahorrador y no se devuelve.



#### 4.3. MiTerreno

Crédito que tiene como objetivo facilitar la adquisición de un terreno o terreno futuro con fines de vivienda o comercio, puede llegar hasta S/ 50,000 en un plazo máximo de 8 años. Los requisitos para acceder a este crédito son: no tener previamente un inmueble para vivienda y contar con una cuota mínima de 30% del valor del terreno.

#### 4.4. MiProyecto

Brinda un financiamiento a los constructores y/o promotores de viviendas, a través de un producto para impulsar la construcción de proyectos inmobiliarios de vivienda social y así dinamizar el mercado hipotecario entregado por las IFI. Para determinar el valor de financiamiento, se tomará en cuenta el costo de inversión total del proyecto hasta la culminación o un máximo de 36 meses.

Permite financiar: i) la ejecución de un proyecto ii) la adquisición de terreno (se financiará dicha adquisición siempre y cuando se financie la ejecución del proyecto).

**Los productos del FMV cuentan con los siguientes atributos: (FS7)**

#### 4.7. Bono del Buen Pagador (BBP)

Ayuda económica directa no reembolsable que se otorga a las personas que accedan al Nuevo Crédito MIVIVIENDA por medio de las IFI. Permite incrementar la cuota inicial de la vivienda y obtener un menor préstamo. Los valores de BBP son los que se muestran en el cuadro anterior llamado Valores del BBP y PBP.

#### 4.8. Bono Mivivienda Verde (BMV)

**(FS8)**

Atributo creado con el fin de incentivar la demanda de viviendas que ayuden a la reducción del impacto ambiental, dirigido a la cuota inicial y como beneficio adicional a los productos Mivivienda. Es entregado a través de las IFI, para los proyectos que incorporen tecnologías ahorradoras de agua y energía, así como estudios bioclimáticos, buenas prácticas de manejo de residuos de operación y concientización a los compradores.

Este programa fue implementado con recursos provenientes del Convenio de Facilidad Crediticia suscrita entre el FMV y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) en marzo de 2015.

**Valor del BMV - 2018**

Valor de Financiamiento	Valor BMV	
	Grado 1	Grado 2
Hasta S/ 140,000	4%	
Mayor a S/ 140,000 hasta 90% del valor de la vivienda	3%	4%

#### **Criterios de Elegibilidad de las viviendas Sostenibles para el Bono del Grado 1**

Ítem	Categoría	Criterio	Sub Criterios	Requisitos de Elegibilidad
1	Agua	Consumo racional de agua	Equipos hidrosanitarios de bajo consumo	Instalación de grifería de lavatorios de bajo consumo
2				Instalación de grifería de duchas de bajo consumo



				consumo
3				Instalación de inodoros de bajo consumo
4				Instalación de tanque de reserva de agua (cisterna o tanque elevado)
5				Instalación de sistemas de riego tecnificado para áreas verdes en caso no haya aprovechamiento de aguas residuales
6				Instalación de medidores o contómetros independientes
7	Energía	Eficiencia energética	Sistema de iluminación de bajo consumo	Instalación de lámparas LED en áreas comunales
8				Instalación de lámparas LED en las unidades de viviendas
9		Instalación de red de gas	Instalación de red de gas	Instalación de red de gas (01 punto, para calentador de agua por vivienda o punto para Sistema de Agua Caliente Centralizada SACC)
10				Instalación de calentador de agua eficiente o de SACC
11	Bioclimática	Arquitectura bioclimática	Capacitación en bioclimática	Capacitación introductoria de encargados del proyecto en análisis y diseño arquitectónico bioclimático
12	Residuos	Gestión de residuos de operación	Plan de manejo de residuos de operación	Realización y ejecución de un plan de manejo de residuos según los lineamientos del D.S. 003-2013-VIVIENDA
13	Educación	Gestión de comunicación	Plan de comunicación	Realización y ejecución de un plan de comunicación, concientización y capacitación para usuarios

### Criterio Adicional al Grado 1 para el Bono del Grado 2

Ítem	Categoría	Criterio	Sub Criterios	Requisitos de Elegibilidad
14	Agua	Consumo racional de agua	Planta de tratamiento de aguas residuales	Instalación de planta de tratamiento de aguas residuales u otro sistema de tratamiento para riego de áreas verdes

Para acceder al BMS, el cliente debe elegir adquirir una vivienda que esté certificada formalmente como sostenible y adquirirla con un producto del FMV.

### Procedimiento de habilitación de la IFI para desembolsar BMS (FS2) (FS3) (FS5)

1. El proceso inicia cuando la IFI interesada en desembolsar BMS solicita por medio de carta a la Gerencia Comercial la habilitación de desembolso de los BMS.
2. La Gerencia Comercial deriva la solicitud con la documentación adjunta a la Gerencia de Riesgos para su evaluación. Esta última evalúa la información entregada y verifica en los parámetros de evaluación.
3. Es importante indicar que como requisito se les solicita a las IFI la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para el desembolso del BMS.
4. La Gerencia de Riesgos Informa mediante un memorando a la Gerencia Comercial el resultado de la evaluación de la IFI, con copia a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Proyectos Inmobiliarios y Sociales.
5. Finalmente, la Gerencia Comercial informa mediante carta a la IFI el resultado de la evaluación.



#### 4.9. Cobertura de Riesgo Crediticio (CRC)

Es un atributo que se ofrece a las IFI, el cual se activa cuando estas den por vencidas todas las cuotas pendientes del subpréstamo. Una vez cumplido ese requisito el FMV asume hasta una tercera parte del saldo insoluto del préstamo.

Adicionalmente, se cuenta con la Cobertura de Riesgo Crediticio Adicional (CRCA), la cual amplía la cobertura de riesgo crediticio hasta un tercio (1/3) adicional para aquellas IFI con clasificación de riesgo de fortaleza financiera con categoría A (entre A+, A y A-) y con patrimonio efectivo mayor o igual al 6% del patrimonio efectivo del FMV, y que cumplan determinadas condiciones. Entre ellas, que muestren una participación mínima de 20% de créditos MIVIVIENDA en la colocación anual y mantengan una tasa de mora por debajo del promedio del sistema financiero.

Otra de nuestras funciones es la de administrar los recursos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) a través de canalizar los subsidios que otorga el Estado. A continuación, presentamos los bonos otorgados en el año 2018: **(FS7)**

- **Bono Familiar Habitacional (BFH):** subsidio otorgado por el Estado por única vez al Grupo Familiar Beneficiario, como complemento de su ahorro, para cada una de las modalidades del Programa Techo Propio. Se destina exclusivamente a la adquisición, construcción en sitio propio o mejoramiento de una vivienda de interés social. Son beneficiarios exclusivos del BFH las familias, en el ámbito urbano y rural, que carecen de recursos suficientes para obtener o mejorar una solución habitacional.

**Colocaciones del BFH – 2018**

Modalidad	N° de operaciones	S/ miles
Adquisición de Vivienda Nueva (AVN)	5,131	S/ 171,670
Construcción Sitio Propio (CSP)	20,299	S/ 464,564
Mejoramiento de Vivienda (MV)	38	S/ 345
<b>Total general</b>	<b>25,468</b>	<b>S/ 636,579</b>

- **Bono de Protección de Vivienda Vulnerable a Riesgo Sísmico (BPVVRS):** Es un subsidio otorgado por el Estado, a favor de los hogares en situación de pobreza, sin cargo a restitución, destinando a intervenciones de reforzamiento estructural de las viviendas ubicadas en zonas vulnerables al riesgo sísmico y/o que hubieran sido construidas en condiciones de fragilidad.

**Colocaciones del BPVVRS - 2018**

N° de operaciones	S/ miles
1,239	S/ 20,506

- **Bono 500:** ayuda económica mensual destinada para el arrendamiento de una vivienda, a favor de la población damnificada que ocupaba una vivienda que se encuentre en condición de colapsada o inhabitable por la ocurrencia de lluvias y peligros asociados a consecuencia del Fenómeno del Niño Costero en el año 2017, dentro de la cual se



encuentra la población ubicada en albergues o refugios temporales, fajas marginales, zona costera del litoral o quebradas.

#### Colocaciones del Bono 500 - 2018

N° de operaciones	S/ miles
27,548	S/ 13,774

- **Bono al Buen Pagador (BBP) y Premio al Buen Pagador como Complemento a la cuota inicial (PBP):** Otorgado a los que tengan un crédito hipotecario con recursos del FMV, destinado a complementar o incrementar la cuota inicial.

#### Colocaciones del BBP y PBP - 2018

Atributo	N° de operaciones	S/ millones
BBP y PBP	7,174	86.9

- **Bono Mivivienda Verde (BMV): (FS8)** ayuda económica no reembolsable cuyo destino es para comprar una vivienda con características ecoamigables.

#### Colocaciones del BMV - 2018

N° de operaciones	S/ miles
2,001	9,472

Finalmente, como generador de oferta en el FMV buscamos incrementar la oferta de viviendas de interés social, mayor información sobre esto en la sección Gestión con la Sociedad.





## 5. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

### (Gestión de riesgos) (T1)

En el FMV hemos buscado mitigar y gestionar los potenciales riesgos que afectan a nuestras operaciones por ello contamos con los siguientes sistemas de gestión:

- **Sistema de Gestión de Riesgos Globales**

Contamos con indicadores del riesgo global que incluyen planes de acción cuando se encuentran en las zonas de alerta.

