



 Lo mejor  
de  nosotros  
para  ti

Informe Anual 2023



## Contenidos

### Nuestros Líderes

Pág 03

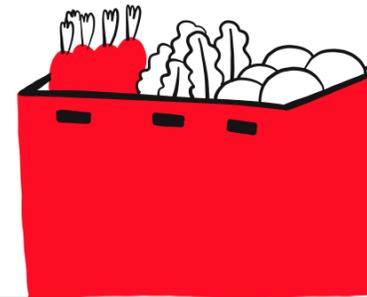
### Nuestra Esencia

Pág 09



### Nuestra Empresa

Pág 15



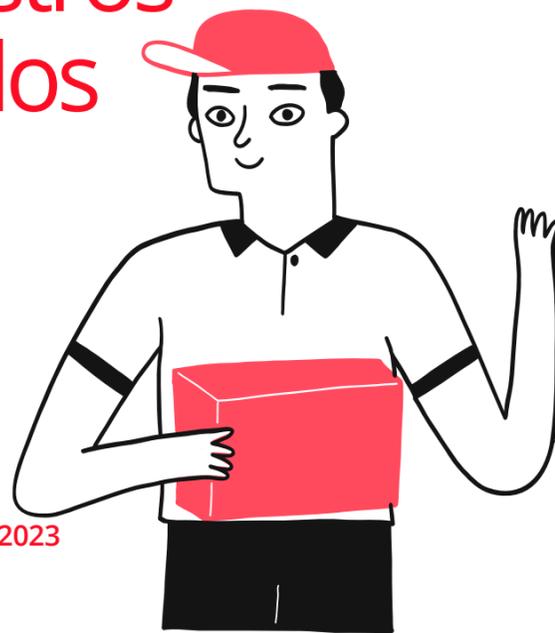
### Nuestro Motor

Pág 26



### Nuestros Aliados

Pág 45



### Nuestra Sustentabilidad

Pág 48

### Nuestra Fundación

Pág 57

### Sobre el informe

Pág 81



# Nuestros líderes

## Mensaje del Presidente y Director General H-E-B México

# Un año extraordinario: Juntos, superamos las expectativas

Con gran orgullo, les comparto los logros que H-E-B México alcanzó durante el 2023. Un año que marcó historia en nuestra empresa, gracias al trabajo en equipo, la pasión por el servicio y el compromiso inquebrantable con nuestra visión: ser el mejor lugar para trabajar, para comprar y para hacer negocios.

Enfrentamos un entorno con desafíos importantes como la disminución del poder adquisitivo, los costos de financiamiento y la fluctuación en los flujos de remesas, entre otros retos. Sin embargo, apoyados en una sólida estructura financiera, estrategias de negocio inteligentes y el talento y dedicación de

nuestros socios, cerramos un año con resultados sobresalientes.

Superamos nuestras ventas del año pasado en un 12%, reflejando la confianza depositada en nosotros por millones de familias mexicanas. Abrimos también cuatro nuevas tiendas con una inversión de USD\$130 millones en

infraestructura, generando numerosos empleos e impulsando la economía local. Buscando fortalecer nuestra red logística, invertimos USD\$10 millones en nuestro centro de distribución, optimizando su operación y asegurando la frescura y calidad de nuestros productos.

Asimismo, seguimos consolidándonos en la preferencia de nuestros clientes, llegando a una participación de mercado del 41% en Monterrey y 27% en nuestra área de influencia. Todas nuestras divisiones experimentaron un crecimiento a doble dígito, incluyendo nuestro canal de E-commerce que representó ya el 5% de nuestras ventas totales.

Junto a este buen desempeño, continuamos fortaleciendo nuestro compromiso social, trabajando en programas que apoyan la alimentación, la educación, la salud preventiva y la preservación del medio ambiente. En 2023 realizamos proyectos con un impacto social positivo por USD\$7.8 millones beneficiando a las comunidades cercanas a nuestra operación.

Una cultura única, donde el desarrollo y bienestar de nuestros socios son la prioridad, ha sido fundamental en nuestro éxito. La excelencia en el servicio caracteriza la experiencia de compra en nuestras tiendas. La calidad y frescura de nuestros productos, con nuestra marca propia como líder en numerosas categorías, nos diferencian en el mercado. Nos motiva constantemente la innovación, buscando siempre mejorar y ofrecer lo mejor a nuestros clientes.

Mirando hacia el 2024, nos embarcamos hacia nuevos retos con ambiciosos objetivos. Abriremos 3 nuevas tiendas, ampliando nuestra presencia y llevando nuestra propuesta de valor a más comunidades. Duplicaremos el crecimiento de nuestro canal de E-commerce, satisfaciendo las necesidades de los consumidores digitales. Atraeremos, desarrollaremos y retendremos al mejor talento, impulsando la innovación y el crecimiento.

Seguiremos asegurando la calidad y frescura inigualables de nuestros productos, manteniendo precios accesibles y superando a la competencia en el mundo omnicanal. Por último, continuaremos desarrollando tecnología de vanguardia para optimizar procesos y mejorar la eficiencia.

A nuestros socios, clientes, proveedores y comunidad, les expreso mi más profundo agradecimiento por su confianza, apoyo y lealtad. Son ustedes la razón de nuestro éxito y la inspiración que nos impulsa a seguir adelante.

En H-E-B México, estamos comprometidos a seguir construyendo un futuro más próspero para todos. Un futuro donde el bienestar, la calidad y la innovación sean los pilares de nuestro crecimiento.

## ¡Vamos juntos por MÁS!

**Fernando Martínez**  
PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL  
H-E-B MÉXICO



## Mensaje del Presidente de la Fundación H-E-B en la Comunidad

# Un futuro lleno de esperanza

Me complace presentarles los resultados de nuestra Fundación H-E-B en la Comunidad. Un año más, quiero agradecerles su invaluable apoyo y compromiso con nuestra causa.

En la actualidad, a nivel mundial, nos enfrentamos a diversos desafíos, entre los que destacan el cambio climático y la inseguridad alimentaria. Estas crisis están estrechamente interconectadas: el cambio climático afecta el suministro de alimentos, mientras que el sistema alimentario contribuye a las emisiones que perpetúan el calentamiento global.

Con un tercio de los alimentos producidos en el planeta desperdiciados cada año y cientos de millones de personas enfrentando inseguridad alimentaria, es evidente la necesidad de acción.

En el ámbito local, la pandemia ha quedado atrás, pero otros problemas continúan avanzando de manera preocupante. El aumento de familias que viven en condiciones precarias y el rezago en educación, cuya repercusión tomará varios años, nos obligan como sociedad civil a tomar un rol

mucho más activo y contundente para transformar nuestra sociedad.

En este contexto, la Fundación H-E-B en la Comunidad ha redoblado sus esfuerzos para contribuir al desarrollo y bienestar en las ciudades donde operamos. A lo largo de una década, hemos focalizado nuestras acciones en cuatro pilares fundamentales: alimentación, educación, salud preventiva y medio ambiente, todos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

A través de diferentes alianzas estratégicas, hemos fortalecido nuestros programas y ampliado su alcance. Formamos parte de un Clúster de Responsabilidad Social en Nuevo León, una alianza multisectorial que busca fomentar condiciones sostenibles para el desarrollo social en el estado. A continuación, presentamos nuestros logros más destacados en cada uno de los pilares.

## Logros que nos llenan de orgullo

### ALIMENTACIÓN

En la lucha contra el hambre y el desperdicio de alimentos, la campaña Hambre Cero México ha sido un gran éxito, recaudando más de \$9.2 millones de pesos, para beneficiar a más de 250,000 personas.

### EDUCACIÓN

Más de 500 jóvenes de bajos recursos recibieron becas para acceder a una educación media y profesional de calidad.

### SALUD PREVENTIVA

Implementamos programas enfocados en promover hábitos saludables y de activación física en conjunto con la Fundación Real Madrid, la Secretaría de Igualdad e Inclusión y Colgate, beneficiando a más de 32,000 niños y jóvenes.

### MEDIO AMBIENTE

Reforestamos más de 200 hectáreas de zonas afectadas por incendios en la Sierra de Santiago, en colaboración con otras empresas y más de 300 voluntarios.

Mirando hacia el futuro, nuestras prioridades estratégicas seguirán centrándose en proyectos que generen un impacto medible y sostenible en nuestras comunidades. Nos comprometemos a trabajar estrechamente con nuestros socios y aliados para lograr un cambio real y significativo. Quiero agradecer a cada socio, proveedor, cliente y aliado que ha formado parte de este camino. Su compromiso y entrega son la fuerza que nos impulsa a seguir adelante.

## Juntos seguimos dejando huella.

**Andrés Treviño Fernández**  
PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN  
H-E-B EN LA COMUNIDAD



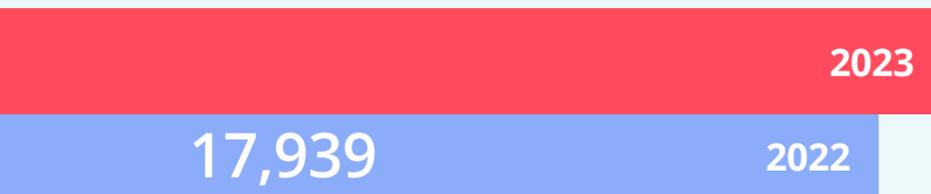
# Nuestros resultados

El 2023 fue un año de expansión y crecimiento para H-E-B. Abrimos 4 tiendas físicas, innovamos en nuestra experiencia digital e hicimos crecer nuestra cadena de valor. Nada de esto hubiera sido posible sin el compromiso de los más de 18,000 socios que conforman nuestro equipo y que con calidez otorgan el mejor servicio a los clientes que nos eligen todos los días.

## 83 tiendas



## 18,440 socios



## 708 PyMEs

Activas en la cadena de abastecimiento



## +105 M

de clientes

## \$134.4 MDP

Invertidos en la comunidad

## 2

Centros de distribución

Bodega Monterrey y Bodega México

## 2

Plantas de Manufactura

Planta MAP y Comisariato

## 1

Fulfillment Center para nuestros pedidos en línea

## Distribución de tiendas por estados

NUEVO LEÓN



TAMAULIPAS



COAHUILA



QUERÉTARO



SAN LUIS POTOSÍ



GUANAJUATO



AGUASCALIENTES





# Nuestra esencia

# Juntos evolucionamos con una Cultura única

Nuestra cultura es la guía que nos ayuda a hacer de H-E-B el mejor lugar para trabajar, comprar y hacer negocios.

En H-E-B tenemos claro que dos de nuestros principales pilares culturales que nos diferencian como organización son el enfoque en el negocio y en nuestros socios. Pues somos una organización de alto desempeño, que constantemente busca los mejores resultados, siendo ágiles e innovadores para identificar nuevas oportunidades que nos lleven más allá.

Así como una cultura que se enfoca también en nuestros socios, tanto para atraer, retener y desarrollar al mejor talento de México y que esto nos ayude en alcanzar mejores resultados, a través de ambientes de confianza y responsabilidad.

Existen tres habilitadores que dan origen y son fundamentales en la forma de vivir nuestra cultura, y estas son: nuestros valores, que representa cómo somos; nuestras competencias de liderazgo, una referencia de cómo lo hacemos; y nuestros rituales culturales, la forma cómo la vivimos.



# Nuestro modelo de cultura



## Valores

Respeto  
Integridad  
Congruencia

## Rituales

Alineación  
Colaboración  
Reconocimiento

## Competencias de liderazgo

Agilidad y transformación  
Aprendizaje continuo  
Conexión con la comunidad  
Visión de negocio  
Enfoque en resultados  
Toma de decisiones  
Liderazgo y gestión

# Gobierno corporativo

El máximo órgano de gobierno de H-E-B México está conformado por el Consejo de Administración, compuesto por 4 miembros, y el Senior Leadership Team, de 10 personas. El Consejo de Administración lo componen un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y un Tesorero. Sus integrantes se designan a través de la Asamblea de Accionistas.

Contamos con diversos comités encargados de guiar, evaluar y sugerir los proyectos que se presentan a su consideración. Entre ellos se encuentra el Comité de Senior Leadership Team, a quien le corresponde gestionar la información del Informe Anual de Sustentabilidad.

Es responsabilidad del Vicepresidente de Administración y Finanzas y el de Recursos Humanos, del Director Jurídico y el área de Cumplimiento, atender en cada reunión que llevan a cabo, los asuntos en materia ambiental, social y de gobernanza de la compañía. El área de Cumplimiento, además, es la encargada de supervisar nuestra adherencia a las leyes aplicables.

## Composición del Senior Leadership Team

Distribución por género

80%  
Hombres

20%  
Mujeres



# Nuestra ética empresarial

En H-E-B vivimos una cultura de integridad, respeto y transparencia. Diseñamos un Programa de Cumplimiento para impulsar una cultura de integridad y ética corporativa en la compañía y un cambio de conducta y de conciencia en nuestros socios. Asimismo, a través de este, aseguramos el cumplimiento normativo y regulatorio en nuestras unidades de negocio.

Nuestra cultura de integridad se rige a través del Código de Ética y un conjunto de políticas internas, que actualizamos constantemente de acuerdo a los nuevos procesos. En el Código se establecen los principios de respeto hacia nuestros principales grupos de interés:

- **Respetamos a nuestros clientes:** al ofrecerles variedad y frescura de productos y la mejor experiencia de compra.
- **Respetamos a nuestros socios:** reconocemos el valor de cada uno de ellos, creemos en el respeto, la comunicación abierta, el trabajo en equipo y la confianza.
- **Respetamos a nuestros proveedores:** con condiciones ganar-ganar, creando nuevos negocios y creciendo juntos.

Nuestro Código de Ética debe ser respetado por todos los socios de nuestras unidades de negocio. Incluye temas como confidencialidad de la propiedad industrial, conflictos de interés, sanciones, gestión de regalos empresariales, lineamientos anticorrupción y uso de redes sociales. Además, contamos con una Política de Prevención de Riesgos Psicosociales, basada en la NOM 035, la cual nos ayuda a evitar temas de favoritismos, discriminación, acoso sexual, psicológico y bullying.

Todos los socios que se integran a la empresa deben conocer y firmar el Código de Ética, los beneficios y prestaciones correspondientes a su posición y el acceso a las plataformas internas, así como ver el video de orientación a la empresa que explica a detalle nuestra cultura y valores.

## Prácticas anticorrupción

Como filial de H-E-B Estados Unidos, es política de la compañía cumplir estrictamente con la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), así como con leyes extranjeras similares en contra del soborno, garantizando prácticas transparentes y evitando actos de corrupción en nuestra organización.

Para socios y representantes de la empresa se encuentra prohibido hacer pagos o tomar acciones en contra de estas leyes y normativas.

A través de capacitaciones, explicamos a nuestros socios sobre el cuidado que debe existir al tener interacción con dependencias gubernamentales, agentes de compras, vendedores, y otros terceros proveedores de servicios, y sus obligaciones al conducir actividades dentro del negocio.