#### Principales riesgos globales gestionados en el FMV

<b>Riesgo de crédito</b>
Mide el riesgo global que representa una Institución Financiera Intermediaria (IFI) para el FMV, tanto en el sistema financiero y de seguros, como en su cartera crediticia. En 2018, realizamos visitas in situ a las IFI que han suscrito el Convenio de Canalización de Recursos de los programas de Crédito del FMV y que han utilizado sus líneas, también desarrollamos la primera etapa del Sistema de Información denominado Posición Consolidada de IFI (PIFI) para optimizar los procesos de gestión del riesgo.
<b>Riesgo de mercado</b>
Incluye el riesgo cambiario y riesgo de tasa de interés.
<b>Riesgo país</b>
Tenemos política interna de mantener exposiciones en aquellos países que cuentan con calificación externa como mínimo de grado de inversión, para ello realizamos monitoreos periódicos; los límites se establecen para sector económico, país, por clasificación de riesgo, entre otros.
<b>Riesgo de liquidez</b>
Los recursos para el financiamiento de las colocaciones provienen de adeudados y emisiones de deuda en el mercado de capitales, local e internacional. El FMV no se encuentra sujeto a los límites regulatorios de riesgo de liquidez (excepción dispuesta en reglamento para la Gestión del Riesgo de Liquidez, aprobado por la SBS). No obstante, hemos establecido límites y alertas sobre indicadores internos de riesgo de liquidez.
<b>Riesgo de inversión y de contraparte</b>
Hemos establecido las siguientes políticas para las operaciones locales y para el exterior, incluyen la evaluación de las propuestas de inversión, seguimiento y monitoreo de los instrumentos de inversión y de los emisores de valores, en las instituciones financieras y de la situación de límites de las contrapartes para realizar operaciones con derivados. Durante el 2018 se logró la implementación de la metodología interna para asignación y seguimiento de líneas de inversiones para instituciones financieras.
<b>Riesgo operacional</b>
Todos los riesgos identificados establecen planes y acciones para mitigarlos, incluyen metodologías alineadas a la regulación vigente y buscan garantizar la sostenibilidad financiera. Para ello, contamos con sistemas de gestión de información que nos permiten gestionar componentes estratégicos.

- **Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio**

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

En el año 2018 mejoramos este Sistema a través de la actualización, mejora y pruebas del programa de continuidad del negocio, definiendo las estrategias a seguir: la disposición de los sitios alternos, la organización de los grupos de trabajo, tiempos objetivos de recuperación y puntos objetivo de recuperación, en el cual volveríamos a realizar operaciones y servicios con normalidad.



- **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**

Este sistema busca mitigar el riesgo de las amenazas que podrían afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Durante el 2018, hemos continuado trabajando en la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos, asimismo, como parte de los procesos de mejora continua realizamos auditorías internas; la revisión del sistema por parte de la Alta Dirección para asegurar su conveniencia, adecuación y efectividad continua; y de forma semestral analizamos vulnerabilidades y pruebas de intrusión controlada.

- **Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT)**

Este sistema está basado en estándares internacionales que nos permite cumplir con las exigencias regulatorias y ofrecer a nuestros clientes un respaldo legal y reputacional. Dentro de dicho sistema, el Programa PLAFT se encuentra implementado en base a la exigencia regulatoria peruana con componentes de cumplimiento y de gestión de riesgos de lavado de LA/FT en distintos aspectos, entre ellos: conocimiento del cliente, del mercado, registro de operaciones, capacitaciones, proveedores, contrapartes, tipologías y señales de alerta.

También contamos con la evaluación de riesgo de LA/FT de cada uno de los productos y servicios que ofrecemos, determinando y gestionando el perfil de riesgo al que están expuestos nuestro proveedores y clientes.

El Directorio conjuntamente con la Gerencia General son responsables de implementar y revisar periódicamente el programa de cumplimiento según la legislación vigente, tenemos un Oficial de Cumplimiento que es el encargado de vigilar su adecuada implementación y funcionamiento, y los demás gerentes de negocio o de apoyo, son responsables de cumplir con las medidas asociadas al control de los riesgos de LA/FT, conforme a las políticas y procedimientos contenidos en los manuales y el código de conducta del sistema para la prevención y gestión de los riesgos de LA/FT del FMV S.A.

En 2018 se evaluaron y actualizaron las señales de alerta aplicable a nuestros productos y servicios y se propusieron cambios a los reglamentos operativos del BFH con la finalidad de reforzar los controles anti lavado en el programa Techo Propio.

También contamos con las más altas clasificaciones de riesgo otorgadas en el mercado nacional a instituciones gubernamentales y financieras en el país, sustentadas en la gestión de riesgos señalados.

A nivel internacional, la categoría de riesgo cuasi-soberano para nuestra deuda de largo plazo en moneda extranjera se encuentra por encima de nivel de Grado de Inversión:

	FMV	Apoyo y Asociados	Class y Asociados S.A.
Clasificaciones locales	Fecha de último reporte	Junio 2018	Junio 2018
	Fortaleza financiera	A	A+
	FMV	Standar & Poor's	Fitch Ratings
Clasificaciones internacionales	Instrumento de largo plazo	BBB+	BBB+



## Cumplimiento Normativo e Integridad

**(GRI 102-16) (GRI 205: Anticorrupción)**

Contamos con un Sistema de Integridad que tiene por objeto la prevención del fraude, la corrupción y otras prácticas cuestionables, que recoge el compromiso de nuestra Alta Dirección, como una manifestación de voluntad de reconocer la importancia de fomentar una cultura institucional que fortalezca la resistencia a las amenazas fraude, corrupción y que es de aplicación para todos los colaboradores de la empresa.

En el 2016, aprobamos la Política Anti-Fraude, la cual sirve de base y piedra angular para construir nuestro Modelo de Integridad, en el marco de la Ley N° 30424. Desde diciembre del 2017, se incorporaron a la Oficina de Cumplimiento Normativo e Integridad nuevas funciones referidas al modelo de prevención, teniendo a su cargo, entre otras, la de supervisar, monitorear y gestionar el modelo de prevención de fraude, corrupción y otras prácticas cuestionables en el FMV; promover una cultura de integridad, ética y transparencia en el FMV; así como del seguimiento y monitoreo de las acciones orientadas a prevenir, detectar, investigar y sancionar la corrupción, fraude y otras prácticas cuestionables.

En el 2018 se formuló y aprobó el Programa de Integridad para el FMV, el que tiene como objetivos:

- Crear y fomentar la cultura de integridad en el FMV
- Prevenir la corrupción, fraude y otras prácticas cuestionables
- Fortalecer los mecanismos de difusión e información del Modelo de Integridad

En el mes de diciembre, el Directorio aprobó las Políticas de Integridad que permiten orientar al FMV hacia el fortalecimiento de una Cultura de Integridad institucional. Entre los aspectos más resaltantes considera:

- Aspectos de ética como la tolerancia cero al fraude, corrupción y otras prácticas cuestionables
- Promover el cumplimiento de las normas y la exigencia del mismo comportamiento a los proveedores y contrapartes
- Respeto de los trabajadores declara que deben ser tratados con respeto, no tolerándose la violencia y promoviendo la igualdad laboral
- Prohíbe la recepción de regalos y se contempla la implementación de canales y mecanismos de denuncia
- También establece el no patrocinio de partidos políticos, así como la prohibición de hacer propaganda política con recursos del FMV

Contamos también con un Procedimiento de denuncias de actos de fraude, corrupción y otras prácticas cuestionables, aprobado en diciembre del 2018, en el cual se definen las actividades necesarias para realizar una denuncia e investigación de actos de fraude, corrupción y otras prácticas cuestionables.

Iniciativas importantes llevadas a cabo durante el 2018:

- Se creó un buzón de correo electrónico denominado “Modo Integridad” que permite a la Oficina de Cumplimiento Normativo e Integridad la emisión de Boletines informáticos como medio de comunicación a todos los colaboradores de la empresa sobre temas



relacionados a la Integridad. Se desarrolló un video sobre lo que implica ser una persona Íntegra; se envió comunicaciones referidas a la presentación de la Declaración Jurada de Intereses; así como a la no aceptación de regalos.

- Colaboración con el Grupo encargado de la revisión y actualización del Código de Ética.
- El Plan Anual de Capacitación de estuvo orientados a reforzar temas de integridad. En ese sentido, las gerencias y jefaturas participaron del Taller Anticorrupción brindado por la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción del MVCS. Asimismo, la consultora internacional experta en lucha contra la corrupción, Martha Silvestre, quien brindó una Conferencia sobre “Integridad y Lucha Contra la Corrupción” a la que asistieron un grupo de nuestros colaboradores.
- Como herramienta de evaluación de los colaboradores se utilizó el aplicativo Kahhoot, que permite la creación de cuestionarios de evaluación, en el que se incorporó una pregunta referida a los valores de la empresa, participando los colaboradores a través de sus celulares y computadoras.

Para el 2019, continuaremos desarrollando estrategias para promover una Cultura de Integridad, de manera externa como interna, con la difusión del Modelo de Integridad a través del Portal Institucional; continuaremos con la comunicación a través de los Boletines electrónicos; y elaboraremos un video para reforzar nuestros valores institucionales para nuestros colaboradores. Finalmente, como parte de la inducción se desarrollarán charlas sobre la integridad al personal entrante.