**500**  
socios capacitados al año en el programa de FCPA

## Sistema de control y riesgo

Contamos con un Sistema de control interno para verificar la correcta implementación de nuestras políticas y compromisos, y el cumplimiento de leyes y normativas aplicables. Se basa en la siguiente estructura y flujo de trabajo:

- Códigos, políticas y procedimientos documentados
- Adecuada asignación de responsabilidades
- Programa de administración de riesgos
- Monitoreo de cumplimiento de regulaciones
- Auditorías internas y externas

El área de Auditoría Interna es la encargada de gestionar el plan de continuidad del negocio, revisar la matriz de riesgos de cada uno de los departamentos, y elaborar planes de acción para situaciones de contingencia, junto a los líderes de cada área y unidad de negocio.

El equipo está conformado por personal especializado, orientado a evaluar que el sistema de control interno esté operando adecuadamente en nuestras tiendas, cadena de abastecimiento, y procesos de manufactura. Nuestro auditor externo Ernst & Young LLP, nos provee una opinión independiente de la situación financiera reportada por H-E-B México.

Contamos, además, con un Comité de Auditoría que se reúne periódicamente para supervisar el plan y resultados de las auditorías internas, la mitigación de los riesgos de negocio identificados, y mantener comunicación con los auditores externos.

Dentro de nuestra estructura de gobernanza contamos con un Comité de Conflicto de interés, con la función de evitar que los intereses personales, familiares o de negocios de nuestros socios puedan afectar el desempeño de la empresa. Todos los años realizamos una encuesta de conflicto de interés y comunicamos lineamientos relacionados que deben regir dentro de la compañía. Los resultados se reportan directamente a la dirección correspondiente para su seguimiento.

## Nueva línea ética

En 2023 actualizamos nuestro canal ético para informar conductas o acciones que vayan en contra de los valores de H-E-B.

**Esta nueva línea está abierta para todos los socios de H-E-B México, proveedores, clientes o cualquier persona que tenga alguna inquietud que compartir con nosotros.**

Un proveedor externo e independiente es quien gestiona las inquietudes que llegan a través del canal de comunicación. En el manejo de la información aseguramos los principios de anonimato, seguridad y confidencialidad.

### H-E-B TE ESCUCHA

 800 04 38422

 [heberteescucha.ethicsglobal.com](https://heberteescucha.ethicsglobal.com)

 [heberteescucha@ethicsglobal.com](mailto:heberteescucha@ethicsglobal.com)

 Dentro del sitio

### REDEN: RELACIÓN ÉTICA DE NEGOCIOS

Contamos con una línea exclusiva para nuestros proveedores, en la que pueden reportar situaciones que pongan en riesgo nuestra relación de negocios. La línea es completamente anónima.

 (81) 8153-1472

 [reden@hebmex.com](mailto:reden@hebmex.com)



## Política de Puertas Abiertas

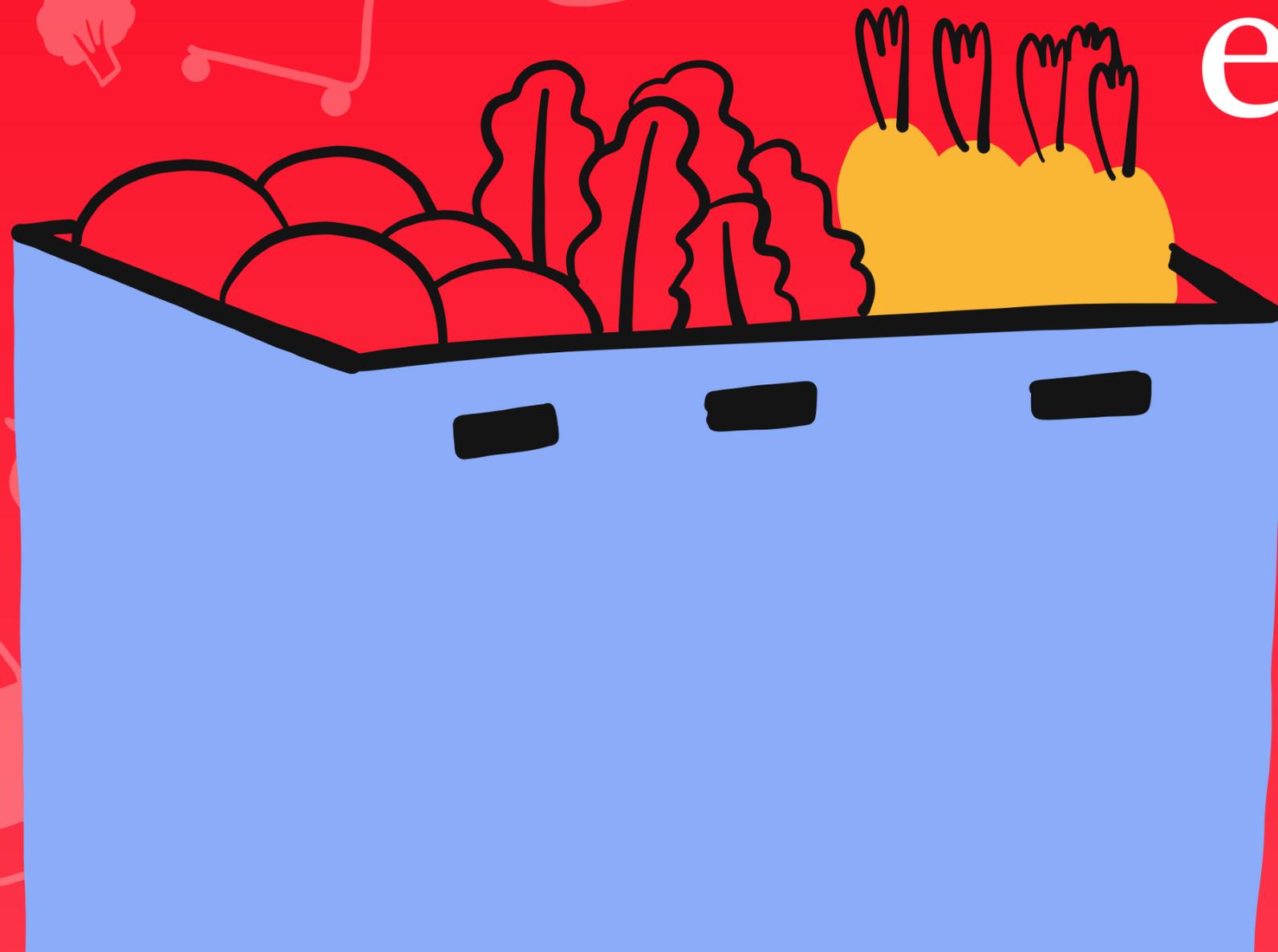
Nuestra Política de Puertas Abiertas otorga la posibilidad a todos los socios de reportar situaciones de incumplimiento. Las denuncias pueden presentarse a los jefes, la gerencia, el servicio de atención a los socios o a la línea telefónica para este fin. Estos mecanismos alcanzan también a nuestros contratistas, parte fundamental de nuestra cadena de valor.

## Evaluación de Resultados y Mejora Continua

H-E-B busca siempre brindar espacios seguros de trabajo para sus socios, clientes y proveedores. Es por ello que siempre está en constante evaluación de sus resultados a fin de seguir mejorando y poder reducir los índices de accidentabilidad. Creemos que un entorno laboral seguro y con buen ambiente entre los colaboradores, nos garantiza un mayor compromiso de nuestros socios, para desarrollarse y crecer con nosotros.



# Nuestra empresa



# Somos parte de algo grande

En estos 27 años en México nos hemos consolidado como una de las compañías privadas de autoservicios de mayor expansión y trascendencia en el norte del país. Durante este tiempo, hemos mantenido nuestro compromiso de ofrecer el mejor servicio con precios competitivos, pero sobre todo, de contar con productos de la mejor calidad, fresca y variedad para cada uno de nuestros clientes.

Eso es lo que nos hace parte de algo grande: la entera satisfacción de quienes, con su preferencia, contribuyen a que esta historia que inició en Texas hace más de 115 años, se siga escribiendo.

Nos dedicamos a la venta de productos, abarrotes comestibles y no comestibles, perecederos, mercancías generales, entre otros. Además, contamos con unidades de negocios complementarias como farmacia y restaurante.

## A lo largo de 27 años de historia en México, hemos logrado abrir 83 tiendas y generar empleo para más de 18,000 socios.

Contamos con 83 tiendas físicas en los estados de Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila, Guanajuato, San Luis Potosí, Aguascalientes y Querétaro. Además, ofrecemos canales de venta en línea con servicio de entrega a domicilio y Pick&Go para todos nuestros clientes, en las ciudades donde tenemos presencia.

En 2023 abrimos 4 nuevas tiendas y ampliamos nuestros servicios de Pick&Go en 11 tiendas más, esto con la finalidad de llegar a más hogares ofreciendo nuestra calidad y atención. Con esta ampliación llegamos a la región de Santiago y Allende, en Nuevo León. Además, continuamos en el plan de sumar 30 nuevas tiendas con socios entrenados para la función de envíos a domicilio.

Hacemos nuestro trabajo reconociendo que somos parte de una comunidad a la que queremos ver crecer junto a nosotros. En las iniciativas de impacto social involucramos a clientes, socios y proveedores para que, junto a organizaciones de la sociedad civil, logremos impulsar el cambio positivo. Además, promovemos iniciativas de eficiencia en nuestras operaciones para mitigar nuestro impacto en el ambiente y crear valor para la sociedad y el planeta.



## Nuestros formatos

Desde una experiencia premium hasta una propuesta de valor accesible, con canales físicos y digitales, diversificamos nuestros formatos de venta para alcanzar a todos los hogares de México con productos frescos y de la mejor calidad.



### LO MEJOR PARA TI

Destino para encontrar una gran variedad de productos de calidad, con la mayor frescura, el mejor servicio, una experiencia inigualable, y precios bajos todos los días.

**58**  
**Tiendas**



### DE BUENO A EXTRAORDINARIO

Experiencia de compra innovadora, que deleita los sentidos con productos de alta calidad, especialidad, gourmet y funcionales, sorprendiendo cada visita con novedad y gran servicio.

**3**  
**Tiendas**



### MÁS AHORRO, MÁS DESPENSA

Propuesta de valor enfocada en apoyar la economía del consumidor, con los mejores precios y formas de ahorro, en productos de canasta básica, sin perder calidad y servicio.

**22**  
**Tiendas**



### UNA EXPERIENCIA OMNICANAL

Alternativa de compra en línea, que replica los atributos y experiencia de la marca, con entrega a domicilio o Pick&Go, ofreciendo conveniencia, practicidad y rapidez, sin gastar más.

**100%**  
**de cobertura**



# Nuestra experiencia digital

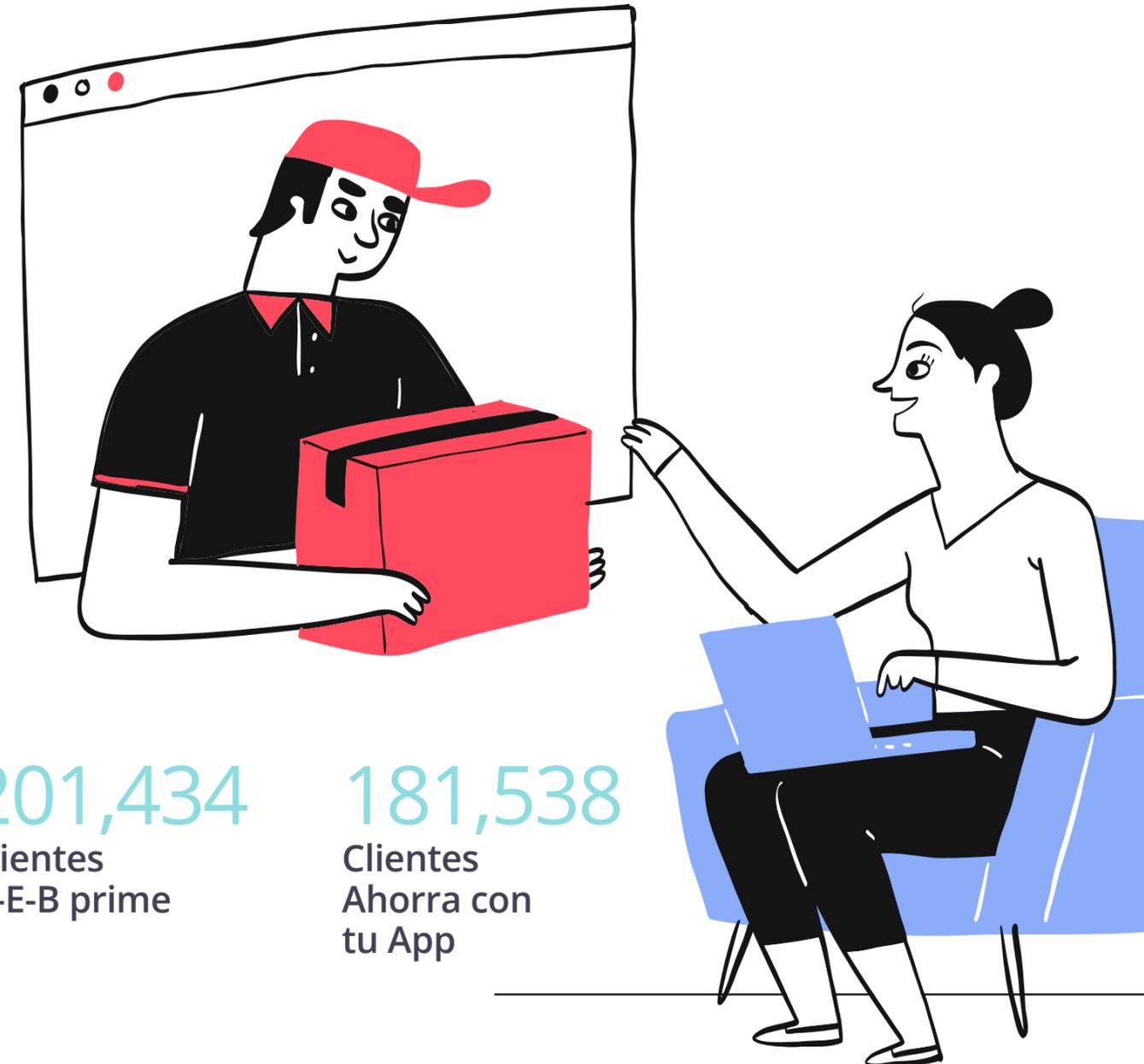
Impulsamos una experiencia de compra digital para ampliar nuestro alcance y estar presentes cada vez en más hogares mexicanos. En H-E-B buscamos ofrecer el mejor servicio y atención a nuestros clientes a través de todos los canales compra, es por eso que promovemos la comunicación continua a través de recibir su feedback y generar acciones que nos ayuden a superar sus expectativas.

En 2023, lanzamos nuestros nuevos sitios web [heb.com.mx](https://heb.com.mx) y [MiTienda.mx](https://mitienda.mx) además de la aplicación [Mi H-E-B](#) para optimizar la experiencia de compra online. Estas plataformas ofrecen una experiencia sin fricciones, con búsquedas inteligentes y más rápidas que se adaptan a los nuevos hábitos de consumo.