#### **Capacitación en Políticas de Integridad (GRI 205-2)**

En el 2018, informamos a todo el personal vinculado al FMV (nuestro Directorio, Comité de Gerentes, Funcionarios y total de colaboradores) en nuestras Políticas de Integridad, así como en el Procedimiento de denuncias de actos de fraude, corrupción y otras prácticas cuestionables.

Difundimos esta información a través del correo electrónico y facilitamos una ruta de acceso a la información en nuestra página de la intranet. Esperamos para el 2019 iniciar el proceso de capacitación a todo el personal, también creemos importante publicar y difundir nuestro Modelo de Integridad en nuestro portal institucional para que todos nuestros grupos de interés tengan acceso a él.



## 6. NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

### (GRI 201: Desempeño Económico)

El FVM tiene como objetivo primordial promover el acceso a la vivienda única y adecuada, principalmente de las familias con menores ingresos (objetivo social), de la mano con la sostenibilidad financiera a largo plazo. Actúa como un banco de segundo piso en el sistema financiero, de esa manera utiliza los recursos (propios o captados a través de deuda) para colocar créditos en sus diferentes productos (aunque el 90% de los desembolsos corresponde a Nuevo Crédito Mivivienda), los excedentes son rentabilizados en instrumentos de alta calidad.

Una de nuestras metas principales es continuar con el crecimiento sostenido de las colocaciones crediticias para los próximos años. Conforme el volumen de colocaciones ha ido creciendo se ha hecho necesario contar con más recursos externos; por tal motivo, implementamos nuestra “Estrategia de Sostenibilidad Financiera”, la cual estipula las diversas alternativas con las que se cuenta para obtener los recursos necesarios a corto, mediano y largo plazo disponibles en el mercado local e internacional, tales como emisiones de instrumentos de deuda, adeudados, entre otros.

La Política de Inversiones se maneja de acuerdo a lo establecido en La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – Ley N° 26702, así como los límites de inversión aprobados por el Directorio. Para evaluar la adecuada gestión financiera realizamos de forma periódica procesos de auditoría interna y externa, recibimos visitas de la SBS, reportamos nuestros resultados mensualmente y contamos con indicadores que comunican a las diferentes unidades orgánicas nuestros resultados.

### Generación y Distribución de Valor Económico a los Grupos de Interés en miles de soles

#### (GRI 201-1) (GRI 102-7)

	2017	2018
<b>Valor Económico Directo Creado (VEC)</b>	<b>496,932</b>	<b>513,415</b>
<b>Ingresos:</b> ingresos por intereses de créditos, cuentas por cobrar, inversiones financieras y venta de activos, netos de provisiones.	496,932	513,415
<i>Ingresos por intereses</i>	515,770	532,086
<i>Ingresos por servicios financieros, otros ingresos y gastos</i>	6,401	7,913
<i>(Provisiones: CxC, Fideicomisos, Créditos Directos y otros)</i>	-25,239	-26,584
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	<b>471,013</b>	<b>477,759</b>
<b>Costos operativos totales:</b> Gastos generales, gastos administrativos, pagos a proveedores y pagos de facilitación y otros gastos.	77,676	80,126
<i>Otros Gastos Financieros (PBP, BMS y CRC)</i>	56,965	57,874
<i>Gastos por Servicios Recibidos de Terceros</i>	20,711	22,252
<b>Salarios y beneficios sociales de los colaboradores:</b> Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales. No incluye compromisos de pago futuros	21,561	29,458
<b>Pagos a proveedores de fondos:</b> Dividendos abonados a todo tipo de accionistas y pagos de intereses a proveedores de préstamos <sup>SEP</sup>	357,350	355,085
<i>Intereses de Adeudos, Obligaciones Financieras y Gastos por Servicios Financieros</i>	250,308	254,119
<i>ROF</i>	107,041	100,966
<b>Impuestos pagados al Estado peruano:</b> Tasas e impuestos brutos	14,426	13,090
<i>Impuestos, contribuciones e impuesto a la renta</i>	14,426	13,090
<b>Inversión en comunidad:</b> Aportaciones voluntarias e inversión en la comunidad, incluye donaciones, contribuciones como voluntariado en horas de trabajo, contribuciones en servicios o equipos y gastos de gestión	0	0
<b>Valor Económico Retenido (VER)= (VEC-VED)</b>	<b>25,919</b>	<b>35,656</b>
<b>Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.</b>	<b>25,919</b>	<b>35,656</b>





## 7. CUMPLIMIENTO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### (GRI 102-12)

En el año 2018 iniciamos con la elaboración de nuestra Política de Responsabilidad Social, que concluiremos para el 2019, la misma que se viene elaborando acuerdo con los compromisos asumidos con la Agence Française de Développement (AFD), para cumplir con el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Esta política integrará los lineamientos que orienten las actividades del FMV en materia de responsabilidad social y la articulación en el marco de una cultura que permita el logro del triple resultado: económico, social y ambiental, fijando criterios y estableciendo prioridades para nuestros grupos de interés, en línea con nuestros valores institucionales.

A través de esta política, el FMV contribuirá a:

- Prevenir y mitigar los posibles impactos negativos derivados de su actividad.
- Desarrollar la actividad principal de forma responsable, situando a sus grupos de interés en el centro de su propósito.

Asimismo, dicha política considera que el FMV no financiará a la IFI que no cuente con una política de exclusión de financiamiento de las actividades que afecten o alteren el medio ambiente, o que afecten los derechos humanos.

### 7.1. GRUPOS DE INTERÉS

#### (GRI 102-42)

En el FMV en el mes de julio del año 2018, realizamos un proceso de valorización y priorización de nuestros Grupos de Interés del FMV, que contó con la participación del Comité de Gerentes. Para ello desarrollamos talleres dirigidos a la identificación, clasificación y priorización de grupos de interés, obteniéndose como resultado una lista de grupos de interés y sub grupos, relevantes para el FMV.

En dicho proceso se evaluaron los criterios de Poder, Legitimidad y Urgencia en cumplimiento de los lineamientos establecidos por FONAFE en el Manual de Gestión para Procedimientos de Responsabilidad Social.

**Poder:** Es entendido como la capacidad del grupo de interés para afectar el desarrollo normal de las operaciones de la empresa.

**Legitimidad:** Es entendido como la capacidad de influencia reputacional o legal del grupo de interés sobre el comportamiento de la empresa.

**Urgencia:** Alude a la necesidad de que el pedido de un grupo de interés requiera una acción inmediata.

En el siguiente gráfico están detallados todos los grupos de interés y sub grupos de interés del FMV, los que como se mencionó anteriormente, también fueron consultados para conocer los temas de sostenibilidad y sus expectativas de información.



**Principales Grupos y Sub Grupos de interés del FMV (GRI 102-40)**



**7.2. PREOCUPACIONES Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (GRI 102-44)**

En el 2019 realizamos un proceso de diálogo, que como se mencionó anteriormente, tuvo como objetivo identificar los temas más relevantes de sostenibilidad que los grupos de interés encuestados del FMV consideran deberían ser incluidos en la gestión de la empresa, y principalmente en el Reporte de Sostenibilidad 2018.

**Grupos de interés consultados para el Reporte de Sostenibilidad 2018**

Grupos de Interés	Sub Grupo	Sub total	Cantidad total
Colaboradores	Colaboradores		13
Proveedores	COFIDE		2
	AENOR PERÚ		
Clientes	Bancos	1	7
	Inmobiliarias	3	
	Financieras	2	
	Cajas Municipales	1	
Accionista	FONAFE		1
Total			23

También se consideraron las expectativas del Informe Final del Focus Group que fue desarrollado en octubre de 2018 y facilitado como parte de la información secundaria. Los grupos de interés considerados en el Informe se muestran en la siguiente tabla, en caso de que los encuestados se duplicaran se complementaron con las respuestas a la encuesta anterior.



## Grupos de interés consultados en el Informe Final del Focus Group

Grupos de Interés	Sub Grupo	Sub total	Cantidad total
Colaboradores	Colaboradores	9	
Proveedor	COFIDE	1	
Clientes	Bancos	1	5
	Inmobiliarias	2	
	Entidades técnicas	1	
	Financieras	1	
Accionista	FONAFE	1	
Estado	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	1	2
	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	1	
Sociedad	Familias Beneficiarias Fondo	3	
Total		21	

A continuación, en el siguiente gráfico se presentan cuáles fueron los temas más importantes mencionados por todos los grupos de interés del FMV, considerando tanto el Informe de Expectativas elaborado en 2019 como el Informe Final del Focus Group elaborado en 2018.