Junto con el lanzamiento de la nueva app Mi H-E-B en el 2023, incorporamos el programa de Ahorra con tu app que busca identificar a clientes para conocer sus hábitos de compra y, en base a esa información, atenderlos de mejor manera no solo en el mundo digital, pero en todos nuestros canales. Además, nos ayuda a invitar a más clientes a utilizar nuestros canales de venta digital Pick&Go y entrega a domicilio, los cuales tienen cobertura al 100% en nuestras tiendas H-E-B.

**Nuestras soluciones de venta digital incorporan herramientas para que los clientes puedan optimizar sus compras, con recomendaciones personalizadas por usuario y zona geográfica.**

Las nuevas tecnologías de nuestro sitio y aplicación nos permiten conocer mejor a nuestros clientes y, de esta manera, satisfacer sus necesidades de forma más precisa. Esta es la principal prioridad de nuestro equipo: ayudar a los clientes a encontrar el producto ideal que buscan. Para lograrlo, gestionamos alianzas estratégicas con nuestros proveedores y creamos publicidades segmentadas y dirigidas. Las herramientas que diseñamos para esta misión son banners específicos en base a búsquedas, historias, recomendaciones, live shopping y reviews por producto.



201,434  
Clientes  
H-E-B prime

181,538  
Clientes  
Ahorra con  
tu App

## Marcas propias

Por medio de nuestra Marca Propia buscamos ofrecer productos elaborados con el corazón y la calidad que caracterizan a H-E-B, constantemente trabajamos para ofrecer más y mejores opciones. Nos esforzamos por establecer una relación sólida y duradera con nuestros clientes, basada en la confianza y la satisfacción. Nuestro compromiso con la excelencia y la calidad se refleja en cada etapa del proceso, desde la concepción y el diseño hasta la entrega final.

Para hacerlo contamos con un equipo apasionado y dedicado, comprometido con la excelencia, que selecciona productos y proveedores con pasión e innovación para que nos ayuden a cumplir nuestra misión. Nuestros expertos en selección de productos no solo trabajan con meticulosidad, sino que lo hacen con un profundo amor por lo que hacen.

Cada decisión se toma con cuidado y consideración. Nos esforzamos por encontrar productos que no solo cumplan con los más altos estándares de calidad, sino que también cumplan y superen las necesidades de nuestros clientes. Trabajamos mano a mano con proveedores que comparten nuestra visión y compromiso, asegurándonos de que cada

producto que lleva nuestra marca sea una manifestación de nuestra dedicación y cuidado.



Nuestra marca insignia que contiene los mejores productos en anaquel. Va más allá que la marca líder nacional en cuanto a ingredientes, sabor, diseño de empaque y funcionalidad. Abarca todas las categorías desde frutas, panadería, helado, desechables, shampoo, cremas corporales, suplementos alimenticios y vitaminas.



Productos que dan mayor valor a tu dinero. Encuentra en esta marca los productos para tu día a día de excelente calidad y aún mejor precio.



Porque pensamos en todos nuestros clientes esta marca ofrece productos de canasta básica fiables a precios altamente competitivos

78

Marcas controladas exclusivas

18,000

Productos de temporada

10,000

Productos de línea

+1,400

Productos nuevos al año



# Creación de valor compartido

Desde el abastecimiento hasta la línea de caja, nuestra cadena de valor es un ejemplo de creación compartida. En nuestra pasión por los resultados se encuentra el compromiso y la colaboración con nuestros proveedores. Nuestra logística y producción están respaldadas por modernas instalaciones que aseguran la calidad y disponibilidad de nuestros productos.

Los resultados se reflejan en la diversidad de personas que nos eligen día a día, alcanzando millones de clientes a través de los diversos canales de venta.



# Alimentos seguros y de calidad

En H-E-B, la calidad no es solo un compromiso, es una garantía. Para nosotros, la seguridad y la calidad de los alimentos son pilares fundamentales. Por eso, tenemos procesos, políticas y capacitaciones que nos ayudan a asegurarlo.

Desarrollamos una Política de Compromiso H-E-B sobre Alimentos y Medicamentos Seguros que funciona como guía de nuestro trabajo y alcanza el 100% de los productos que comercializamos. Garantizamos la calidad e inocuidad de los alimentos que ofrecemos a través de un proceso de mejora continua que nos mantiene activos en nuestra labor diaria.

Mantener nuestros estándares de excelencia impacta de manera positiva en la percepción de nuestros clientes, y por eso nos vuelven a elegir.

La política habilita la implementación del estándar de Alimentos seguros. Este estándar consiste en cinco programas que rigen la operación de las tiendas para la recepción, almacenamiento, preparación y venta de productos.

Los programas se basan en cinco pilares de acción:

- Diseño de políticas para los programas de Alimentos seguros
- Establecimiento de estándares de operación
- Capacitación constante
- Auditorías Equipo de Revisión en Tienda (ERT), acciones correctivas y preventivas
- Mejora continua

La aplicación de este estándar tuvo grandes resultados en 2023. En nuestra planta de manufactura obtuvimos la certificación de la International Featured Standards (IFS). Se trata de un sistema diseñado específicamente para la industria alimentaria que certifica la seguridad y la calidad de los productos alimenticios procesados y su producción.

Estamos por iniciar con el proceso de certificación de Safety Quality Food (SQF) para la planta de Comisariato y el Centro de Distribución de Monterrey.

**90%**  
Cumplimiento en Auditorías ERT para los programas de Alimentos Seguros

**+2 horas**  
De reducción del tiempo de recuperación de productos en relación al 2022

**150**  
Socios certificados en manejo seguro de alimentos

## Programas de aseguramiento de calidad

Diseñamos programas que nos ayudan a reforzar la calidad y seguridad de los alimentos:

### GESTIÓN DE CALIDAD DE CADENA DE SUMINISTRO

Se trata de un sistema de gestión basado en estándares internacionales para el almacenamiento y distribución de productos alimenticios.

### PROGRAMA H-E-B SUPERIOR

Iniciativa para garantizar que nuestros proveedores del área de frescos brinden productos de calidad, asegurando el sello de seguridad e inocuidad que nos caracteriza sobre nuestra competencia.

# 100%

Proveedores de ingredientes y empaques monitoreados y aprobados

### PROGRAMA DE RECALL

Programa para retirar del mercado de manera efectiva y rápida aquellos productos que puedan representar un riesgo para la salud de los consumidores o la imagen de las marcas.

### GESTIÓN DE CALIDAD EN MANUFACTURA

Buscamos garantizar la calidad e inocuidad en los productos elaborados en sitios de manufactura. Contamos con buenas prácticas de fabricación y con procedimientos para identificar, eliminar y reducir los riesgos significativos.

### GESTIÓN DE CALIDAD EN FARMACIA

Garantizamos la autenticidad y calidad de los productos vendidos en nuestras farmacias. Esto incluye actuar desde la elección del proveedor del producto hasta su almacenamiento.





## Más bienestar en nuestras farmacias

En nuestro segmento de farmacias el cuidado de nuestros clientes es prioridad número uno. Estamos comprometidos con la excelencia desde la calidad de nuestros productos farmacéuticos hasta la experiencia integral en el momento de la compra.

El equipo de Farmacia se encuentra firmemente comprometido en promover el bienestar, porque estamos seguros de que cuidar la salud de nuestros clientes y socios nos ayuda a cumplir con nuestra visión y misión, logrando un impacto positivo.

En nuestras tiendas contamos con una variedad de medicamentos de marca propia de excelente calidad y a precios muy accesibles, a través de los cuales, buscamos distinguirnos en el mercado. Lo hacemos mediante negociaciones especiales con cada laboratorio e inversiones para la capitalización de clientes.

Para garantizar una experiencia única, en cada farmacia contamos con un Químico Farmacobiólogo, quien se encarga de ofrecer una atención personalizada, guiando a los clientes y brindando recomendaciones en función de cada necesidad.



### Campaña de vacunación

Impulsamos campañas de vacunación a través de nuestras farmacias para cuidar la salud de nuestros clientes. Ofrecemos el servicio de venta de vacunas y aplicación en los consultorios médicos de nuestras sucursales. En 2023, las iniciativas más destacadas fueron las relacionadas al virus de la Influenza y del COVID-19.

**1,985**  
Clientes  
vacunados  
por Influenza

**1,561**  
Clientes  
vacunados  
por COVID-19



### Plan +Bienestar

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la salud de nuestros clientes, diseñamos el plan +Bienestar. Se trata de una membresía exclusiva con descuentos y productos gratis que impulsan el bienestar de nuestros clientes.

**17%**  
Crecimiento en ventas  
gracias al programa +Bienestar  
en relación al 2022



## Un entorno seguro y de confianza

En H-E-B, reconocemos que la información que nuestros clientes nos confían es invaluable. Son datos que nos permiten tomar decisiones estratégicas y llevar a cabo nuestras actividades diarias de manera eficiente. Por ello, la información se ha convertido en uno de los activos más importantes con los que contamos, y estamos comprometidos con su protección para garantizar la tranquilidad de nuestros socios, clientes y el correcto funcionamiento de nuestro negocio.

Durante el 2023 reafirmamos nuestro compromiso de construir entornos cada vez más seguros. Realizamos una fuerte inversión en tecnología y mejoramos los procesos enfocados en el cumplimiento de los estándares de seguridad de datos para la industria de las tarjetas de pago (PCI-DSS) y en la implementación de la norma ISO 27001 de seguridad de la información.

Queremos que cada persona pueda comprar y hacer negocios en H-E-B, confiando en que su información está protegida y en buenas manos.

Creamos modelos que nos permiten analizar y monitorear el ciclo de vida de la información que gestionamos. De esta manera, podemos evaluar el mejor uso para cada dato. Además, trabajamos en proyectos de prevención de pérdida de datos (Data Loss Prevention o DPL) que se enfocan en detectar, proteger y categorizar la información almacenada buscando garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad ya sea interna, pública o confidencial.

**70%** Crecimiento de las inversiones en seguridad en 2023

## Semana de la Ciberseguridad

Los socios son el corazón de nuestro negocio y son quienes nos ayudan a compartir y amplificar nuestros valores. Por este motivo buscamos que también sean agentes de cambio en temas de seguridad informática.

En mayo realizamos entrenamientos para nuestros socios de corporativo sobre la importancia de la seguridad de la información y los cuidados a considerar para evitar fraude cibernético. Entre las temáticas de la semana vimos seguridad en dispositivos, *phishing* y seguridad en las redes sociales.

**5**  
Días de capacitaciones

**274**  
Socios capacitados





# Nuestro motor

# Lo mejor de H-E-B para sus socios

En H-E-B trabajamos todos los días para construir un ambiente laboral sano, estable y seguro. Ofrecemos una propuesta de valor integral para nuestros socios enfocada en su bienestar con una recompensa justa y equitativa, y oportunidades de aprendizaje.

Mejorar la calidad de vida de la gente está en la esencia de nuestra compañía. Es por eso que diseñamos una propuesta de recompensa para impulsar el crecimiento de nuestros socios dentro y fuera de la organización.

Nos comprometemos a ofrecer una compensación basada en el desempeño individual y resultados colectivos, asegurando que nuestra oferta se encuentre entre las mejores de la industria.

**Los socios de H-E-B son la base fundamental de nuestro éxito. Por eso celebramos y reconocemos su contribución al negocio.**

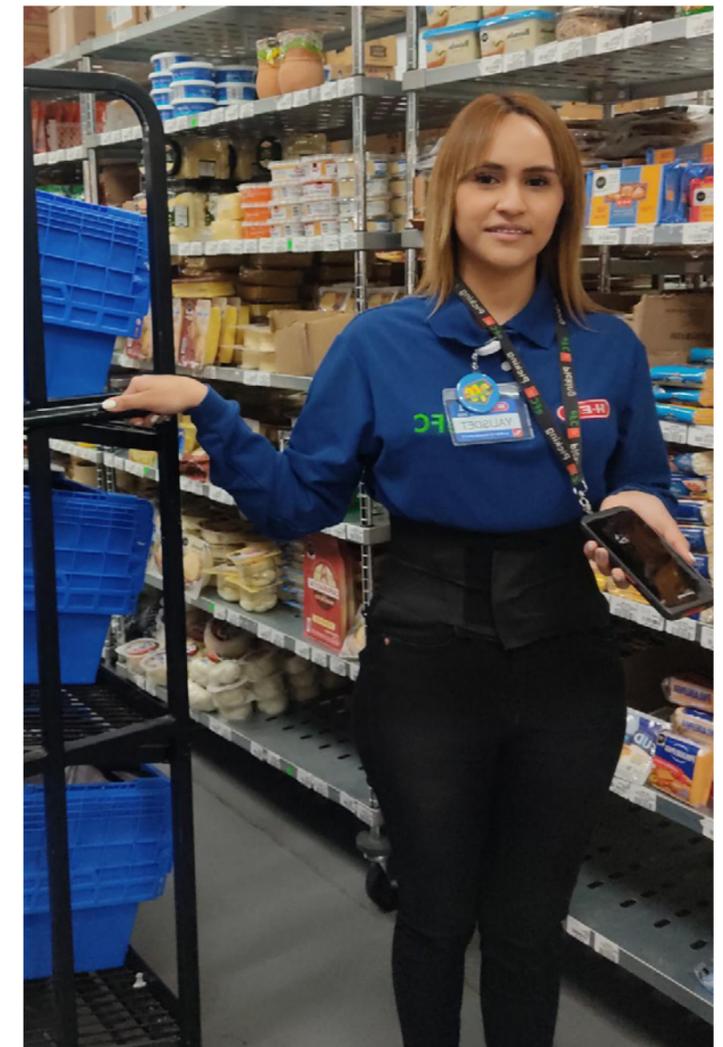
Consideramos a nuestros socios como una ventaja competitiva y parte esencial para el cumplimiento de los objetivos. Por eso, ofrecemos oportunidades de aprendizaje a través de una oferta de programas para desarrollar sus competencias, habilidades y conocimiento del negocio, e impulsar su carrera dentro de la compañía.

Brindamos el mejor trato y cuidado hacia nuestros socios. Diseñamos una experiencia de trabajo basada en un ambiente de trabajo seguro que promueve una cultura de bienestar integral. Esto se traduce en brindar beneficios y programas de hospitalidad, además de crear espacios de integración que fortalecen el ambiente laboral. Al mismo tiempo, fomentamos oportunidades justas y equitativas en un ambiente de trabajo basado en el respeto y la dignidad.

En el 2023 fuimos premiados por el ranking Súper Empresas, que realiza el Grupo Expansión en colaboración con TOP Companies, en reconocimiento de las compañías con las mejores prácticas y procesos en cultura organizacional. La pasión por los resultados, la dedicación y el corazón por nuestros socios nos posicionaron en el puesto 16 junto con las mejores empresas a nivel nacional en la categoría de más de 3000 colaboradores.