### Temas de sostenibilidad más importantes para los grupos de interés

- Gestión de la energía (combustibles y electricidad)
- Gestión del agua (consumo y gestión de efluentes)
- Desarrollo del talento humano y organizacional (desarrollo de habilidades y capacitación)
- Acuerdos y contratos que incluyan cláusulas y criterios de derechos humanos (trabajo forzado, trabajo infantil, discriminación y libertad sindical)
- Acciones para incentivar el desarrollo de sectores vulnerables y promoción de la calidad de vida de las comunidades
- Contribución monetaria de los productos que proporcionan un beneficio social y ambiental
- Mecanismos de difusión y monitoreo de los requisitos sociales y medioambientales para sus clientes Servicios financieros e iniciativas para mejorar su acceso a personas desfavorecidas
- Capacitaciones ambientales y concientización sobre el cuidado del ambiente
- Iniciativas desarrolladas a favor de promover la ecoeficiencia y el cuidado del ambiente
- Gestión del riesgo de nuestras operaciones (económicos, ambientales y sociales)



### Temas y Principales Expectativas Recopiladas por las Áreas del FMV

Accionista		Colaboradores		Clientes	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplir con directivas y lineamientos</li><li>• Entrega de los reportes en los plazos, relacionado al seguimiento del presupuesto (formulación y ejecución presupuestal)</li><li>• Cumplimiento del seguimiento mensual del Convenio de Gestión<sup>6</sup>.</li><li>• Seguimiento trimestral del Directorio al Convenio de Gestión.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación más cercana de los temas importantes a los colaboradores, lo que mejoró sustancialmente a través de reuniones de trabajo no estructuradas, que permitieron en un ambiente más relajado y hacer que la comunicación fluya</li><li>• Mayor cantidad de personal</li><li>• Mejora de la infraestructura, depende de la autorización de FONAFE y del presupuesto, se está gestionando para poder resolverse en el corto plazo a través de la solicitud</li><li>• Mejora de la comunicación, para ello se hizo capacitación en habilidades blandas</li></ul>		<p>Promotores</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre cómo funciona el BMS IFIS</li><li>• Conocer el funcionamiento de los productos, los requisitos, la cobertura de riesgos del FMV,</li><li>• Procedimientos y tiempos para acceder al financiamiento.</li></ul>	
Sociedad		Estado			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cómo pueden acceder a los bonos</li><li>• Cuáles son los requisitos de los productos, principalmente BFH</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• El cumplimiento en la ejecución de los recursos disponibles en cada convenio<sup>7</sup>, a través de la transferencia de los recursos a los Promotores Inmobiliarios, Entidades Técnicas y/o Entidades Financieras, con la finalidad de cumplir con el objetivo de la Adquisición, Construcción y/o Mejoramiento de una vivienda para los grupos familiares beneficiarios participantes del Programa Techo Propio.</li><li>• Marco normativo adecuado que permitan efectivizar el flujo de participación de los Promotores, Entidades Técnicas y/o Beneficiarios.</li><li>• Mayores convocatorias a la población para ampliar la participación de un mayor número de beneficiarios a nivel nacional.</li><li>• Desarrollo de un mayor número de proyectos inmobiliarios.</li><li>• Intervención de un mayor número de IFI emisoras de garantías.</li></ul>			

<sup>6</sup> El Convenio de Gestión es un convenio firmado con FONAFE, incluye indicadores que involucran a toda la organización y tiene metas relacionadas a la buena gestión del FMV, el cumplimiento permite a los colaboradores acceder a un bono y cuenta con una meta al cierre de año.

<sup>7</sup> Los convenios de ejecución de recursos, tienen por objeto establecer las condiciones para el desembolso y ejecución de los recursos destinados al financiamiento en todas sus modalidades de aplicación.

## 7.2. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### Mecanismos de Relacionamento con Nuestros Grupos de Interés **(GRI 102-43)**

Accionista	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda comunicación formal se realiza a través del SIED, que es un sistema de comunicación interna implementado por Fonafe.</li> <li>• Fonafe les envía los lineamientos, políticas y pautas de cómo debe darse la administración.</li> <li>• Reuniones periódicas para todos los temas importantes a gestionar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Política de puertas abiertas</li> <li>• Boletines</li> <li>• Paneles externos de comunicación</li> <li>• Reuniones mensuales por los cumpleaños</li> <li>• Desayunos de trabajo: reuniones para conocer expectativas y temas relevantes</li> <li>• Reunión de integración a fin de año</li> <li>• Campeonato de colaboradores donde los colaboradores representan a los valores del FMV (futbol, básquet, voley, sapito, concurso de barras)</li> <li>• Comunicación de beneficios externos y convenios</li> <li>• También reconocemos al personal que cumple 10 y 15 años en la empresa con el Taller de Integración.</li> </ul>
Clientes	Sociedad
<p><b>IFI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones y reforzamiento de información de productos y servicios del FMV.</li> <li>• Reuniones periódicas de coordinación.</li> <li>• Informes de seguimiento de información y evaluaciones.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Telefónica</li> </ul> <p><b>Promotores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones a Entidades Técnicas para el programa Techo Propio.</li> <li>• Capacitaciones para informar sobre el Proceso de Certificación de Proyectos del Programa Bono MIVIVIENDA Sostenible.</li> <li>• Capacitaciones a Entidades Técnicas para el programa Techo Propio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitrina Inmobiliaria: es una oficina de atención al cliente presencial ubicada en Jr. Camaná Nro. 199 – Lima brinda orientación, difusión y gestión de solicitudes y/o reclamos relacionados a los créditos MIVIVIENDA y programas que administramos. El horario de atención es de lunes a viernes de 9am a 6pm y sábados de 10am a 2pm.</li> <li>• Ferias Corporativas y Ferias MIVIVIENDA a nivel nacional, con la finalidad de difundir los beneficios que ofrecen nuestros productos, la oferta inmobiliaria existente y el acceso a nuestros créditos a través de las IFI.</li> <li>• Canal virtual de atención de atención de consultas en el portal web del FMV, formulario “Contáctenos”.</li> <li>• Redes sociales: Facebook, YouTube y a partir de 2019: Instagramy Twitter</li> <li>• Servicio telefónico a cargo de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., cumple un rol fundamental para la difusión de nuestros productos a nivel nacional.</li> </ul>

Estado	Proveedores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres respecto a temas de adjudicación de terrenos a Gobiernos regionales y Gobiernos Locales.</li> <li>• Cumple con comunicar periódicamente (mensual, trimestral y anualmente) diversos reportes y hechos de importancia a la SBS y SMV.</li> <li>• SBS realiza visitas anuales al FMV para revisar diversos aspectos financieros y de riesgos.</li> <li>• Supervisa la canalización de recursos, a través de COFIDE, a las Instituciones Financieras Intermediarias (IFI)</li> <li>• Administra el Bono Familiar Habitacional (BFH) del Programa Techo Propio a través de tres convenios con el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Convenio N° 126-2018-VIVIENDA, con disponibilidad de hasta 865 millones de soles.</li> <li>Convenio N° 320-2018-VIVIENDA, con disponibilidad de hasta 516.2 millones de soles.</li> <li>Convenio N° 412-2018-VIVIENDA, con disponibilidad de hasta 8.1 millones de soles</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación con los proveedores es a través de la página web del SEACE.</li> <li>• Reuniones en función a requerimientos</li> <li>• Comunicación telefónica</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>



## 8. GESTIÓN DEL TALENTO

**(GRI 102-7) (GRI 102-8) (GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades)**

Al cierre del 2018, contamos con 282 colaboradores (planilla y practicantes), de nuestros colaboradores en planilla el 70.6% proceden de Lima y 29.4% del resto de provincias incluyendo a un colaborador de Colombia.

Es importante mencionar que todos nuestros colaboradores tienen un contrato a plazo indeterminado y a tiempo completo, en el año se convirtieron 50 plazas temporales a plazas del CAP; con excepción de los practicantes que tienen un régimen laboral especial según lo indicado en la legislación nacional.

### Colaboradores por categoría profesional

Categoría Profesional	Cantidad
Gerencias	11
Ejecutivos	19
Profesionales	79
Asistentes	86
Administrativos	16
<b>Total</b>	<b>211</b>

Categoría Profesional	Tipo de Contrato	Contrato Laboral	Cantidad
Practicantes	Tiempo Parcial	Practicante Pre profesional	34
	Tiempo Completo	Practicante Profesional	37
<b>Total</b>			<b>71</b>

### Colaboradores por categoría profesional, lugar de procedencia y sexo

Categoría profesional	Sexo	Lima	Norte <sup>8</sup>	Sur <sup>9</sup>	Colombia	Total
Gerencias	Hombres	7	3	0	0	10
	Mujeres	1	0	0	0	1
Ejecutivos	Hombres	9	3	2	0	14
	Mujeres	3	0	1	0	4
Profesionales	Hombres	24	7	5	0	36
	Mujeres	34	7	3	1	45
Asistentes	Hombres	20	5	1	0	26
	Mujeres	39	12	8	0	59
Administrativos	Hombres	9	2	0	0	11
	Mujeres	3	2	0	0	5
Subtotales	Hombres	<b>69</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>97</b>
	Mujeres	<b>80</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>114</b>
<b>Total</b>		<b>149</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>211</b>

<sup>8</sup> Tumbes, Cajamarca La Libertad, Piura, Amazonas, Huánuco, Lambayeque, Ancash, Loreto y Pasco.

<sup>9</sup> Tacna, Cusco, Apurímac, Junín, Arequipa, Ayacucho, Puno e Ica.



### Diversidad de en la contratación de colaboradores (GRI 405-1)

Categoría Profesional	Sexo	<30	30-50	>50	Total
<b>Gerencias</b>	Hombres	0	5	5	10
	Mujeres	0	0	1	1
<b>Ejecutivos</b>	Hombres	0	10	4	14
	Mujeres	0	2	2	4
<b>Profesionales</b>	Hombres	2	26	8	36
	Mujeres	3	34	8	45
<b>Asistentes</b>	Hombres	9	14	3	26
	Mujeres	12	38	9	59
<b>Auxiliares</b>	Hombres	0	9	2	11
	Mujeres	2	2	1	5
<b>Subtotales</b>	Hombres	11	64	22	97
	Mujeres	17	76	21	114
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>140</b>	<b>43</b>	<b>211</b>

En el FMV buscamos ser una organización diversa e inclusiva, dentro de nuestros indicadores podemos mencionar que el 54% son colaboradoras, sin embargo, aún nos queda pendiente trasladar esta información a nuestra plana gerencial donde el 91% está compuesta por hombres y solo el 9% está integrado por mujeres. Asimismo, según la distribución por edad de nuestro personal, el 66.3% de colaboradores se encuentra entre los 30 y 50 años, el 20.4% son mayores de 50 años y el 13.3% restante está compuesto por colaboradores menores de 30 años.

No contratamos sobre la base de criterios como raza, color, sexo, edad, estado civil, opinión política, orientación sexual, religión, discapacidad, grupo étnico, nacionalidad, condición económica, o similares.

El FMV desde el año 2017 cuenta con un Grupo de Trabajo para la Igualdad de Género (GTIG). El GTIC aprobó y dio seguimiento al Plan de Actividades Anual para la Reducción de Brechas de Género para el año 2018.

Entre las principales actividades realizadas en el año podemos mencionar:

- Elaboramos un diagnóstico de brechas de género considerando las pautas establecidas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, entre los hallazgos podemos mencionar que hay más mujeres que hombres laborando en el FMV, aun cuando hay una baja participación de mujeres en cargos de toma de decisiones. Se cumplió con las licencias con y sin goce de haber y que no se presentaron casos de hostigamiento sexual.
- Realizamos dos capacitaciones en género una virtual y una presencial.
- Nuestras publicaciones en redes sociales y folletería incluyen el lenguaje inclusivo.
- Difundimos la ampliación del derecho de licencia por paternidad de 10 días.
- Reforzamos la difusión de nuestro RIT respecto al hostigamiento sexual.



## 8.1. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

### (GRI 401: Empleo)

Nuestros colaboradores son los encargados de desarrollar todas las actividades del FMV y de ellos depende el éxito del cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Por ello, es tan importante contratar a los colaboradores más preparados y con la formación y habilidades idóneas.

Los procesos de selección del FMV se regulan a través de nuestro Manual de Procesos y procedimientos para la selección y contratación del personal del FMV, y cubren las plazas vacantes según el Cuadro de Asignación de Personal [CAP].

Tercerizamos con empresas especializadas las evaluaciones psicolaborales, la verificación curricular y las referencias laborales, a fin de tener un segundo control post pre-entrevista. También para el caso de la selección de Gerentes y/o cargos equivalentes, con el apoyo de un *Head Hunter*, y los procesos se regulan con los lineamientos establecidos por FONAFE, quien monitorea el cumplimiento de su procedimiento.

En los procesos de promoción directa y/o traslados se publica a todo el personal que la persona está entrando a un periodo de prueba, durante el que será evaluado, y en el cual se entiende que de haber observaciones mayores estas podrán ser presentadas en cualquier parte del proceso de selección.

En el FMV evitamos que existan relaciones de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad entre los directores, la plana gerencial y funcionarios, quienes presentan su declaración de integridad, al momento de ingresar al FMV.

Para tener un control adecuado de nuestros procesos, realizamos anualmente auditorías externas a los procesos de Gestión Humana.

### Nuevas contrataciones por categoría profesional, edad y sexo (GRI 401-1)

Categoría Profesional	Sexo	<30	30-50	>50	Total
<b>Gerencias</b>	Hombres	0	2	1	3
	Mujeres	0	0	0	0
<b>Ejecutivos</b>	Hombres	0	1	0	1
	Mujeres	0	2	1	3
<b>Profesionales</b>	Hombres	1	4	0	5
	Mujeres	3	3	1	7
<b>Asistentes</b>	Hombres	5	6	1	12
	Mujeres	10	17	2	29
<b>Auxiliares</b>	Hombres	0	0	0	0
	Mujeres	2	2	0	4
Subtotales	<b>Hombres</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
	<b>Mujeres</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>43</b>
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>64</b>



## 8.2. BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

**(GRI 401-2)**

En el FMV fomentamos una cultura que reconoce y valora a nuestros colaboradores, ellos son como nuestros socios estratégicos y buscamos brindarles una base de amplios beneficios tanto para ellos como sus familias, entre los principales que se mencionan en nuestra Política de Beneficios No Remunerativos del FMV, aprobada con el Acuerdo de Directorio N°01-02D-2016, podemos indicar los siguientes:

### Principales Beneficios no Remunerativos para Nuestros Colaboradores

Prestaciones		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarjetas electrónicas: Aguinaldos de mes de diciembre, para trabajadores y practicantes</li> <li>Prestaciones alimentarias</li> </ul>		
Bonos		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Escolaridad mes de febrero</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vestimenta</li> </ul>
Seguros		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguro de Vida Ley (desde el 1er día en planilla)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguro facultativo por SCTR para todos los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EPS al 100% para colaboradores y familiares directos (incluido hijos mayores 18 años)</li> </ul>
Licencias		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencia por fallecimiento de conyugue, conviviente, padres, hijos, abuelos o hermanos en cada caso con 3 a 5 días útiles</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencia por onomástico con goce de remuneración</li> </ul>
Actividades de integración		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de Integración y Motivación</li> <li>Apoyo al deporte con alquiler de canchas para fútbol y vóley</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación efectiva con desayunos de trabajo</li> <li>Actividad con los hijos de los colaboradores de fin de año</li> </ul>
Agasajos en fechas especiales		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Día de la madre</li> <li>Día del padre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Día de la mujer</li> <li>Día del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Día de la secretaria</li> </ul>
Reconocimiento y Concurso		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Concurso de Fiestas Patrias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimientos: Mejor Amigo FMV y Mejor Colaborador FMV</li> </ul>



### 8.3. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

#### (GRI 404: Formación y enseñanza)

Para cumplir adecuadamente con nuestras operaciones debemos tener a nuestro personal debidamente capacitados, por ello contamos con la aprobación de Políticas de Capacitación del FMV por parte del Directorio. El mismo que se instrumentaliza mediante el Plan Anual de Capacitación que aprueba nuestro Gerente General, y tiene como propósito general promover e instalar en el personal conocimientos, prácticas y actitudes que contribuyan a mejorar su desempeño técnico y de gestión.

Este Plan también busca reducir las brechas de conocimiento del colaborador identificadas, en relación a los objetivos de su puesto de trabajo, mejorando su eficiencia y su desempeño para el cumplimiento de los Objetivos Organizacionales que perseguimos en el FMV.

Para alinear los conocimientos e información sobre el FMV tenemos establecido un sistema de inducción del personal, dirigido a los colaboradores que ingresan a laborar en el FMV; y, se cuenta con procedimientos de capacitación para todo el personal y para los directores.

En referencia a la gestión socio medioambiental, contamos con capacitaciones programadas anualmente en temas de Gestión Socio Ambiental en las IFI, relacionados a nuestros productos y atributos. **(FS4)**

El Fondo MIVIVIENDA habilito en su intranet un canal de denuncias que llega anónimo al Jefe de Recursos Humanos y presentan reclamos que consideren importantes para la gestión, asimismo tiene un buzón de sugerencias en el comedor del personal a fin de exponer su sentir e inquietud. Estos canales de queja se encuentran regulados en el Manual de atención del buzón de reclamos.

La cantidad de horas totales de capacitación brindadas por el FMV fue de 960 horas en el año 2018. **(GRI 404-1)**

En el año 2018 realizamos una evaluación de desempeño para todos nuestros colaboradores. **(GRI 404-3)**

### 8.5. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

#### (GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo)(GRI 403-1) (GRI 102-11)

En el FMV buscamos garantizar las mejores condiciones laborales para nuestros colaboradores, proveedores, visitantes y todas las personas que visiten nuestras instalaciones. La Alta Dirección en el Acuerdo N° 01-4D-2015, en el cual se establece a nivel de Directorio, la elaboración, aprobación y difusión de una política y de las medidas de salud y seguridad alineadas a la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento.

#### **Política de Seguridad y Salud del Fondo MIVIVIENDA S.A.**

- Proteger la seguridad y salud de nuestros colaboradores que realizan actividades tanto internas como externas priorizando la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Cumplir con el requerimiento legal, normativo, aplicable a nuestras actividades.
- Sensibilizar, capacitar y entrenar en la materia a nuestros colaboradores durante su desempeño de labores.
- Promover una cultura de prevención de riesgos en el trabajo en todas sus actividades, mediante la comunicación y participación en las medidas para el control de los mismos.
- Propiciar la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, involucrando a todos los trabajadores de la empresa en la identificación continua de los peligros y evaluación de sus riesgos para poder implementar medidas oportunas y eficaces para su control.



En el FMV nos preocupamos por desarrollar una cultura de prevención, para evitar las posibles lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo y cumplimiento de nuestras funciones. Por ello, nos comprometemos a desarrollar acciones para garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente, así como gestionar los riesgos vinculados a nuestras operaciones.

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que es el encargado de evaluar y desarrollar nuestro Sistema de Gestión de SST, es un comité paritario y representa al 100% de nuestros colaboradores. Cuenta con 6 representantes, de los cuales 3 son colaboradores elegidos por votación según lo normado en la Ley, y 3 designados para representar a la empresa.