**#16**  
Empresas líderes de México de más de 3000 colaboradores





# Un equipo ganador

# 18,440



## socios en nuestro equipo

+2.8% vs 2022

# +500

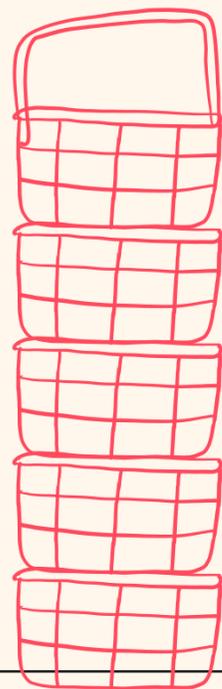
Nuevos empleos

# 100%

Empleos permanentes

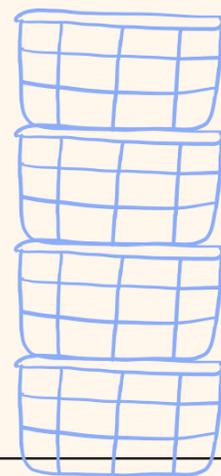
# 99.6%

Empleos a tiempo completo



# 57%

Mujeres



# 43%

Hombres

## Distribución por género y región

### 10,548

NUEVO LEÓN



6,150  
Mujeres  
4,398  
Hombres

### 2,997

TAMAULIPAS



1,418  
Mujeres  
1,579  
Hombres

### 1,907

COAHUILA



1,198  
Mujeres  
709  
Hombres

### 1,027

QUERÉTARO



608  
Mujeres  
419  
Hombres

### 746

SAN LUIS POTOSÍ



491  
Mujeres  
255  
Hombres

### 731

GUANAJUATO



448  
Mujeres  
283  
Hombres

### 384

AGUASCALIENTES



239  
Mujeres  
145  
Hombres

### 100

ESTADO DE MÉXICO



44  
Mujeres  
56  
Hombres

## Nuestro equipo

Por género

### SENIOR LEADERSHIP TEAM Y DIRECCIÓN



### SUBDIRECCIÓN



### GERENCIA



### OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN



TOTAL POR GÉNERO

**7,844**  
Hombres

**10,596**  
Mujeres

Por grupo de edad



TOTAL POR GRUPO DE EDAD

**6,136**  
-30 años

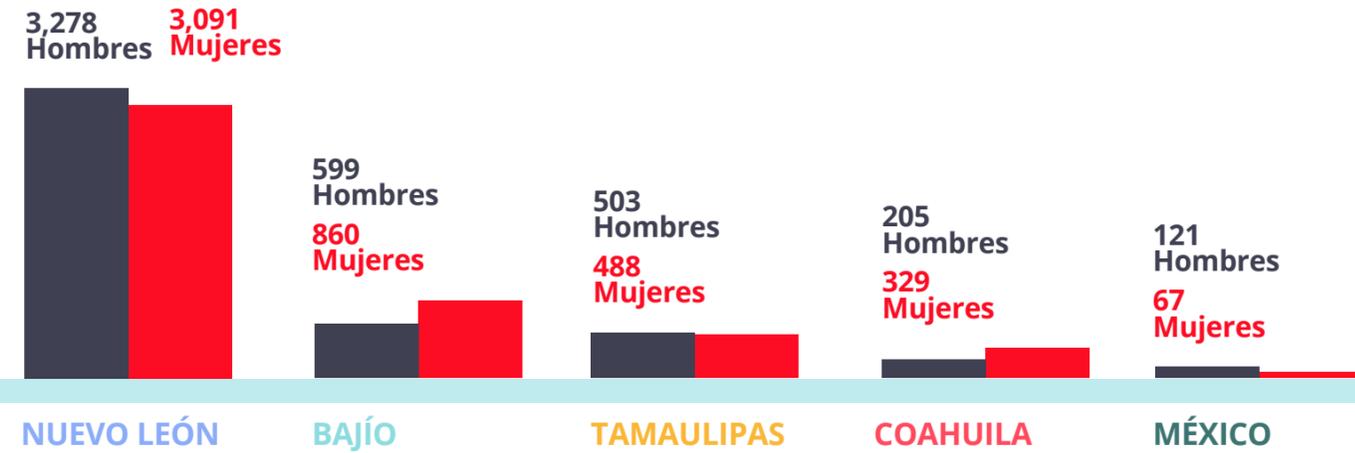
**9,084**  
30-50 años

**3,220**  
+50 años



## Nuevas contrataciones

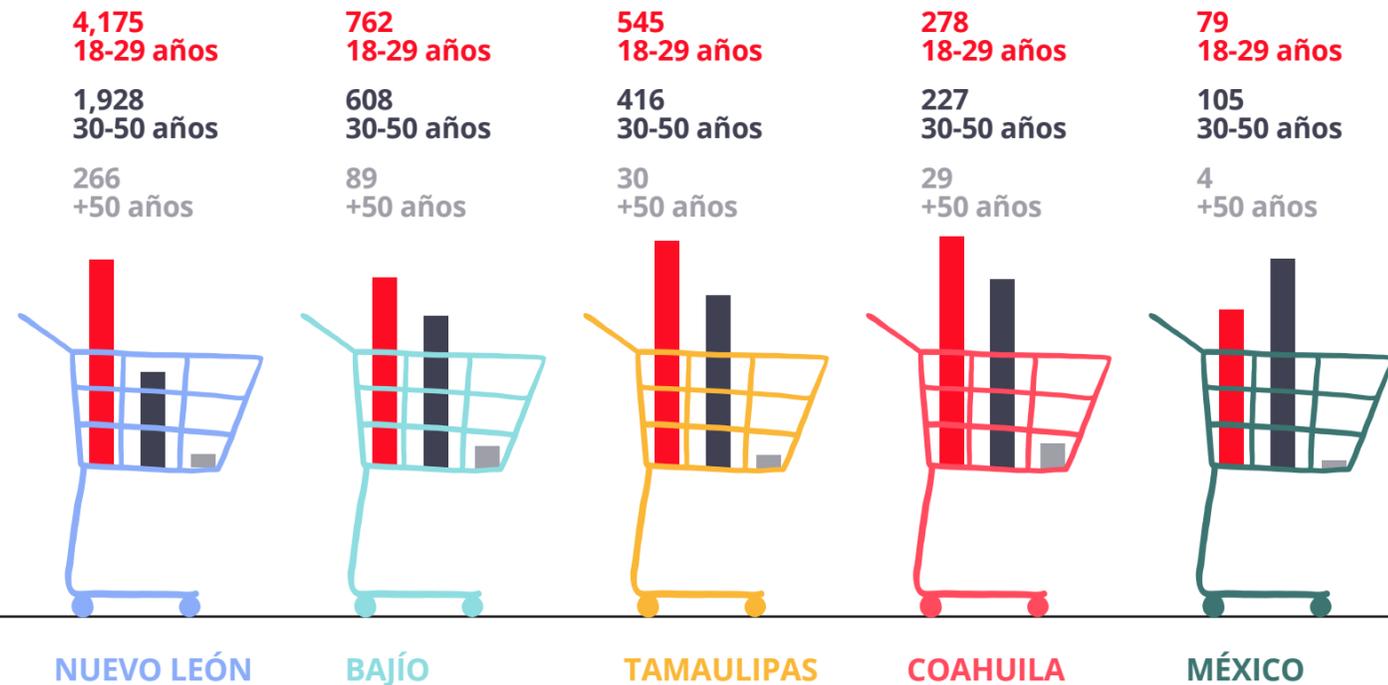
### Distribución por género



4,706  
Hombres

4,835  
Mujeres

### Distribución por edad



5,839  
18-29 años

3,284  
30-50 años

418  
+50 años



## Compensación y beneficios

Mejorar la calidad de vida de la gente está en la esencia de nuestra compañía, es a través de nuestra propuesta de recompensa buscamos impulsar el crecimiento de nuestros socios dentro y fuera de la organización. Nos comprometemos a ofrecer una compensación basada en la contribución y responsabilidad individual y colectiva y asegurar que nuestra oferta se encuentre entre las mejores de la industria. Además, de reconocer su contribución para el éxito de nuestro negocio.

### COMPENSACIÓN

Ofrecer a nuestros socios la oportunidad de satisfacer sus necesidades básicas, materiales y de seguridad económica.

### RECONOCIMIENTO

Reconocer la contribución de cada uno de nuestros socios, no solo por sus años de servicio a la compañía, sino también por el impacto que genera a través de sus competencias, habilidades y vivencia de los valores de nuestra cultura.

### PRESTACIONES

Garantizar un paquete de prestaciones adicional al salario, que permita a nuestros socios cumplir metas personales, crear patrimonio y ofrecer permisos y descansos remunerados.

Nuestro paquete de compensaciones y beneficios incluye, entre otros:

- Bonos de desempeño
- Aguinaldo (15 días de sueldo)
- Gratificación navideña (15 días de sueldo)
- Vales de Despensa
- 3 días personales al año
- Fondo de Ahorro
- Pago de Utilidades
- Permiso con goce de sueldo por fallecimiento de familiar directo
- Prima vacacional del 50%
- INFONAVIT
- AFORE
- Seguro de vida
- Seguro Social
- Seguro de Gastos Médicos Menores
- Caja de ahorro voluntaria
- Vacaciones
- Apoyo de gastos funerarios para socio, cónyuge e hijos
- Plan de pensiones H-E-Bienestaré para que nuestros socios gocen de un retiro digno
- Maternidad y Paternidad Flexible
- Préstamos a tasa preferencial
- Programa de Apoyo a Socios (PAS) con atención médica, nutricional, psicológica y legal gratuita
- Membresía H-E-B Prime para compras en línea
- Fondo SOS con base en donaciones de socios para ayudar frente a situaciones de emergencia.
- Descuentos en farmacias, productos de marca propia, ropa, eventos culturales y deportivos, escuelas para socio y familia.
- Seguros a precios preferenciales



## Una cultura que reconoce

En nuestra organización, valoramos profundamente la dedicación y el compromiso de cada uno de nuestros socios, reconociendo tanto su lealtad a lo largo de los años como el valioso aporte que realizan a través de sus habilidades y competencias.

Más allá del tiempo de servicio, entendemos que la verdadera riqueza reside en la diversidad de experiencias y valores que cada socio aporta, enriqueciendo así nuestra cultura empresarial. Es mediante la combinación de estas cualidades que construimos un ambiente de trabajo colaborativo y enriquecedor, donde el esfuerzo individual se suma al éxito colectivo de la empresa.

Nuestro reconocimiento hacia cada socio no se limita únicamente a su permanencia en la empresa, sino que se extiende hacia el impacto positivo que generan a través de sus acciones diarias, reflejando fielmente los valores fundamentales de nuestra cultura corporativa.

Valoramos su experiencia y conocimiento, así como su compromiso con la excelencia y la integridad en todas las áreas de su trabajo. Al celebrar las contribuciones individuales de cada socio, reafirmamos nuestro compromiso con un ambiente inclusivo y de respeto mutuo, donde el talento y la diversidad son reconocidos y apreciados como pilares fundamentales para el éxito sostenido de nuestra organización.

**+2,150**  
**Socios reconocidos en 2023 por antigüedad**



# Desarrollar al mejor talento

Una parte esencial de nuestra propuesta de valor son las oportunidades de aprendizaje que le brindamos a los socios. Nuestra estrategia de entrenamiento y desarrollo tiene el objetivo de asegurar la correcta preparación de nuestros socios. Promovemos oportunidades para mejorar sus habilidades y conocimientos de manera permanente a través de una oferta de capacitación integral.

Impulsamos las competencias y habilidades de nuestros socios para que puedan desarrollar sus funciones de la mejor manera, con oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. Diseñamos un modelo de aprendizaje que comienza el primer día de trabajo y se complementa con evaluaciones anuales, planes de desarrollo y certificaciones.

Preparamos al mejor talento para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

## Promedio de horas de formación

17.03 horas

Mujeres

180,468.08  
TOTAL HORAS MUJERES



23.73 horas

Hombres

186,181.31  
TOTAL HORAS HOMBRES



### TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

Líderes estratégicos	1,198.48
Líderes tácticos	13,400.89
Mandos medios	71,937.65
Contribuidores individuales	280,112.37

## DESPGA, la bienvenida a H-E-B

Desarrollamos un proceso de inducción robusto para preparar a los socios de nuevo ingreso en su posición. Se trata de nuestro programa de Desarrollo de Socios Potenciales Gestionando Actividad (DESPGA) que nos permite generar conocimientos, habilidades y competencias para garantizar la operación del negocio.

El objetivo es crear una experiencia única desde su primer día de trabajo y promover una integración cálida y eficaz. Durante DESPGA, cada socio es acompañado por un socio padrino para generar un vínculo con el negocio y las personas, y entrenarse en el puesto con información de primera mano.



## Escuelas Funcionales de Oficio

Parte esencial de la preparación de nuestros socios se da a través de las escuelas funcionales de oficio, procesos de certificación y nuestro programa PREPARA, los cuales tienen como objetivo asegurar el conocimiento de la función en nuestras distintas operaciones.

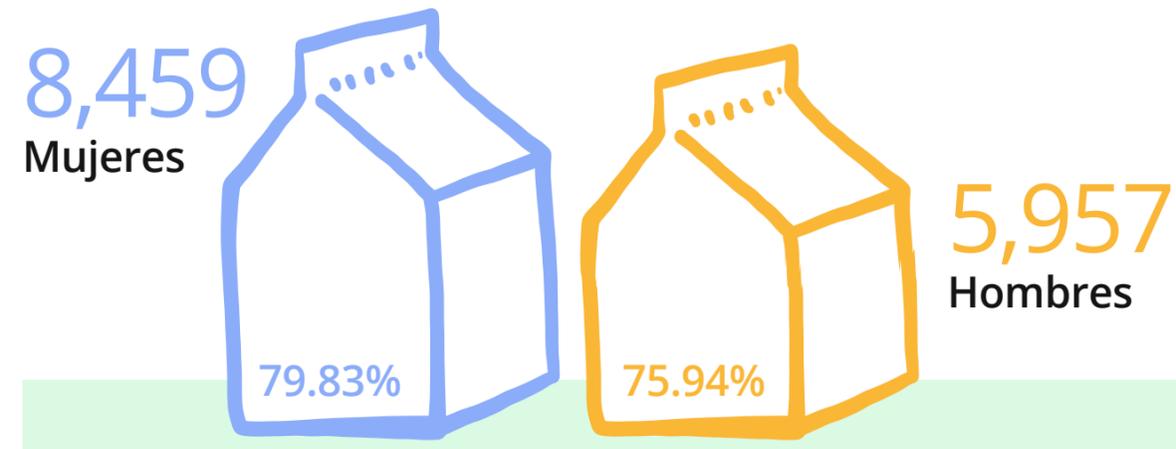
Las certificaciones operativas de nuestras escuelas nos permiten realizar capacitaciones continuas para nuestros socios, y lo hacemos a través de cursos, prácticas y exámenes especializados en las diferentes áreas de nuestro negocio.

## Evaluación de desempeño

Aseguramos la retroalimentación a nuestros socios mediante un proceso de evaluación de desempeño anual dirigido a toda la compañía. Analizamos el nivel de desempeño de nuestros socios bajo objetivos e indicadores, según su nivel de contribución, a través de la metodología SMART.

Se trata de un acrónimo del inglés a través del cual se explican las características básicas de los objetivos SMART. Estos deben ser Específicos (Specific), medible (Medibles), alcanzables (Achievable), realistas (Realistic) y de duración limitada (Time-bound). Además, valoramos comportamientos mediante una evaluación de competencias de liderazgo.

### Empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional



## Programa de líderes

En H-E-B tenemos una estructura de programas especializados en la escuela de liderazgo y negocio H-E-B, la cual busca desarrollar competencias de liderazgo, conocimientos de negocio y manejo de equipos.