### Principales obligaciones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

#### Obligaciones del Comité de SST

- Vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo del FMV, de la legislación, la Política de Seguridad y Salud del FMV y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud.
- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Conocer y aprobar el Programa de Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo del FMV.
- Aprobar el plan anual de capacitación de los colaboradores sobre seguridad y salud en el trabajo, involucrando a que todos los nuevos colaboradores reciban una adecuada formación, instrucción y orientación sobre la prevención de riesgos.
- Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinarias y equipos, a fin de reforzar la gestión preventiva.
- Analizar y emitir informes de las estadísticas de los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales ocurridas en el lugar de trabajo, cuyo registro y evaluación deben ser constantemente actualizados.
- Reunirse mensualmente en forma ordinaria para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos en el programa anual, y en forma extraordinaria para analizar accidentes que revistan gravedad o cuando las circunstancias lo exijan.

### Principales acciones en materia de SST en 2018

#### Acciones realizadas

- Llevamos a cabo una consultoría para la identificación de brechas en términos de SST y así incluir su cumplimiento dentro del Plan de Actividades para el año 2019, las que forman parte de nuestro Plan de Trabajo de Responsabilidad Social.
- Nuestro Comité participó en el segundo trimestre del año en el desarrollo de una auditoria externa independiente, realizada por la empresa AENOR, la que tiene una regularidad bianual y busca evaluar la implementación de nuestro Sistema.
- Como empresa buscamos la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de SST, en la búsqueda por lograr este objetivo involucramos y promovimos la participación de nuestros colaboradores y representantes. Concientizándolos y aumentando sus competencias a través de la preparación, capacitación y difusión de información en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Realizamos simulacros de sismos e incendios y sentimos que como empresa estamos mejorando.



## 9. CLIENTES

### Información a nuestros clientes (GRI 417: Marketing y Etiquetado)

Posicionamos los productos bajo la marca MIVIVIENDA como mejor opción para comprar, construir o mejorar una vivienda, a través de la promoción de los atributos y beneficios de los productos mivivienda y programas que administramos. Para difundir la información relacionada a nuestras marcas productos y atributos, contamos con manuales del uso de marca que entregamos a nuestros clientes, previa suscripción del contrato para uso de la licencia de marca obtenida.

También desarrollamos dípticos y material promocional dirigidos a las familias y potenciales clientes finales, y complementamos nuestra información en el portal web institucional y las redes sociales.

### Convenios (FS1)(FS2) (FS3)

#### Agencia Francesa de Desarrollo (AFD)

Suscribimos en 2015 el convenio con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), que nos otorgó una línea de crédito de 120 millones de euros para la financiación de viviendas verdes en el Perú. Este convenio, como mencionamos, comprometía a Política de Responsabilidad Social y Ambiental bajo los principios contenidos en un “Environmental and Social Assessment Procedures” – ESAP, el cual se desarrolla sobre la base de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

Bajos este convenio se creó el Bono MIVIVIENDA Sostenible (BMS), que es una ayuda económica directa no reembolsable, cuyo valor fluctúa en función al valor del financiamiento a grados y rangos establecidos en su reglamento. El BMS se otorga a las personas que accedan a un crédito MIVIVIENDA, en adición a los bonos ya existentes, y como complemento de la cuota inicial.

#### Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)

El año 2016, se suscribió un Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), con el objetivo de establecer la colaboración entre ambas instituciones a fin de apoyar y fortalecer la capacidad del FMV S.A. en la implementación del SARAS y del BMS.

En cumplimiento de lo anterior, y en su ámbito de competencia, la Gerencia de Riesgos llevó la propuesta de incorporación a sus Políticas de Riesgo de Crédito la aplicación y metodología del SARAS, aprobada en 2017.

A la fecha la Gerencia de Riesgos se encuentra trabajando en las actividades necesarias para implementar el SARAS en el ámbito de su competencia, estableciendo las políticas, metodologías y procedimientos necesarios para la evaluación de las entidades canalizadoras de los Bonos MIVIVIENDA Sostenibles.





### Usos de marca (GRI 417-1)(FS16)

Contamos con manuales de uso de las marcas de Nuevo Crédito MIVIVIENDA y Techo Propio, a solicitud de los promotores interesados para brindarles soporte comercial. Los promotores constructores que cuentan con oferta de viviendas en el rango de valor de nuestros productos y programas pueden solicitar el uso de las marcas Nuevo Crédito MIVIVIENDA y Techo Propio, previa suscripción del contrato para uso de la licencia de marca. La autorización de uso de marca tiene fines estrictamente comerciales (folletos, publicidad, entre otros).

Se dispone de la relación de contratos vigentes categorizados por marcas, considerando que el uso de marca es temporal y sujeto a renovación.



## 10. GESTIÓN CON LA SOCIEDAD

(GRI 102-4) (GRI 102-6) (GRI 413: Comunidades Locales) (GRI 417: Marketing y Etiquetado)

Los productos ofrecidos por el FMV cuentan con participación en los 24 departamentos del país, representando el 56% de sus colocaciones en Lima y Callao y 44% en provincias. Las colocaciones de nuestros créditos fueron hechos a través de 18 IFI. La distribución de los créditos otorgados en el 2018 se muestra a continuación:

Departamento	N° de Colocaciones
Lima y Callao	5,097
Lambayeque	786
La Libertad	721
Piura	676
Ica	666
Junín	233
Arequipa	189
Ancash	169
Moquegua	154
Tacna	126
San Martín	109
Puno	45
Madre de Dios	43
Cajamarca	31
Pasco	27
Ayacucho	18
Loreto	15
Cusco	14
Huánuco	12
Apurímac	5
Amazonas	4
Tumbes	2
Ucayali	1
Huancavelica	1
<b>Total</b>	<b>9,144</b>

Para evaluar que tanto recuerdan nuestra marca y el posicionamiento en nuestros beneficiarios finales realizamos diversas campañas.

En el 2018 evaluamos lo siguiente:

- **Nivel de conocimiento del FMV:** el 60% de las personas encuestadas nos recuerdan, en Arequipa y Chimbote están los mayores porcentajes de recordación con 80% y 73% respectivamente. El 85% de las personas que recuerdan al FMV, mencionan conocerlo algo o poco.
- **Tenencia de Casa o Departamento:** 30% indicaron tener interés en adquirir una casa o departamento en los próximos 12 meses.



- **Evaluación de la campaña publicitaria del FMV:** El 28% de las personas recuerdan haber visto / escuchado alguna campaña publicitaria del FMV en el último año.  
Lo que más recuerdan es la información sobre las campañas / ferias inmobiliarias (26%), los requisitos para acceder al Crédito MIVIVIENDA (21%) y sobre la ayuda para construir tu casa (20%).  
El principal medio de comunicación en donde vio la campaña es la televisión con 58%.
- **Evaluación de la marca FMV:** el 71% de las personas asocia a Techo Propio con el FMV. Los principales beneficios asociados son el Bono del Buen Pagador (47%) y el Bono Familiar Habitacional (40%).  
Los principales lugares mencionados en donde obtener el Nuevo Crédito Mivivienda son en las oficinas del FMV (46%) y en el Ministerio de Vivienda (22%).

### Mecanismos para atención de reclamos

- Se inicia mediante presentación de reclamo o queja mediante los canales de atención, que pueden ser vía Portal Web – Libro de Reclamaciones Virtual, E-mail a [atenciondereclamos@mivivienda.com.pe](mailto:atenciondereclamos@mivivienda.com.pe), físico mediante Libro de Reclamaciones y por escrito (Carta).
- Se recibe los documentos y se registran los principales datos del Usuario.
- Posteriormente se registra en el Sistema de Reclamos OTRS el reclamo o queja.
- Se traslada la información a través del sistema de reclamos OTRS.
- Se coordina, analiza y finalmente se atiende el reclamo o queja mediante carta de respuesta al usuario, la cual puede ser remitida mediante documento en físico o digital vía correo electrónico.



## 10.1. TESTIMONIOS DE BENEFICIARIOS FINALES DE NUESTROS CRÉDITOS

Buscamos en el FMV lograr que nuestros créditos logren mejorar la calidad de vida de los ciudadanos peruanos, a continuación, presentamos algunos testimonios de beneficiarios finales de estos créditos en San Martín e Ica.



### **“Vivir en Las Palmeras es mucho mejor”**

**Carmen Rocío Claudio Arteaga**

DNI: 21541403<sup>[SEP]</sup>

Urbanización Las Palmeras de Ica (Solviv) – Ica  
Nuevo Crédito Mivivienda

“Viví en una casa alquilada por casi diez años y pagaba 600 a 700 soles mensuales. Una casa alquilada no es como tener una casa propia, siempre uno busca crecer un poco más y tener su propia vivienda sobre todo por la familia”.

“Financié mi vivienda con el banco Interbank y me dieron todas las facilidades para que el proceso de calificación fuera rápido y así no tener ningún problema. Vivir en la Urbanización Las Palmeras es mucho mejor ya que me ha permitido darle algo seguro a mis hijos”.

### **“Me siento contenta con Techo Propio”**

**Mhía Josefina Rocha Pizango**

DNI: 01156691<sup>[SEP]</sup>

Los Sauces de Tarapoto - San Martín

Financiamiento Complementario Techo Propio

“Antes cuando vivía en casa alquilada el ambiente era muy pequeño e incómodo, pero ahora tenemos un ambiente grande, hay cuartos para cada uno de nuestros hijos, el dormitorio principal tiene un baño propio, todo es agradable, seguro y sobre todo fresco”.

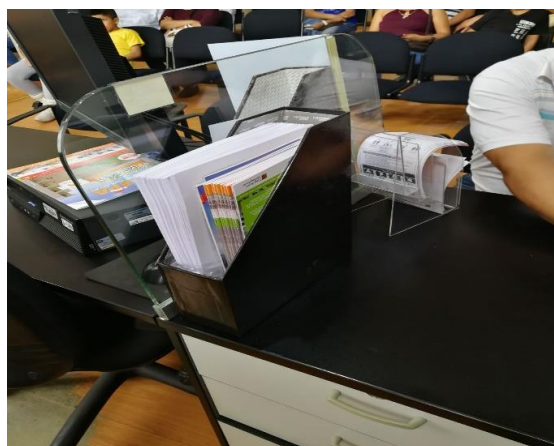
“Me siento contenta con las facilidades que nos da (Financiamiento Complementario) Techo Propio para adquirir este bien, pues ahora pago una cuota mensual, pero por mi casa propia”.



## 10.2. INCLUSIÓN Y MEJORA DEL ACCESO A NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL FMV

**(FS14)**

Para el FMV es importante que nuestras marcas, productos, servicios y atributos sean de total acceso para todos los integrantes de la sociedad. Es por ello, que a partir del mes de mayo del año 2017, iniciamos la elaboración de nuestra folletería en lenguaje braille, a fin de informar y atender a los usuarios invidentes, los que anteriormente no contaban con material informativo que puedan llevar a sus hogares y lo puedan revisar cuando sean atendidos en las oficinas, teniendo en ellos información más detallada sobre los productos y servicios del FMV.



Dicha folletería es distribuida a través de nuestros módulos de atención en las ciudades de: Lima (Vitrina Inmobiliaria), Pisco, Huancayo, Chiclayo, Trujillo y Piura.

También realizamos en el mismo año un video en quechua brindando información sobre el Programa Techo Propio, el cual es transmitido

en los dos monitores ubicados en las salas de espera de la Vitrina Inmobiliaria, a fin de poder atender a los usuarios quechua hablantes.

Ambas iniciativas mencionadas fueron parte de nuestro Plan de Actividades del año 2017 para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, el cual fue elaborado por la Gerencia Comercial en coordinación con la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM).



## 11. DESEMPEÑO AMBIENTAL

### (GRI 102-11)

Si bien es cierto por el tipo de actividades y operaciones que realizamos no tenemos un impacto significativo en el medio ambiente, consideramos como empresa que es importante tener una gestión eficiente de los recursos que usamos y consumimos dentro de nuestras instalaciones y para el cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales. Por ser una empresa estatal, incorporamos el cumplimiento de las medidas de Ecoeficiencia para el sector público, establecidas en el Decreto Supremo Nº 009-2009-MINAM, las que tienen el objeto del ahorro en el gasto público y concentrar acciones que permitan la mejora continua del servicio público mediante el uso de menores recursos y la generación de menos impactos negativos en el ambiente. El resultado se va a reflejar en los indicadores de desempeño, de economía de recursos y de minimización de residuos e impactos ambientales.

Dentro de las principales acciones llevadas a cabo en el año podemos considerar:

- Uno de nuestros principales retos como negocio fue reducir el uso de papel, para ello, estamos iniciando el proceso a través de la digitalización de la firma digital y así poder reducir nuestro impacto ambiental
- Incentivar cultura de ecoeficiencia entre los trabajadores de la organización
- Ahorro de recursos

A través de nuestro Código de Ética y Conducta los trabajadores del FMV asumen su responsabilidad ambiental, con la obligación de “Preocuparse por realizar una operación segura, eficiente y responsable con la comunidad y el medio ambiente, sobre la base de un cohesionado trabajo en equipo entre trabajadores, clientes, contrapartes, proveedores, entre otros. Buscamos brindar herramientas que permitan la mejoría del estándar de vida de los habitantes de la comunidad, la generación de oportunidades y respetar las diversas culturas existentes, especialmente las relacionadas con las etnias originarias”. A su vez, los trabajadores deben fomentar el respeto y protección del medio ambiente comprometiéndose a:

- Asumir como compromiso en sus labores diarias el uso mínimo de los recursos y promover el ahorro del agua y energía.
- Promover acciones para la prevención y mitigación de impactos ambientales.

El FMV no es propietario de su actual sede, por lo que no es posible invertir en infraestructura interna para su remodelación que incluya el uso de luminaria LED, nuevo sistema de aire acondicionado, sistemas automáticos del alumbrado y de las griferías, entre otros. Pero sí podemos canalizar nuestra gestión ambiental en la eficiencia operativa y la priorización de indicadores de sostenibilidad relacionados con uso de papel, consumo de energía y gestión de residuos, se plantea una estrategia dirigida al manejo de la gestión de residuos y será nuestro enfoque para el 2019.

Por ello, para el año 2019 nos hemos planteado realizar como meta un diagnóstico y generar indicadores ambientales de los materiales que se usan y establecer alianzas para gestión de los residuos.





## FORMACIÓN EN CUIDADO DEL AMBIENTE

### (Capacitaciones Ambientales y Concientización sobre el Cuidado del Ambiente) (T2)

El compromiso con el cuidado del ambiente es primordial para nosotros en el FMV, por ello tenemos como objetivo desarrollar una educación ambiental, la que tiene como punto de partida el reconocimiento del ambiente como una realidad inseparable de los individuos. Reconociendo que el crecimiento económico se alcanzó respetando el medio ambiente, por medio de la activa participación de los colaboradores en los procesos de gestión ambiental.

Buscamos así que nuestros colaboradores alcancen un alto grado de cultura ambiental, para ello deben estar conscientes de sus deberes y derechos ambientales. Es así que consideramos importante incluir en el mes de setiembre dentro de nuestro plan de capacitación 2018, y de forma obligatoria para el 100% de nuestros colaboradores, una capacitación virtual que incluyó los temas: Gestión Ambiental y Responsabilidad Social. También los sensibilizamos a través de boletines que difundimos a todos nuestros colaboradores de manera trimestral.



Para el año 2019 hemos programado generar alianzas con instituciones como el MINAM y el MINEM, para así incluir capacitaciones en ecoeficiencia y ahorro energético.

## GESTIÓN DE MATERIALES

### (GRI 301: Materiales)

El principal insumo utilizado en el FMV es el papel, por ello siguiendo el trabajo de mitigación de su consumo, iniciado en 2017, hemos llevado a cabo en 2018 las siguientes acciones para mitigar nuestro consumo de papel e insumos de oficina.





## Acciones para mitigar el consumo de papel e insumos de oficina

### Acciones realizadas en 2018

- Continuamos con la iniciativa del 2014 de usar tachos de plástico para segregar los papeles blancos y de color en cada piso del FMV, esto con la intención de acopiar material y que sirva para su posterior reciclaje.
- Centralizamos los pedidos de útiles de oficina de manera cuatrimestral y de acuerdo al requerimiento y necesidad de cada Gerencia y Oficina. Donde una persona responsable se encarga de consolidar el requerimiento y lleva un cuadro de control de los materiales solicitados.
- Tercerizamos en el 2018 el servicio de fotocopiado, donde el proveedor era responsable de traer y retirar los equipos multifuncionales y los *tonners* necesarios para la atención diaria de las Gerencia y Oficinas del FMV.
- La entrega de materiales de oficina se efectuó a cada asistente de Gerencia u Oficina, que era responsable de la distribución y control de sus útiles, así como de la solicitud de sus pedidos para los siguientes cuatro meses.
- En Servicios Generales y almacén se lleva un control de la solicitud y atención de útiles de oficina de cada Gerencia y Oficina, evitando la compra excesiva e innecesaria de materiales, previniendo el deterioro de productos y evitando su almacenaje.
- También se realizan inventarios periódicos para verificar las cantidades físicas de útiles de oficina ubicados en el almacén.

El impacto positivo de estas acciones es que tanto las Gerencias y Oficinas están cuidando y maximizando el uso y distribución de los útiles de oficina solicitados. Es también importante mencionar que tenemos un bajo consumo de combustibles, lo que generó pequeño impacto.

### Materiales utilizados (GRI 301-1)

Tipo de materiales consumidos	Cantidad consumida
No Renovables: Combustible	1,687 galones
Renovables: Papel bond	981.5 millares

## GESTIÓN DE RESIDUOS

### (GRI 306: Efluentes y Residuos)

Como se indicó anteriormente contamos en cada piso con tachos designado para segregar los residuos, separando los de papel blanco y de color. La disposición la realiza el personal de limpieza contratado por FONAFE, que es la empresa que administra los servicios del edificio, quienes a su vez lo trasladan al área designada para los deshechos para su posterior eliminación por parte de un proveedor gestionado por FONAFE a fin de acopiarlos y poder iniciar el proceso de reciclaje.

## Acciones relacionadas a mitigar el consumo de residuos

### Principales acciones en 2018

- Cada tres a cuatro meses aproximadamente coordinamos con un proveedor para venderle el papel blanco y de color (este proveedor se encargaba del retiro del material acopiado con sus propios recursos), el monto obtenido se depositaba al FMV previa coordinación con el Departamento de Contabilidad y Tesorería. Tenemos programado para el 2019 generar alianzas para realizar un adecuado manejo de estos residuos, con un enfoque de gestión de reciclaje y así reducir los impactos ambientales.
- Atendimos diversos pedidos de cambio de fluorescentes en los diferentes pisos del FMV, los fluorescentes retirados eran llevados al área designada para los residuos y posteriormente el proveedor gestionado por FONAFE se encargaba de retirarlos del edificio.
- En el año realizamos donaciones a la institución benéfica "Traperos de Emaus" de materiales varios, madera, folletería, metal, vidrio, entre otros. Certificamos que los productos donados pueden formar parte del proceso de reciclado de la Institución Benéfica o pueden darles un segundo uso y ser reparados y utilizados en sus instalaciones.