Con una oferta que incluyen programas, diplomados y seminarios de acceso para nuestros socios por nivel de contribución.

Además, contamos con programas especializados como el programa de desarrollo femenino, tanto para ejecutivas como para socias de mandos intermedios de todas las operaciones en H-E-B.



## Primera generación de socios Licenciados en administración de empresas

Dentro de nuestros programas de liderazgo, tenemos un enfoque en el desarrollo académico que busca fortalecer nuestra organización a través de la preparación de nuestros socios. Este proceso se materializa a través de nuestro programa de becas, que abarca desde la educación secundaria hasta programas de especialización en diversas áreas.

Durante el 2023, alcanzamos un hito significativo en este aspecto, logrando establecer un convenio único en el mercado. Establecimos una colaboración con la Facultad de Contaduría Pública y Administración (FACPYA) de la Universidad Autónoma de Nuevo León y su Fundación. Gracias a esta alianza, se dio inicio a la primera generación de estudiantes conformada exclusivamente por socios de H-E-B, quienes se encuentran cursando la carrera de Administración de Empresas.

Este logro se fundamenta en la concesión de más de 25 becas como parte de un proyecto de mediano plazo. Este proyecto está diseñado para asegurar la disponibilidad de talento calificado que estará preparado para asumir roles de liderazgo dentro de nuestras operaciones en los próximos cinco años.

**25**  
**becas**  
en Administración  
de Empresas

# Un lugar de trabajo diverso e inclusivo

En H-E-B, estamos convencidos de que las creencias y comportamientos asociados a la diversidad son parte esencial y fundamental de nuestra cultura. Por eso, nos comprometemos a ofrecer un entorno laboral sano, en el cual aseguramos que cada persona sea tratada con justicia y equidad. Creemos firmemente que la inclusión y el respeto son esenciales para cultivar un ambiente así.

**Promovemos la diversidad de ideas, pensamientos, creencias y experiencias como parte fundamental de nuestra cultura.**

Nuestra cultura de inclusión trabaja sobre tres pilares fundamentales. Contar con oportunidades iguales para todos, asegurar condiciones dignas y adecuadas para que cualquier socio pueda desempeñar su función en H-E-B, y crear valor en la comunidad desde un enfoque que impulse la inclusión de todos y todas.

Para garantizar que todos nuestros socios tengan igualdad de oportunidades y sean tratados con dignidad, nos comprometemos a mantener ambientes de trabajo inclusivos y respetuosos, respaldados por condiciones laborales justas y adecuadas. En H-E-B, estamos dedicados a cultivar una cultura de respeto, inclusión y equidad, donde cada socio pueda alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito compartido de la empresa, atendiendo cinco enfoques de acción.

## **EQUIDAD DE GÉNERO**

Impulsamos el desarrollo de mujeres en todos los niveles de la organización.

## **DISCAPACIDAD**

Brindamos oportunidades y espacios dignos de trabajo para las personas con discapacidad.

## **RAZA Y ETNIAS**

Promovemos el acceso a oportunidades para personas con distintas culturas, perspectivas y experiencias.

## **GENERACIONES**

Integramos a todas las personas en un entorno de trabajo agradable en el que puedan aprender y encontrar lo mejor para la compañía y la comunidad.

## **LGBTQ+**

Brindamos e impulsamos ambientes de trabajo seguro y de respeto para todos y todas.



## Diversidad e inclusión

Nos hemos propuesto garantizar un ambiente y una cultura de trabajo inclusivos, por lo que constantemente revisamos y actualizamos nuestros procesos con la intención de brindar oportunidades laborales para todos.

Por eso, en nuestros ejes de trabajo, hemos priorizado cerrar alianzas con instituciones públicas y privadas que nos ayuden a integrar a personas refugiadas, migrantes y con discapacidad en nuestra fuerza laboral, en las distintas unidades de negocio y estados donde tenemos presencia.

Con esto, buscamos crear condiciones que permitan que todas las personas ganen independencia, seguridad y confianza laboral desde el momento de su integración, mediante un acompañamiento y desarrollo continuo.





## Liderazgo femenino

Desde el año 2021, hemos definido una prioridad y un enfoque en el desarrollo del talento femenino en H-E-B.

Hemos creado una estrategia que garantiza la creación de condiciones para una preparación acelerada de nuestras socias. Esto se logra a través de un proceso de identificación del talento femenino y una preparación especializada para ocupar posiciones de liderazgo en toda la organización, desde mandos intermedios hasta posiciones ejecutivas.

**Estrategia de desarrollo femenino como prioridad y enfoque organizacional.**

### Programa de Desarrollo Femenino Ejecutivo

1º generación de graduadas  
12 socias gerentes y subdirectororas

### Programa de mentorías

12 socias y socios líderes estratégicos como mentores de ejecutivas

### Programa de Desarrollo Femenino Ejecutivo

2º generación de graduadas  
15 socias gerentes

### Programa de mentorías

15 socias y socios líderes estratégicos como mentores de ejecutivas

### Programa Mujeres Líderes H-E-B

Dirigido a mandos intermedios en la operación

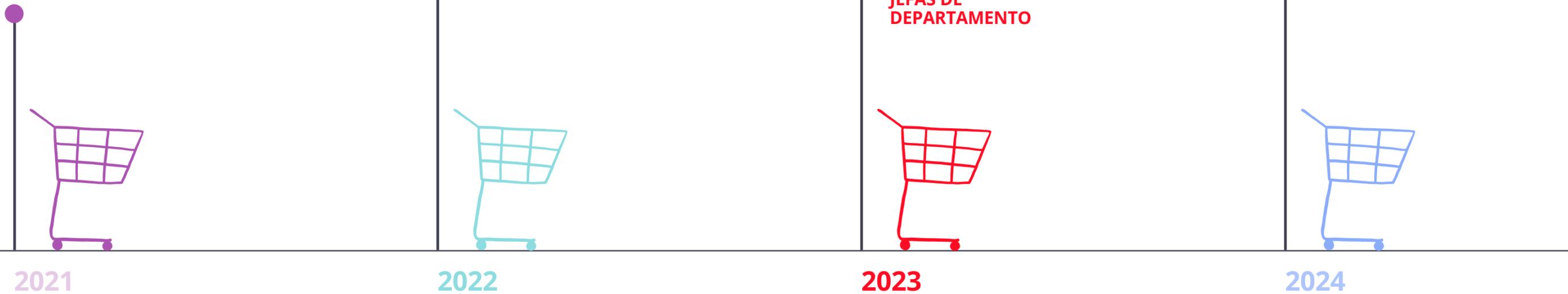
**+60 socias JEFAS DE DEPARTAMENTO**

### Programa de Desarrollo Femenino Ejecutivo

3º generación de graduadas  
15 socias gerentes

### Programa Mujeres Líderes H-E-B

+120 socias jefas de departamento  
+60 socias en mandos intermedios del corporativo



# Salud y seguridad de nuestra gente

Para ser el mejor lugar para trabajar debemos garantizar la seguridad de cada persona que forma parte de nuestro equipo. Nuestros líderes están comprometidos en fomentar una cultura de autocuidado y empatía, impulsando así el desarrollo profesional y preservando la salud de todos nuestros socios.

Contamos con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional que cubre al 100% de nuestros socios y alineado a la Normativa aplicable cuyo propósito es velar por su seguridad y salud, y a su vez dar cumplimiento a los requerimientos de la autoridad correspondiente.

## Nuestro sistema se basa en 4 pilares:

- 1 COMPROMISO DE NUESTROS LÍDERES**  
 Son los encargados de promover una cultura de trabajo que asegure la salud y la seguridad de los socios.
- 2 PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN**  
 Realizamos un diagnóstico del sistema, evaluamos los riesgos en nuestras unidades de negocio, brindamos capacitaciones e información a los socios y desarrollamos protocolos de acción para casos de emergencias.
- 3 SEGUIMIENTO OPERATIVO**  
 Es la forma en la cual se asegura el seguimiento y cumplimiento de nuestro sistema de gestión, por parte de nuestros líderes en la operación y por parte del staff.
- 4 MEJORA CONTINUA**  
 Analizamos nuestros resultados y proponemos acciones de mejora continua para el cuidado de nuestros socios, clientes y proveedores.



## Distintivo TRe

El compromiso con la salud y seguridad de nuestros socios, ¡es reconocido! El Gobierno de Nuevo León, a través de la Secretaría del Trabajo, entregó el Distintivo TRe a 33 empresas del estado, entre ellas 11 de H-E-B y Mi Tienda del Ahorro. El Distintivo TRe reconoce la labor empresarial en materia laboral, de recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo de las empresas que implementan sistemas, prácticas, procesos o procedimientos que impulsan el trabajo responsable, cumpliendo los marcos legales y adoptando las mejores prácticas basadas en la generación de una cultura de prevención y mitigación de riesgos.

## Impulsando una cultura de bienestar

En H-E-B, creemos firmemente que la seguridad y la salud son responsabilidades compartidas. Es por ello que colaboramos en equipo entre las áreas de Gerencia, Servicio a socios, Prevención de pérdidas y Mantenimiento para garantizar que nuestras unidades de negocio sean entornos laborales seguros y cuenten con las condiciones óptimas.

## Los líderes son nuestros aliados clave para identificar y mitigar riesgos en sus áreas.

En H-E-B buscamos que nuestros centros de trabajo sean seguros en todos los aspectos: brindando las herramientas de trabajo necesarias para las tareas y protección de los socios, capacitación y desarrollando entornos de trabajo salubres y seguros.

Por otra parte, nuestros líderes promueven una cultura del autocuidado, impulsando una alimentación saludable, incentivando a realizar actividad física y concientizando sobre la importancia de cuidar la salud mental.





## Comisión de Seguridad e Higiene

Contamos con una comisión de Seguridad e Higiene debidamente capacitada en cada centro de trabajo. Entre sus funciones se encuentran observar las medidas de seguridad y salud en recorridos periódicos a las instalaciones, identificar condiciones peligrosas o inseguras e investigar las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo que llegasen a ocurrir con la finalidad de proponer medidas preventivas.

Es importante destacar que, para llevar a cabo las investigaciones de los accidentes de trabajo, seguimos la metodología de Ishikawa y la 5W. Estas metodologías nos permiten identificar la causa raíz de los incidentes y proponer acciones concretas y efectivas para prevenir su recurrencia.

## Formación para nuestro equipo

A través de Nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, impulsamos la formación para nuestros socios. Un equipo capacitado tiene menor riesgo de sufrir

accidentes. Por eso, garantizamos que cada socio reciba capacitación en materia de seguridad y salud desde que ingresan a laborar a H-E-B.

En H-E-B buscamos que nuestros socios estén bien informados. Para ello, realizamos reuniones semanales para actualizar a nuestros socios sobre temas de salud y seguridad en el trabajo. Además, contamos con medios electrónicos y físicos en las áreas comunes de nuestros centros de trabajo, con la finalidad de transmitir información destacada a nuestros socios sobre estos temas.

## Socios saludables

Impulsamos el bienestar de nuestros socios al cuidar de su salud, tanto física como emocional.

Lo hacemos a través de:

- Monitoreo de la salud de los socios a través de servicio médico.
- Exámenes médicos.
- Campañas internas de evaluación médica.
- Apoyo de instituciones públicas.
- Pláticas periódicas de H-E-B Talks donde se promueven buenos hábitos de alimento y actividad física con nuestros socios.



# Nuestros aliados



# Impacto positivo en nuestra cadena de abasto

Nuestros proveedores son aliados estratégicos para cumplir nuestra promesa de ofrecer los productos de mejor calidad y frescura.

## Alianzas a largo plazo

### ALIANZAS SÓLIDAS

Trabajamos en equipo con nuestros proveedores para ofrecer la mejor calidad y frescura en cada producto.

### SEGURIDAD ALIMENTARIA

Auditamos a nuestros proveedores de alimentos bajo nuestro estricto estándar Alimentos Seguros, para garantizar la calidad e inocuidad de los productos que llegan a nuestros pasillos.

### CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Impulsamos la certificación de nuestros proveedores en estándares internacionales de calidad alimentaria a través del programa H-E-B Superior.

En H-E-B, estamos comprometidos con el crecimiento y el éxito de nuestros proveedores, y día a día ponemos un especial enfoque para apoyar a los proveedores de Pequeñas empresas – PYMES.

Algunos ejemplos de como impulsamos a nuestros proveedores:

- Organizamos talleres y capacitaciones para ayudarlos a mejorar sus procesos y productos.
- Les brindamos acceso a herramientas y recursos para que puedan competir en el mercado global.
- Promovemos sus productos a través de nuestras campañas de marketing y publicidad.

Estamos orgullosos de trabajar con una amplia red de proveedores que comparten nuestro compromiso con la calidad, la frescura y el desarrollo sostenible.

**+13,157**  
Proveedores H-E-B

**708**  
PyMEs activas en H-E-B  
**+9%** vs 2022

**87%**  
Nuevos proveedores nacionales



## Apoyo a las empresas PyMEs en México

En H-E-B, nos enorgullece ser un aliado estratégico para las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) mexicanas. Creemos firmemente en su potencial para impulsar el crecimiento económico local y contribuir al desarrollo de comunidades y regiones en todo el país.

Actualmente, comercializamos más de 2,000 productos de cientos de PyMEs. Al trabajar de la mano con estas empresas, fortalecemos el ecosistema empresarial mexicano y promovemos un modelo de negocio más sostenible.

**Al impulsar a las PyMEs promovemos un ecosistema empresarial más robusto y sostenible en México.**

La diversificación de nuestra oferta con productos de PyMEs nos permite tener la posibilidad de ofrecer a nuestros clientes una gama más amplia de opciones, promoviendo la competencia y la innovación. Además, nos ayuda a mantener precios competitivos y a preservar la identidad cultural y la autenticidad de los productos locales.

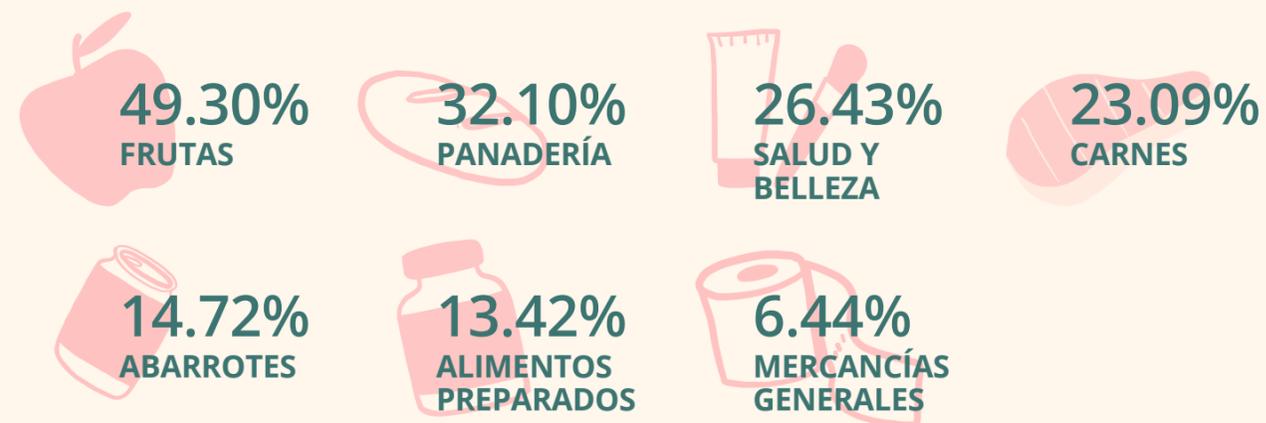
### ¿Cómo acompañamos a las PyMEs?