### Peso de Residuos por Tipo (GRI 306-2)

Tipo de residuos no peligrosos	Peso
Papel blanco	333 kilos
Papel de color	477 kilos
<b>Total</b>	<b>810 kilos</b>

En el año 2018 no contabilizamos el total de residuos peligrosos.



## GESTIÓN DEL AGUA

Se han realizado acciones internas para contribuir a mitigar el consumo de agua, entre las acciones llevadas a cabo a partir del año 2017 están la instalación de caños ahorradores de agua lavamanos; también se verificaron las instalaciones de los suministros de agua para evitar desperdicios y en caso de existir comunicarse por correo electrónico para darles rápida solución; a través de los boletines a los colaboradores se buscó que el personal racionalice su consumo del agua potable.

El único efluente que tenemos es el de los servicios higiénicos asignados a cada piso del FMV (en total son 46 baños).

### Consumo de Agua

Tipo de consumo	Volumen
Agua potable	3,422.71 m <sup>3</sup>

## GESTIÓN DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

Tenemos nuestras oficinas en el edificio de propiedad de FONAFE por ello tenemos programado para el futuro realizar junto con ellos acciones conjuntas para la reducción de nuestro consumo de energía eléctrica. Hemos desarrollado anteriormente actividades de sensibilización para fomentar conductas de ahorro de energía eléctrica en nuestros colaboradores, como apagar sus equipos cuando no estén laborando, poniendo especial cuidado en el uso y apagado de los artefactos eléctricos en general.

En el futuro esperamos desarrollar las siguientes acciones prioritarias: el cambio de equipos electrónicos y una política de mantenimiento preventivo y correctivo para corroborar la eficiencia y uso adecuado de energía, así como ir paulatinamente al uso de lámparas LED.

### Consumo de Energía Eléctrica

Tipo de consumo	Volumen
Energía eléctrica	272,128.20 KWH



## 12. GESTIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

**(GRI 414: Evaluación Social de Proveedores) (GRI 414-1)**

Los proveedores de bienes y servicios son los que soportan nuestra gestión al ofrecernos los bienes y servicios necesarios para la ejecución de nuestras operaciones. Al tener nuestras oficinas en un edificio que está administrado por FONAFE, los servicios principales los recibimos por parte de personal contratista contratados por ellos, entre estos servicios podemos mencionar: limpieza, vigilancia y mantenimiento.

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

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

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

1. Que el postor cuente con una (1) práctica de sostenibilidad ambiental o social:
  - Certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
  - Certificación del sistema de gestión de la responsabilidad social
  - Certificación del sistema de gestión ambiental
  - Responsabilidad hídrica
  - Certificación del sistema de gestión de la energía
2. Que el postor cuente con una (1) práctica de protección social o desarrollo humano.
  - Certificación como “Empresa segura, libre de violencia y discriminación contra la mujer”
  - Contratación de personas con discapacidad

Nuestras bases estandarizadas se encuentran de forma pública en el siguiente enlace:

[https://portal.osce.gob.pe/osce/content/documentos\\_normativos\\_directivas](https://portal.osce.gob.pe/osce/content/documentos_normativos_directivas)

En el año 2018, no hemos evaluado ni seleccionado a proveedores con criterios sociales, tampoco hemos ofrecido incentivos o recompensas para los proveedores que incorporen estos criterios dentro de su gestión. Esperamos para el corto plazo incorporarlos y realizar una evaluación de nuestros proveedores con las áreas usuarias, para así garantizar la idoneidad de sus servicios y la calidad de sus productos.



### 13. ÍNDICE DE CONTENIDO DE LOS ESTÁNDARES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016	-	-	N/A
GRI 102: Contenidos generales 2016	<b>Perfil de la empresa</b>		
	102-1: Nombre de la empresa.	Fondo MIVIVIENDA S.A. y página 3	N/A
	102-2: Principales marcas, productos y/o servicios.	Páginas 19-23	N/A
	102-3: Ubicación de la sede principal.	Página 3	N/A
	102-4: Ubicación de las operaciones	Página 7	N/A
	102-5: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Página 9	N/A
	102-6: Mercados servidos.	Página 7	N/A
	102-7: Tamaño de la empresa.	Páginas 12, 19-23, 28 y 35	N/A
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores.	Página 35	N/A
	102-9: Descripción de la cadena de cadena de valor.	Páginas 16-18	N/A
	102-10: Cambios significativos en la empresa y en la cadena de suministros.	Durante este año, no ha habido cambios significativos.	N/A
	102-11: Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Páginas 10-11, 39-40 y 47	N/A
	102-12: Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	Páginas 16 y 29	N/A
	102-13: Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby.	Página 16	N/A
	<b>Estrategia</b>		
	102-14: Declaración del presidente del Directorio sobre la relevancia de la sostenibilidad para la empresa y su estrategia.	Páginas 4-5	N/A
	<b>Ética e integridad</b>		
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta de la empresa.	Páginas 10-11	N/A
	<b>Gobierno</b>		
	102-18: Estructura de gobierno de la empresa.	Páginas 12-15	N/A
	<b>Participación de los grupos de interés</b>		
	102-40: Relación de los grupos de interés de la empresa.	Página 30	N/A
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva.	No contamos en el FMV con sindicato ni con un acuerdo de negociación colectiva.	N/A
	102-42: Base para la identificación y selección de grupos de interés.	Páginas 29	N/A
	102-43: Enfoques adoptados para la participación de los grupos de interés.	Páginas 33-34	N/A
	102-44: Principales preocupaciones y asuntos de interés, por grupo de interés, que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	Páginas 8-9 y 30-32	N/A
	<b>Prácticas para la elaboración de reportes</b>		
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Página 6	N/A



	102-46: Proceso de definición del contenido y cobertura del reporte de sostenibilidad.	Páginas 6-7	N/A
	102-47: Temas materiales identificados.	Páginas 8-9	N/A
	102-48: Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los reportes de sostenibilidad previos.	No se reporta por ser nuestro primer Reporte de Sostenibilidad y página 6	N/A
	102-49: Cambios significativos en relación con reportes anteriores.	Es nuestro primer Reporte de Sostenibilidad y página 6	N/A
	102-50: Periodo que cubre el reporte de sostenibilidad.	Página 6	N/A
	102-51: Fecha del último reporte de sostenibilidad.	Página 6	N/A
	102-52: Ciclo de reportaje.	Página 6	N/A
	102-53: Punto de contacto.	Página 3	N/A
	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI.	Página 6	N/A
	102-55: Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del reporte de sostenibilidad.	Páginas 52-55	N/A
	102-56: Políticas y prácticas de verificación externa del reporte de sostenibilidad.	Este reporte no será auditado y no cuenta con una verificación externa.	N/A
<b>GRI 201: Desempeño Económico</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 5	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 5	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	Página 5	
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 26-27	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Páginas 26-27	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Página 27	
<b>GRI 301: Materiales</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 48-49	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 49	
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso y volumen	Página 49	
<b>GRI 306: Efluentes y Residuos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 49	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 49	
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	306-1: Residuos por tipo y método de eliminación.	Página 49	
<b>GRI 401: Empleo</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 37	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 37	
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Página 37	



	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 38	
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 39-40	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Páginas	
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Página 40	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 39	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 39	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado.	Página 39	
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 39	
<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 35-36	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Páginas 35-36	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1: Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional.	Páginas 13 y 36	
<b>GRI 413: Comunidades Locales</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 43	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 43	
GRI 413: Comunidades locales	FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas: productos para personas con bajos recursos.	Página 46	
<b>GRI 414: Evaluación Social de Proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 51	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 51	
GRI 414: Evaluación Social de Proveedores	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	Página 51	
<b>GRI 417: Marketing y Etiquetado</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 41 y 43-44	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Páginas 41 y 43-44	
Enfoque de gestión del Suplemento Sectorial Financiero (FS)	FS15: Políticas para el diseño y comercio justo de productos y servicios financieros.	Páginas	
	FS16: Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Página 42	
GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 42	
<b>GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 14	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 14	
GRI 419: Cumplimiento Regulatorio	GRI 419-1. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante 2018, no hemos sido sujeto de	





Socioeconómico		imposición de ningún tipo de multa o de sanción no monetaria.	
<b>Suplemento Sectorial Financiero: Cartera de Productos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 19	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 19	
Enfoque de gestión del Suplemento Financiero (FS)	FS1: Descripción de las políticas con componentes medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Página 41	
	FS2: Descripción de procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Páginas 21 y 41	
	FS3: Descripción de los procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales, medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	Páginas 21 y 41	
	FS4: Descripción de proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	Página 39	
	FS5: Descripción de las interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Página 21	
Cartera de Productos	FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Páginas 19-23	
	FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Páginas 20 y 23	
<b>Gestión de riesgos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 24-25	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Páginas 24-25	
Gestión de riesgos	T1: Detallar cómo se identificaron los riesgos y cómo se gestionan.	Páginas 24-25	
<b>Capacitaciones y concientización sobre el cuidado del ambiente</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Páginas 8-9	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 48	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Página 48	
Capacitaciones y concientización sobre el cuidado del ambiente	T2: Cantidad de capacitaciones y concientizaciones ambientales para sus grupos de interés, para sus colaboradores clasificar por categoría profesional.	Página 48	