- Asesoría para el proceso de alta.
- Ayuda con los requisitos para la evaluación inicial.
- Estrategias de venta de acuerdo con la temporada o eventos específicos.
- Señalización en anaqueles puntuales con nuestra imagen oficial.
- Orientación con el esquema de factoraje, en caso de requerirlo.

### EVOLUCIÓN DE LAS PYMES DE NUESTRA CADENA DE ABASTECIMIENTO



### VENTAS DE PYMES SEGÚN CATEGORÍA DE PRODUCTOS



### Feria PyME

Realizamos la Feria PyME en la cual nos visitó el equipo de H-E-B USA. Este año participaron 14 proveedores, de los cuales 8 fueron seleccionados para continuar con su proceso de alta y sumarse a la cadena de suministro de nuestros supermercados.

Apoyamos a nuestros proveedores, dándoles visibilidad y realizando eventos exclusivos para potenciarlos a lo largo del año. En 2023, estuvimos presentes en las ferias de negocios con GS1 México donde se atendió a más de 300 posibles socios comerciales.

## Café con aroma sostenible

¿Momento para un cafecito? Todas las semanas Café El Grande envía su café siempre fresco a nuestras tiendas para garantizar que los clientes reciban el producto de más alta calidad. Cautivamos a nuestras visitas con su sabor y aroma, pero también con su producción sostenible.

Nuestro aliado estratégico Café El Grande mantuvo siempre la visión de fomentar la cultura del café y de brindar apoyo al campo mexicano, especialmente a los pequeños productores, reconociendo y valorando su arduo esfuerzo y dedicación.

Desde hace 10 años colaboran estrechamente con Corazón Indígena del Campo, con el objetivo de respaldar y ayudar a comunidades indígenas, preservando así su rica cultura y raíces. Iniciaron una estrecha relación con la comunidad Majomut en el estado de Chiapas.

Durante este proceso, trabajan arduamente para garantizar que los productores reciban una remuneración justa por su labor. La comunidad con la que trabajan está certificada por organismos como CERTIMEX, respaldando así la autenticidad del café como 100% orgánico y comprometido con el comercio justo.

Nuestra alianza tripartita con Café El Grande y Corazón Indígena del Campo es un reflejo de nuestro apoyo al desarrollo sostenible del campo mexicano.

**+1,200**  
Familias beneficiadas



### CHIAPAS

Pueblos de Chenalhó,  
Pantelhó y Tenejapa



### MAJOMUT

Su significado es  
pájaro volando  
y corazón indígena





# Nuestra sustentabilidad



# Nuestra responsabilidad con el medio ambiente

En H-E-B, somos conscientes del impacto significativo que nuestras operaciones tienen en el planeta. Reconocemos la importancia de reducir este efecto para abordar el cambio climático de manera efectiva. Por tanto, nos comprometemos activamente a implementar medidas concretas que no solo minimicen nuestra huella ecológica, sino que también contribuyan positivamente a la preservación del medio ambiente. Estas medidas no solo tienen un impacto positivo en el ambiente, sino que también pueden traducirse en ahorros significativos al reducir los consumos de recursos como energía y agua.

Además de los beneficios ambientales y económicos, reconocemos la creciente demanda de los consumidores, especialmente de las nuevas generaciones, por productos y servicios que sean respetuosos con el ambiente. Este cambio en las preferencias de compra indica una oportunidad estratégica para la

empresa: al adoptar prácticas sostenibles, no solo se puede asegurar la fidelidad de los clientes actuales, sino también atraer a una base de clientes en crecimiento que valora la responsabilidad ambiental.

**Es fundamental ser una compañía ambientalmente responsable para mantener la relevancia y competitividad en el mercado a largo plazo.**

La medición de la huella de carbono es la iniciativa vertebral de nuestra gestión ambiental. El inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) nos permite identificar las áreas de acción prioritarias para contribuir a la acción climática. Dentro de nuestros procesos tenemos la cultura de hacer un manejo eficiente de la energía y el agua, trabajando por identificar fuentes renovables. Impulsamos procesos de circularidad en una planta propia de reciclado con resultados positivos para el ambiente.



# Huella de carbono corporativa

De forma anual, medimos las emisiones de CO<sub>2</sub>e para conocer cómo se ha comportado la huella de carbono de la organización. Para su cálculo, consideramos las emisiones de alcance 1 y 2 al cierre de año natural. Tomamos como año base el 2020 para evaluar la evolución de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) que emitimos.

El alcance 1 de la huella de carbono incluye las emisiones asociadas al uso de gas natural, gas LP, diésel para fuentes fijas y móviles, gasolina y gases refrigerantes de nuestras operaciones. El alcance 2 incluye las emisiones asociadas a la compra de electricidad para el funcionamiento de la operación y el uso de energía propia generada por los paneles solares dispuestos en algunas de nuestras tiendas.

En el cálculo se evalúan los GEI propuestos por la Ley General de Cambio Climático y por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés). Utilizamos los factores de conversión de la Lista de Combustibles y sus Poderes Calóricos de 2023 de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) que publica en colaboración con la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE).

En el cálculo tenemos en consideración los factores de emisión de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O, del Acuerdo que Establece las Particularidades Técnicas y las Fórmulas para la Aplicación de Metodologías para el Cálculo de Emisiones de Gases o Compuestos de Efecto Invernadero del Diario Oficial de la Federación de la Secretaría de Gobernación (SEGOB). Además, se utiliza el factor de emisión oficial de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).





### Inventario GEI

44,5%  
Alcance 1



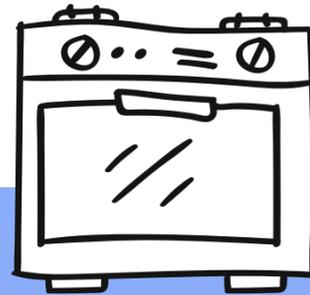
55,5%  
Alcance 2



### Evolución de la huella de carbono

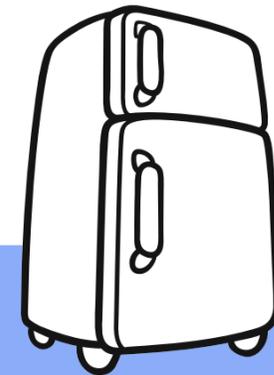
En el año 2024, estaremos enfocados en la revisión y actualización de nuestro análisis de materialidad. El propósito principal será definir las prioridades de H-E-B y establecer metas para los próximos años, especialmente en lo que respecta a la reducción de emisiones y otros indicadores de sustentabilidad.

Alcance 1  
2023



67,533.49  
tCO<sub>2</sub>e

Alcance 2  
2023



84,225.92  
tCO<sub>2</sub>e

Total  
2023

151,759.41 tCO<sub>2</sub>e

### Intensidad de las emisiones

1,828.43  
tCO<sub>2</sub>e/tienda

Ratio de intensidad<sup>1</sup>  
de la emisiones de GEI

<sup>1</sup> La información de combustibles contiene información real y estimada.

# Gestión energética

La gestión energética de H-E-B tiene un doble impacto, tanto en la huella de carbono como en los costos operativos de la empresa. Por lo tanto, implementar proyectos que reduzcan el consumo energético no solo contribuiría a disminuir nuestra huella ambiental, sino que también nos ayudaría a controlar y reducir los gastos de operación.

Nuestro análisis se extiende más allá del simple gasto, evaluando las fluctuaciones en el costo por unidad de medida y comparando estos datos con años anteriores para entender mejor las variaciones. Este examen se realiza tanto en períodos fiscales regulares como al finalizar el año.

En términos de suministro, obtenemos la energía a través de la red de transmisión de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) nacional y de otros proveedores privados.





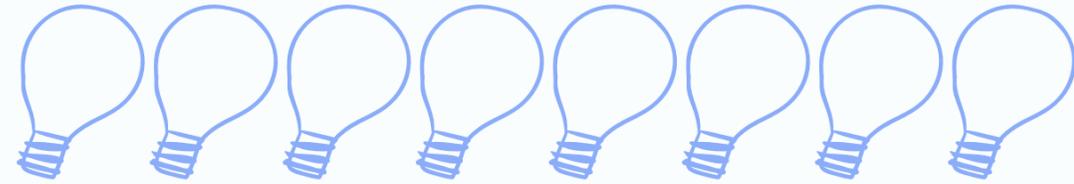
### Energía solar

En H-E-B la naturaleza también es nuestro socio estratégico. Utilizamos la energía del sol para abastecer de forma parcial a 72 tiendas de nuestra operación. Para hacerlo, instalamos 99,351 paneles solares con una capacidad de producción de 39,825 kW por año. Esta iniciativa nos ha permitido reducir las emisiones de alcance 2 aún inaugurando más tiendas.

# 18%

Reducción de emisiones gracias a la energía obtenida por los paneles solares en nuestras operaciones

### DISTRIBUCIÓN SEGÚN FUENTE



83.09%

Electricidad en la red

Electricidad propia **16.91%**

### CONSUMO DE ENERGÍA

# 1,006,164 GJ<sup>1</sup>

Consumo total de energía en la organización<sup>1</sup>

# 167,255 GJ<sup>1</sup>

CONSUMO DE COMBUSTIBLES PROCEDENTES DE FUENTES NO RENOVABLES

# 838,909 GJ

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

### INTENSIDAD DE ENERGÍA

# 2,807,593 kWh/tienda

Ratio de intensidad energética<sup>1</sup> de la organización

### ENERGÍAS RENOVABLES



**74.1%** ENERGÍAS DE FUENTES NO RENOVABLES



**25.9%** ENERGÍAS DE FUENTES RENOVABLES

**16.91%** GENERACIÓN PROPIA

**8.89%** ACUERDOS DE COMPRA DE ENERGÍA

<sup>1</sup> La información de combustibles contiene información real y estimada.

# Uso eficiente de agua

El agua es un recurso fundamental para nuestra operación. Se emplea principalmente en actividades de limpieza, sanitarios, áreas de oficina, comedores y cocinas, así como en los sistemas de refrigeración. En la planta de producción de alimentos, también se utiliza en diversos procesos, como la cocción del maíz, la elaboración del pan y la preparación de otros alimentos.

En 2023, debido al estrés hídrico experimentado en Nuevo León, donde se ubica la mayoría de nuestras tiendas, hemos implementado un proyecto para recolectar agua de los condensadores de los aires acondicionados en nuestras tiendas del estado y reutilizarla en las mismas operaciones, almacenándola en la cisterna.

Este año es el primero en el que reportamos medición del uso del agua. Continuamos implementando medidas para el uso responsable del agua en nuestros centros de distribución y tiendas.

## 43 tiendas

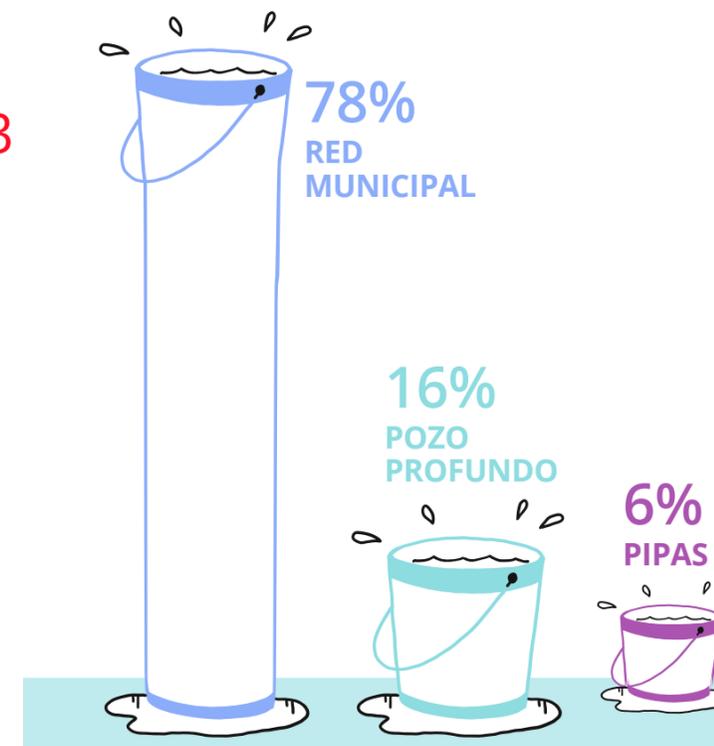
De Nuevo León con proyectos de reutilización de agua

## 730,938.52 m<sup>3</sup>

De agua utilizada en nuestras 83 tiendas

### Distribución según fuente

#### Consumo de agua





# Hacia un uso circular de materiales

En H-E-B trabajamos todos los días para hacer un uso circular de los materiales de nuestras tiendas. Por el tipo de actividad a la que nos dedicamos una gran parte de los residuos que generamos están vinculados a la distribución de productos, como el cartón y el plástico. Además, generamos desechos asociados a actividades de limpieza, residuos de comedor y oficinas, y aquellos vinculados a la producción de alimentos preparados, como empaques y residuos orgánicos.

Para volver a introducir materiales reciclables en el circuito productivo contamos con un centro de reciclaje en nuestro centro de distribución en Monterrey. El proceso para la recuperación de materiales comienza en tienda, donde se compactan el cartón y el playo. Desde allí, en los viajes para entregar producto desde el centro de distribución, se retorna el material reciclable al centro de reciclaje donde se consolida todo el material de las diferentes ubicaciones.

Nuestro centro de reciclaje es testimonio del compromiso de H-E-B con el reciclaje y la circularidad de materiales.

En el centro de distribución se realiza la logística necesaria por producto como es la segregación y compactación de materiales para un transporte eficiente. Finalmente, es enviada a reciclaje con proveedores que cuentan con los permisos aplicables.

El residuo que se va a vertedero es gestionado por cada tienda. Allí hay contenedores destinados para este fin, con frecuencia periódica de recolección a cargo de dos proveedores que alcanzan a todas las tiendas a nivel nacional.

69,203.68 t  
De residuos generados



# Nuestra Fundación



# Juntos somos comunidad

Desde nuestros inicios, nos hemos enfocado en mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad. Es por eso que hace 10 años creamos la Fundación con la finalidad de impulsar proyectos de creación de valor con un mayor impacto.

**Trabajamos día a día para ser agentes de cambio, generando acciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos.**

Llevamos a cabo proyectos de creación de valor compartido con grandes aliados que nos ayudan a promover el desarrollo comunitario. Hacemos equipo con nuestros clientes, socios, proveedores, bancos de alimentos locales, universidades y otras organizaciones que trabajan en distintas problemáticas que afectan a nuestro entorno.

## Misión

Somos una Fundación que busca tener un impacto social en las comunidades donde tenemos operaciones, a través de proyectos de creación de valor. Nos enfocamos en los pilares principales: alimentación, educación, salud preventiva y medio ambiente.

## Visión

Impulsar el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia.

## Valores

Colaboración, Compromiso, Integridad, Respeto y Transparencia.



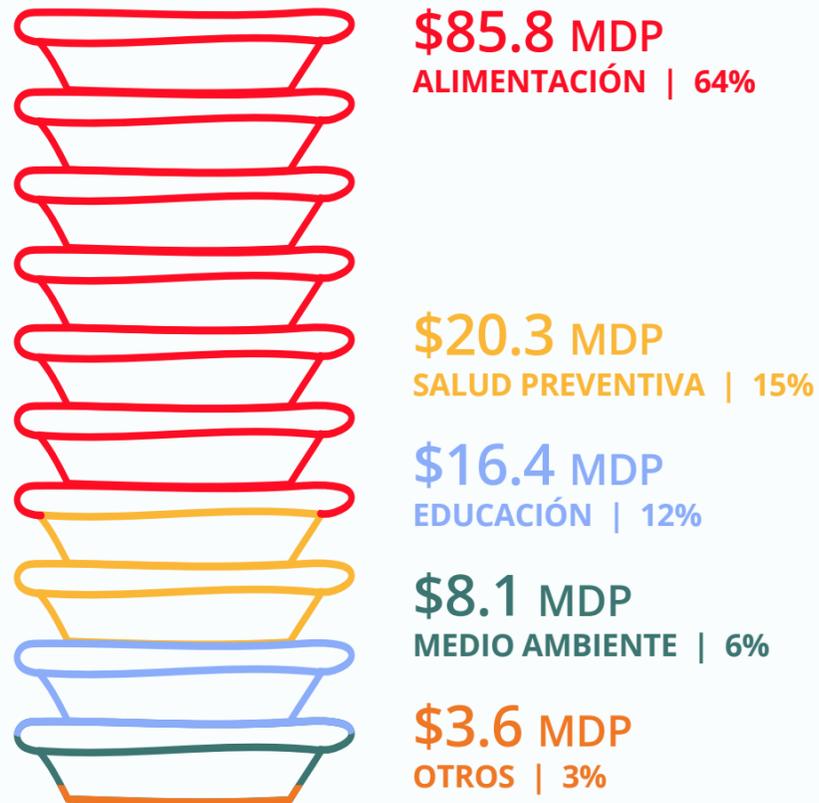
# La contribución de nuestra Fundación

## \$134.4 MDP Invertidos en nuestra comunidad

### Donativos entregados



### Inversión por pilar



### Inversión por estado



100%

Comunidades donde tenemos operación alcanzadas por nuestros programas de inversión social

# Juntos por Hambre Cero

Como compañía de alimentos, asumimos la responsabilidad de abordar activamente la problemática del hambre en las comunidades donde operamos. Nuestra misión va más allá de la producción y distribución de alimentos; nos esforzamos por hacer una contribución significativa en la lucha contra la desnutrición y el desperdicio de alimentos.

Trabajamos en colaboración con bancos de alimentos y organizaciones para asegurar el combate contra el hambre y la desnutrición.

Nuestro compromiso no se limita a una simple donación, sino que se extiende a la creación de iniciativas que promuevan la conciencia y la educación sobre la importancia del rescate, la donación y el manejo responsable de los alimentos. Creemos que, al abordar de manera integral estos problemas, logramos transformar comunidades y generar un mayor impacto a largo plazo.

**\$85.8**  
**MDP**

Inversión en pilar  
alimentos



 **ALIMENTACIÓN****Bancos de Alimentos**

Con la misión de combatir el hambre y la desnutrición, desde hace más de 25 años formamos una alianza con 15 Bancos de Alimentos ubicados en las ciudades en donde operamos. Esta iniciativa se lleva a cabo mediante la donación diaria del excedente de alimentos en buen estado de todas nuestras tiendas.

**1,113,379 kg****Alimento donado****+350,000**  
**BENEFICIARIOS****CONVOCATORIA ALIMENTACIÓN****\$3.1 MDP****Recaudados**

A través de nuestra convocatoria anual por la alimentación logramos apoyar a 17 OSC beneficiando a más de 14,661 niños y jóvenes.



ALIMENTACIÓN

## Hambre Cero

Durante septiembre y octubre, llevamos a cabo nuestra campaña Hambre Cero en México, con el objetivo de generar conciencia en la comunidad sobre la importancia de erradicar el hambre en nuestro país y recaudar fondos para ayudar a las comunidades más vulnerables.

A través de esta iniciativa logramos sumar a clientes en la Campaña de Redondeo, 19 proveedores con productos con causa y socios con aportaciones en especie.

15 Bancos de Alimentos

+250,000 Personas beneficiadas

\$9,881,709 Recaudados a través de Redondeo y Productos con causa

12,240 kg De arroz y frijoles recaudados por nuestro equipo

### PROVEEDORES ALIADOS



## ALIMENTACIÓN

### Día del niño

En conjunto con Kellogg's y Grupo Lala, por segundo año consecutivo, llevamos a cabo un evento para celebrar a los niños y niñas en su día. Más de 960 niños pertenecientes a diversas organizaciones sociales en las ciudades de Querétaro, Torreón y Monterrey participaron de actividades recreativas, manualidades y espectáculos, llevándose una mañana de diversión para celebrar su día.

# 960

Niños  
alcanzados

# 500

Voluntarios



ALIMENTACIÓN



**Despensas navideñas**

Durante diciembre, colaboramos con distintas organizaciones que dan apoyo a comunidades rurales e instituciones como Casas Hogar, Asilos de Ancianos y centros destinados a personas con discapacidad. Les brindamos productos de despensa esenciales para que puedan amplificar su impacto.

**1,850**  
Despensas entregadas

**Fiestas para compartir**

En alianza con los Bancos de Alimentos, celebramos la navidad en nueve ciudades, con el propósito de compartir alimento y un día de diversión con las familias que son beneficiadas durante el año por ellos. Los eventos se llevan a cabo en las ciudades de Monterrey, Saltillo, Monclova, Torreón, Reynosa, Tampico, León, Querétaro y Nuevo Laredo con el apoyo de nuestros socios y aliados.

**1,600**  
Voluntarios

**55,000**  
Beneficiarios



ALIMENTACIÓN



Torneo de la amistad

Durante más de 20 años, hemos llevado a cabo este gran evento, el Torneo de la Amistad, donde invitamos a proveedores a dos días de convivencia. Durante este encuentro, aprovechamos la oportunidad no solo para presentar los resultados del negocio y participar en diversas actividades, sino también para respaldar y ayudar a la comunidad mediante el fortalecimiento de proyectos relacionados con infraestructura, alimentación y educación.



torneo de la amistad

\$28,770,890

Recaudados y donados a Bancos de Alimentos

404

Empresas participantes

28,770,890.00

939

Proveedores y Socios de H-E-B  
Monterrey N.L. a 7 de noviembre del 2023

166

Socios

# H-E-B: Nutriendo el futuro con pasión

En Fundación H-E-B en la Comunidad nos comprometemos activamente a promover una alimentación más sana y fomentar un estilo de vida saludable, especialmente entre los más jóvenes.

Reconocemos la creciente preocupación por la obesidad infantil y estamos generando iniciativas que aborden este desafío de manera integral. Creemos que la educación y la acción temprana son claves para crear un futuro más saludable para las nuevas generaciones. Por ello, nos esforzamos por inculcar hábitos alimenticios más saludables y fomentar la actividad física desde una edad temprana. A través de diversos programas educativos y alianzas con organizaciones dedicadas a la salud infantil y proveedores, buscamos inspirar a los jóvenes a tomar decisiones más saludables.

## \$20.3 MDP

Inversión en pilar salud preventiva



 SALUD PREVENTIVA


### Adopta una escuela

Invitamos a socios voluntarios de nuestras tiendas a adoptar escuelas primarias públicas para promover la actividad física y hábitos alimenticios saludables a través de juegos y charlas. Cada tienda adopta una escuela durante dos ciclos escolares para materializar nuestra filosofía de mejorar la calidad de vida en nuestras comunidades.

Implementamos los temas del programa a través de un rally donde los alumnos pueden, de una manera divertida, conocer un poco más sobre ellos y tomar conciencia. En 2023, nos aliamos con Colgate para fomentar buenos hábitos de higiene bucal.

**70**  
Escuelas  
alcanzadas

**30,000**  
Niños beneficiados  
con el programa

### Juntos cuidando la salud

México se enfrenta a un desafío importante: ocupar el sexto lugar en incidencia de Diabetes Mellitus. En H-E-B, nos unimos a la lucha contra esta enfermedad a través de una alianza estratégica con la Asociación Mexicana de Diabetes.

En 2023, nuestra iniciativa cobró vida en Monterrey, León y San Luis Potosí. Lo hicimos a través de brigadas de detección, rallies de activación física y juegos recreativos especialmente diseñados para niños que viven con diabetes.

Más que una actividad, fue una experiencia llena de alegría, aprendizaje y esperanza.

En H-E-B, creemos que la unión hace la fuerza. Por eso, continuaremos trabajando de la mano de la Asociación Mexicana de Diabetes y otras organizaciones para crear un futuro más saludable para México.


**SALUD PREVENTIVA**

## Alianza con Fundación Real Madrid

En H-E-B, creemos que el deporte es mucho más que una actividad física, es un camino hacia una vida más sana, feliz y llena de valores. Por eso, generamos una alianza con la Fundación Real Madrid y la Secretaria de Igualdad e Inclusión para crear una experiencia única que transformará la vida de jóvenes de entre 12 y 14 años.

Se organizaron torneos de fútbol mixto en los centros comunitarios de Nuevo León, donde la pasión por el deporte se combinó con el aprendizaje de valores fundamentales como la igualdad, el trabajo en equipo, la inclusión y el respeto.



Los 10 equipos ganadores no solo celebraron su victoria, sino que también obtuvieron un premio invaluable: la oportunidad de vivir la experiencia de la Clínica de la Fundación Real Madrid en Monterrey. Y de esta clínica se seleccionaron a los 12 mejores jugadores que participaron en el Desafío Mundial en Madrid – World Challenge San Bernabéu logrando traer la copa a México.

Más que un torneo, este evento fue una verdadera fiesta de la inclusión y el deporte. Un espacio donde los jóvenes se unieron para celebrar sus sueños, aprender valores esenciales para la vida y construir un futuro más brillante.

En la Fundación, seguiremos impulsando iniciativas que promuevan el deporte y la vida saludable, porque creemos que el bienestar de los jóvenes es la base de una sociedad más fuerte y feliz.

**2,985**  
 Jóvenes se  
 sumaron a la  
 iniciativa

## SALUD PREVENTIVA

### H-E-B contra el cáncer de mama

Octubre es el mes de Sensibilización sobre el Cáncer de Mama. En ese marco, lanzamos la campaña de Productos con causa en nuestras tiendas. En la venta de cada producto de marca propia seleccionado en la campaña, nuestra Fundación donó \$1 peso. Lo recaudado se entregó en beneficio a tres organismos que apoyan a mujeres con cáncer de mama: Grupo Reto Querétaro, Fundación CIMA y Cruz Rosa Nuevo León.

**\$1.8 MDP**  
Donados por la Fundación



# El poder transformador de la educación

En H-E-B, reconocemos la importancia de la educación en el desarrollo individual y colectivo. Por ello, nos enorgullece dedicar esfuerzos para facilitar el acceso a la educación medio-superior a jóvenes de bajos recursos. A través de alianzas con universidades y programas de becas, trabajamos incansablemente para derribar las barreras que a menudo obstaculizan el camino de estos jóvenes hacia una educación integral.

Brindamos oportunidades académicas para empoderar a los jóvenes a que construyan un futuro prometedor.

Sabemos que al impulsar el acceso a la educación, no solo estamos invirtiendo en el futuro de los jóvenes, sino también en el crecimiento y prosperidad de las comunidades en las que operamos. Creemos en el poder transformador de la educación para romper ciclos de desigualdad y abrir nuevas puertas a la excelencia personal y profesional. Nuestra dedicación a esta causa refleja nuestro compromiso arraigado con la equidad y el desarrollo sostenible, creando un impacto positivo a largo plazo en las vidas de aquellos que buscan superarse.

**\$16.4**  
**MDP**

**Inversión en pilar educación**




**EDUCACIÓN**


## H-E-B: 20 años sembrando futuro a través de la educación

En H-E-B, estamos seguros de que la educación es la herramienta más poderosa para construir un futuro mejor, por eso, desde hace 20 años apoyamos a jóvenes talentosos a través de nuestro programa de becas universitarias.

A lo largo de estos años, hemos acompañado a cientos de estudiantes en su camino hacia el éxito profesional, brindándoles la oportunidad de completar sus estudios en las mejores universidades del país.

Para fortalecer nuestro vínculo con la comunidad educadora, organizamos eventos anuales donde reconocemos la labor de los docentes y compartimos experiencias que enriquecen la formación de los jóvenes.

Nuestra colaboración con instituciones educativas de prestigio como el Tecnológico de Monterrey, el Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas, la Universidad de Monterrey, la Universidad Autónoma de Nuevo León, la Universidad Autónoma de Coahuila,

Anáhuac de Querétaro, la UAA de Aguascalientes y las Universidades Tecnológicas de Querétaro y León, nos permite impactar positivamente en la vida de miles de jóvenes y contribuir al desarrollo de México.

En H-E-B, estamos convencidos de que la educación es la base de un futuro más próspero para todos. Por eso, seguiremos impulsando iniciativas que fortalezcan el sistema educativo y abran oportunidades para las nuevas generaciones.

**+350**  
Estudiantes becados  
en el 2023

 **EDUCACIÓN**

## Transformando vidas a través de la educación

La educación es la llave que abre las puertas a un futuro mejor. Por eso, nos comprometemos con el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes, brindándoles oportunidades para que alcancen su máximo potencial.

### Expandiendo el acceso a la educación

- Alianzas estratégicas: colaboramos con 16 organizaciones de la sociedad civil para promover el acceso a la educación formal y no formal en las comunidades donde operamos.
- Atención a grupos vulnerables: nos enfocamos en poblaciones de bajos recursos, brindándoles las herramientas necesarias para su desarrollo académico.
- Impacto significativo: en 2023, nuestro programa benefició a 10,079 niños, niñas y adolescentes

**10,079**  
Niños beneficiados  
en 2023

 EDUCACIÓN

### Todos somos útiles

- **Campaña en apoyo a casas hogar:** implementamos un programa de donación de útiles escolares para el regreso a clases.
- **Participación activa con la comunidad:** invitamos a nuestros clientes a donar \$5, \$10, \$15 o \$25 en línea de cajas y autocobro.
- **Fondos duplicados:** la Fundación duplicó la cantidad recaudada por los clientes.
- **Resultados tangibles:** en 2023, 921 alumnos de 15 casas hogar recibieron nuevos materiales escolares.

**921**  
Alumnos con nuevos  
materiales escolares

**15**  
Casas hogar  
alcanzadas

### Socio por un día

Cada año llevamos a cabo el programa Socio por un día, donde invitamos a jóvenes a que sigan con su formación académica y conozcan lo importante que es elegir una carrera. Los estudiantes de preparatoria comparten durante un día actividades relacionadas con la carrera que les interesa estudiar, en compañía de nuestros socios. A través de una experiencia real buscamos motivarlos a que continúen con sus estudios y se superen profesionalmente.

**30**  
Socios  
voluntarios

**30**  
Jóvenes  
participantes

 **EDUCACIÓN**

## Beca Preparatoria empacadores voluntarios

En alianza con SELIDER, por segundo año consecutivo, lanzamos el programa de becas de bachillerato para jóvenes empacadores voluntarios de H-E-B y Mi Tienda del Ahorro en búsqueda de una oportunidad para cambiar su futuro. Esta iniciativa, orientada a impulsar a jóvenes con potencial, se lanzó con un éxito rotundo gracias a la convocatoria realizada en todas nuestras tiendas. En junio se graduó la 1° generación del programa con 20 jóvenes, de los cuales 5 lograron obtener la beca SELIDER universitaria.

**70**  
Becas otorgadas

**67%**  
MONTERREY  
**10%**  
QUERÉTARO

**13%**  
AGUASCALIENTES  
**10%**  
COAHUILA

Además, impulsamos el Programa de ANSPAC Joven-H-E-B con el propósito de desarrollar habilidades blandas en los empacadores voluntarios en temas vinculados al desarrollo personal, asertividad, crecimiento y el trabajo en equipo. El objetivo es impulsar la superación personal de los jóvenes empacadores voluntarios para continuar trabajando por un mejor futuro y llevar a la comunidad un mensaje positivo que propicie un cambio.

**665**  
Jóvenes beneficiados en 30 tiendas

# Cuidemos nuestro planeta

En la Fundación, somos conscientes de la importancia de preservar nuestros recursos naturales y estamos comprometidos a liderar acciones concretas para contrarrestar los impactos en nuestro entorno. Es por eso que nos responsabilizamos de impulsar el cuidado del medio ambiente mediante iniciativas de reforestación y limpieza de nuestras ciudades y playas.

Queremos inspirar a toda la comunidad para unirse a la causa y así construir en conjunto un futuro en el que la armonía con la naturaleza sea una prioridad compartida.

A través de programas de reforestación, trabajamos en estrecha colaboración con proveedores y aliados de la comunidad para plantar árboles y restaurar ecosistemas dañados, contribuyendo así a la biodiversidad y al equilibrio ambiental.

La limpieza de nuestras ciudades y playas también ocupan un lugar central en nuestra misión ambiental. Nos asociamos con organizaciones para organizar eventos de limpieza de ciudades y playas, involucrando a socios y miembros de la comunidad.

## \$8.1 MDP

Inversión en pilar medio ambiente



 **MEDIO AMBIENTE**

## Mejores alianzas, mejores bosques

Junto con la organización Reforestamos México, trabajamos en la reforestación de bosques en las ciudades de Querétaro, Aguascalientes y León. Tenemos el compromiso de impulsar iniciativas que generen valor a nuestro entorno y hagan un bien a nuestro planeta.

En el 2022, lanzamos la iniciativa Unidos por la Reforestación del Parque Nacional Cumbres de Monterrey en conjunto con Nestlé, Fundación FRISA, Fundación RIISA, Colgate, Ternium, la Universidad Autónoma de Nuevo León y Cíclica, con la finalidad de establecer acciones de recuperación de los ecosistemas dañados por los incendios forestales ocurridos en el 2021-2022. Nuestra meta es restaurar 600 hectáreas en la Sierra de Santiago en un plazo de 5 años. Estamos muy contentos de reportar que llevamos 200 hectáreas reforestadas con 200,000 plantas y más de 30,000 seedballs dispersados.

**8**  
Hectáreas  
sembradas  
en Bajío

**100**  
Héctareas  
sembradas por  
Amigos de la Sierra

**200**  
Héctareas de  
reforestación de  
la Sierra de Santiago

**180**  
voluntarios  
en jornadas  
de plantación

**205,600**  
Árboles para  
reforestación

 **MEDIO AMBIENTE**

### Playas y ríos libres de contaminación

Realizamos jornadas de limpieza de playas en Tampico junto a nuestra comunidad y socios. Buscamos recuperar y restaurar espacios naturales dañados por la contaminación, mientras promovemos la conciencia sobre el cuidado del ambiente en la comunidad. Este 2023, iniciamos una alianza con Cíclica con la finalidad de limpiar ríos en las ciudades de Querétaro, Aguascalientes y Nuevo León. Estamos muy contentos por el éxito de estas Mega limpiezas donde se unieron gobierno, empresas de la región y ciudadanos, todos comprometidos por tener ciudades más limpias.

**+42 toneladas**  
Basura recolectada

**1,650**  
Voluntarios de la comunidad  
y nuestro equipo

### Unidos por la conservación

Nos aliamos con Fundación Riisa para promover activamente la protección y preservación del ambiente y los recursos naturales. Nuestro trabajo en equipo se enfoca en brindar apoyo a proyectos que fomenten la educación ambiental, la conservación de ecosistemas y la biodiversidad a través de una convocatoria anual. Entre ambas fundaciones logramos beneficiar a 13 organismos.

**En alianza logramos generar un mayor impacto y transformamos nuestro medio ambiente.**

## Socios en acción

El voluntariado no solo es una expresión de responsabilidad social, sino también un pilar fundamental de nuestra cultura interna. Con la participación activa de nuestros socios fortalecemos nuestro compromiso con la comunidad. Su generosidad contribuye significativamente a forjar una cultura corporativa basada en la solidaridad y la colaboración.

**944**  
socios voluntarios

ACCIONES DE VOLUNTARIADO	SOCIOS
Día del niño	30
Donación de Sangre	47
Reforestación Seed Balls	460
Reforestamos	178
Socio por 1 día - Ciudad de los niños	30
Limpieza de playas	85
Mega limpiezas	114



## ¡Dí sí al redondeo!

Desde nuestras líneas de caja y autocobro, generamos valor para nuestra comunidad. A través del programa de Redondeo, tenemos la oportunidad de apoyar diferentes organismos cada mes, generando valor en nuestras comunidades.

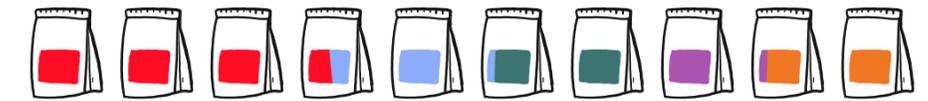
Valoramos mucho las aportaciones de cada uno de nuestros clientes que participan en este programa. Nuestras tiendas funcionan como intermediarios en esta iniciativa y son agentes de transformación. Sabemos que unidos podemos generar un impacto positivo.

**\$12,216,692.81**

Total redondeo  
2023

**41**  
organizaciones beneficiadas

## Distribución por pilar



**\$3,944,481.23**  
SALUD PREVENTIVA | 32%

**\$2,094,219.5**  
MEDIO AMBIENTE | 17%

**\$2,078,572.81**  
EDUCACIÓN | 17%

**\$2,074,746.82**  
ALIMENTACIÓN | 17%

**\$2,024,672.41**  
DESARROLLO COMUNITARIO | 17%

# Apoyo en situaciones de emergencia

En nuestra misión de estar cerca de nuestras comunidades, trabajamos por ser un pilar de apoyo tanto en los buenos como en los malos momentos. Durante 2023, nos enfrentamos a diversas adversidades que impactaron a nuestras comunidades, y nos comprometimos a trabajar codo a codo para superar estos desafíos.

En H-E-B, nos sentimos orgullosos de ser un miembro comprometido y solidario de las comunidades donde operamos.

Desde eventos naturales hasta situaciones sociales difíciles, nos dedicamos a proporcionar ayuda tangible y emocional, reafirmando nuestra conexión y compromiso duradero con el bienestar de las personas que forman parte de nuestra red de comunidades.



## ♥ DESARROLLO COMUNITARIO

### Combatimos juntos la ola de calor

Llevamos a cabo un importante donativo en el estado de Nuevo León para combatir la ola de calor que golpeó a la región durante junio. Donamos ventiladores a escuelas públicas de los municipios de El Carmen, Zuazua y Santa Catarina. La iniciativa se realizó en colaboración con la Secretaría de Educación de Nuevo León y Fundación COMUNIDAR, con el objetivo de apoyar a las escuelas locales en la creación de espacios adecuados para el aprendizaje de nuestros niños.

# 322

Ventiladores donados

# 14

Escuelas alcanzadas



### Juntos por los damnificados del Huracán Otis

**Campaña de Redondeo:** Durante el mes de noviembre, a través de nuestra campaña de redondeo en tiendas, logramos recaudar la suma de \$731,910.15 pesos, cantidad que fue duplicada por la Fundación H-E-B en la Comunidad en beneficio de Caritas de la Arquidiócesis de Acapulco, logrando entregar un total de \$1,463,820.30 pesos para beneficiar a damnificados por el huracán Otis.

**Entrega de Despensas:** 14 de nuestras tiendas se convierten en centros de acopio con el objetivo de recabar alimentos para las familias afectadas por el huracán. En alianza con Home Depot y Cadena A.C, logramos enviar a Acapulco más de 17 tarimas de alimento equivalente a 2,416 kilos.



# Sobre el informe



# Parámetros del informe

Nos llena de orgullo presentar nuestro séptimo informe de sostenibilidad, afianzando nuestro compromiso con la transparencia y la comunicación de nuestros impactos.

Este informe se ha elaborado en referencia con los Estándares Universales 2021 de la Global Reporting Initiative (GRI). En él, compartimos información relevante acerca de la gestión de los principales impactos económicos, ambientales y sociales de H-E-B y Fundación H-E-B en la Comunidad.

Los resultados del informe corresponden al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023, y abarca a la totalidad de las operaciones de SUPERMERCADOS INTERNACIONALES H-E-B, cuya casa matriz se encuentra ubicada en Miguel Hidalgo y Costilla 2405, Obisado, 64060, Monterrey, N.L.

El ciclo de elaboración de los informes es anual y el reporte anterior corresponde al período **2022**. Para realizar consultas o compartir su opinión acerca de nuestro informe de sostenibilidad, puede escribirnos a [rpublicas@hebmex.com](mailto:rpublicas@hebmex.com).



# Nuestros grupos de interés

Buscamos tener una comunicación abierta y constante con nuestros grupos de interés. Queremos conocer sus expectativas y preocupaciones con respecto a nuestra operación con el objetivo de planificar y contar con una estrategia de sustentabilidad relevante.

A través del diálogo y la colaboración con cada grupo de interés, identificamos los impactos reales y potenciales de nuestras actividades. Esto nos permite tomar medidas preventivas o correctivas para mitigar los efectos negativos y potenciar los positivos.

La siguiente tabla detalla los grupos de interés estratégicos y los mecanismos de participación con cada uno de ellos.

Grupo	Mecanismos de participación
<b>Clientes</b>	Sitio corporativo. Redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn, X, YouTube, TikTok. Línea ética.
<b>Comunidad</b> Fundaciones y organizaciones de la sociedad civil	Correo electrónico. Contacto con fundaciones a través de nuestros programas y nuestra Fundación. Línea ética.
<b>Accionistas</b>	Townhall mensual con equipo directivo. Correo electrónico. Línea ética
<b>Socios</b>	Correo electrónico App "Mi H-E-B Móvil" WhatsApp. Línea ética.
<b>Proveedores</b>	Reuniones. Auditorías. Correo electrónico. Línea ética

# Estudio de materialidad

En **2020** llevamos a cabo nuestro primer estudio de materialidad en diálogo con nuestros grupos de interés. A través de sus resultados, pudimos conocer la visión de nuestros públicos sobre los impactos más significativos en lo ambiental, social y económico para identificar los contenidos de la Memoria. Además, nos permitió detectar áreas prioritarias para trabajar en la estrategia de sostenibilidad a largo plazo.

Tema material	ODS
1 — Bienestar del cliente (salud, nutrición, etc.)	 
2 — Calidad y seguridad de productos	 
3 — Ética de negocio	
4 — Manejo de cadena de suministro	
5 — Accesibilidad de los servicios	
6 — Relación con la comunidad	    
7 — Salud y seguridad del empleado	
8 — Involucramiento, diversidad e inclusión del empleado	 
9 — Impactos físicos al cambio climático	
10 — Manejo de empaquetado	
11 — Seguridad y confidencialidad de la información	
12 — Manejo energético en distribución y venta	

# Índice GRI

## DECLARACIÓN DE USO

H-E-B ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre utilizando como referencia los Estándares GRI.

## GRI 1 UTILIZADO

GRI 1: Fundamentos 2021.

Estándar GRI	Contenido	Respuesta	Página
<b>La organización y sus prácticas de reporte</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización		81
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto		81
<b>Actividades y equipos de trabajo</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		8, 16-20
	2-7 Empleo		29

## Gobernanza

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	12, 14
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	12
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	12
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	12
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	12
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	12
	2-15 Conflictos de interés	14

## Estrategia, políticas y prácticas

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4-5
	2-23 Compromisos de política	13-14
	2-24 Incorporación de compromisos	13-14
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	14
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	14

## Participación de los grupos de interés

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés partes interesadas	82
----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	----

## Temas materiales

GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales	83
	3-2 Lista de temas materiales	83

## Tema material: Manejo energético en distribución y venta

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	52-53
------------------------------	-------------------------------	-------

302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	53
	302-3 Intensidad energética	53
<b>Tema material: Seguridad y confidencialidad de la información</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	26
<b>Tema material: Calidad y seguridad de productos</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	22-23
416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	22
<b>Tema material: Manejo de cadena de suministro</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	45-47
<b>Tema material: Manejo de empaquetado</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	55
306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	55
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	55
	306-3 Residuos generados	55
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	55
	306-4 Residuos destinados a eliminación	55
<b>Tema material: Accesibilidad de los servicios</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	19
<b>Tema material: Salud y seguridad del empleado</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	41-43

403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo								41
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes								42-43
	403-3 Servicios de salud en el trabajo								43
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo								43
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo								43
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores								42-43
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales								41-43
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo								41
<b>Tema material: Involucramiento, diversidad e inclusión del empleado</b>									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material								38-40
401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<b>Tasa De Rotación</b>	<b>Nuevo León</b>	<b>Bajío</b>	<b>Tamaulipas</b>	<b>Coahuila</b>	<b>Mexico</b>	<b>Total</b>	31
		<b>Distribución por género</b>							
		Mujeres	47%	44%	23%	26%	124%	41%	
		Hombres	72%	48%	25%	31%	194%	57%	
		<b>Distribución por edad</b>							
		18-29 años	106%	63%	43%	47%	198%	85%	
		30-50 años	54%	58%	30%	47%	254%	51%	
		+50 años	15%	20%	8%	7%	65%	14%	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales								32

404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	34
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	34-37
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	36
405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	12, 30
<b>Tema material: Impacto físico al cambio climático</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	49-51, 54
305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	51
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	51
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	51
303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	54
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	54
	303-3 Extracción de agua	54
<b>Tema material: Bienestar del cliente</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	24-25
<b>Tema material: Relación con la comunidad</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	56-79



413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	56-79
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

**Tema material: Ética de negocio**

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	13-15
205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	13
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	13



Coordinación

Área Comunicación  
Interna H-E-B

Producción integral

***done!***