



**INFORME
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
2019**



Contenido

Mensaje del Director General de H-E-B México

Mensaje del Presidente de Fundación H-E-B en la Comunidad, A.C.

1. Origen de una marca
2. Nuestros socios
3. Cultura de inclusión
4. Crecimiento y capacitación
5. Frescura y calidad todo el año
6. Responsabilidad social
7. H-E-B en la comunidad
8. Aprendiendo con H-E-B
9. Nuestro planeta

Contacto

Mensaje del Director General de H-E-B México



Un año de grandes retos

La confianza tiene dos componentes: la esperanza y la seguridad. La primera radica en ese anhelo de que algo suceda o se cumpla, mientras que la segunda se presenta especialmente cuando estamos por afrontar un reto.

A base de mucho esfuerzo y dedicación, el año 2019 fue muy enriquecedor para nosotros, particularmente porque pudimos estrechar esos lazos de confianza con nuestros socios, clientes y proveedores. A través de nuestras acciones y metas, hicimos viva nuestra visión de ser “el mejor lugar para trabajar, para comprar y para hacer negocios.”

Gracias al esfuerzo y dedicación de todos nuestros socios logramos cumplir las metas que nos planteamos hace un año: abrir cuatro tiendas y ayudar a más clientes a conseguir la calidad y frescura que buscan. Con esto llegamos a un total de 68 tiendas en México, incluyendo la tienda virtual y la especializada en eCommerce, ubicada en Aarón Sáenz.

Al crecer nuestra cobertura, queremos compartir con más familias lo mejor todos los días. Por ello, fieles a nuestros valores y atributos de frescura, variedad, calidad, servicio y precio bajos, buscamos el equilibrio con la comunidad y el medio ambiente llevando a cabo programas e iniciativas que mejoran el entorno en los ámbitos de la **salud, la educación y la nutrición principalmente.**

Nuestros programas de **Responsabilidad Social** son un estandarte de ese compromiso que tenemos con la comunidad a la que pertenecemos.

Nuestro plan para el 2020 contempla abrir cuatro nuevas tiendas y seguir impactando positivamente a la sociedad a través de nuestra **Fundación HEB** impulsando acciones conscientes que mejoren la calidad de vida de las personas y cuidando el medio ambiente. Confiamos en que los resultados darán cuenta de ello.

Sabemos que los retos que se avecinan será aún más desafiantes sin embargo confiamos en que juntos saldremos adelante más fortalecidos y unidos.

¡Muchas gracias!

FERNANDO MARTÍNEZ

Director General H-E-B México

Mensaje
del Presidente
de Fundación H-E-B



La raíz de nuestro compromiso: La comunidad

El cambio, por más retador que sea, tiene la capacidad de generar un impacto positivo en muchas vidas. En cada uno de los programas que tenemos de **Responsabilidad Social** partimos con esta idea en mente para colaborar en el desarrollo, bienestar y calidad de vida de nuestras comunidades, clientes, proveedores y socios.

La Fundación HEB, en conjunto con sus consejeros, trabajamos para crecer y fortalecer los programas y enfoques que se establecieron a raíz de nuestra declaración para los siguientes años.

Aún hay mucho por hacer, pero los cambios generados durante el 2019 me llenan de esperanza para el 2020. Por ejemplo, para la **Fundación H.E.B en la Comunidad** fue un año de consolidación, progreso y mucho crecimiento, impulsando los proyectos que hay en cada una de las comunidades donde tenemos presencia.

La nutrición es la base para tener la fuerza que nos impulsa a salir adelante, por ello continuamos con la estrategia de **Hambre Cero Nuevo León**. Por otro lado, nuestra alianza con los 14 bancos de alimentos en los seis estados de la República alcanzó nuevos horizontes. Uno de los logros más importantes fue el trabajo en equipo que surgió a raíz de las alianzas que tuvimos con competidores del retail en campañas de difusión y promoción, probando que unidos llegamos más lejos.

Por otro lado, en la parte de **Educación**, fortalecimos la campaña de **Adopta una Escuela** con la alianza del **club de futbol Tigres**, de la Universidad Autónoma de Nuevo León; también apoyamos con más becas a estudiantes en terapias de rehabilitación y educación con discapacidad... ¡y se beneficiaron a más de 120 estudiantes con beca anual!

En el 2020 nuestro compromiso es generar un cambio positivo en quienes nos rodean por ello queremos incrementar nuestra participación en los distintos programas orientados a reducir los niveles de desnutrición, así como en el apoyo a la educación en nuestras comunidades. Lo anterior estará acompañado de nuestros otros dos enfoques: Sustentabilidad y Salud.

Gracias a las aportaciones y generosidad de todos podemos continuar con más proyectos que benefician a miles de familias cada año. Ustedes forman parte de un cambio que trasciende y nos permite vivir en una sociedad más justa

GERARDO URIBE

Presidente Fundación H-E-B en la Comunidad, A.C.



01.

Origen de una marca

Confianza que se construye todos los días

En 2019 cumplimos 22 años en México y nos enorgullece saber que somos la referencia más importante en tiendas de autoservicio, tanto en el Bajío como en el noreste de México.

El propósito de HEB es generar confianza para convertirnos en el MEJOR lugar para trabajar, comprar y hacer negocio. Todos los días llevamos a las familias **frescura, calidad y una amplia variedad en productos y servicios a precios bajos.**

La cultura HEB se rige por un esquema de responsabilidad social y consciencia colectiva, pues cuando llegamos a una comunidad nos hacemos parte de ella.

Lo que nos hace únicos

Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, socios, proveedores y comunidad en general.

Visión

Ser el MEJOR lugar para trabajar, comprar y hacer negocio.

Valores

Trabajamos para que nos distinga nuestra congruencia, adaptabilidad al cambio, trabajo en equipo, orientación al cliente y orientación a resultados.



01.

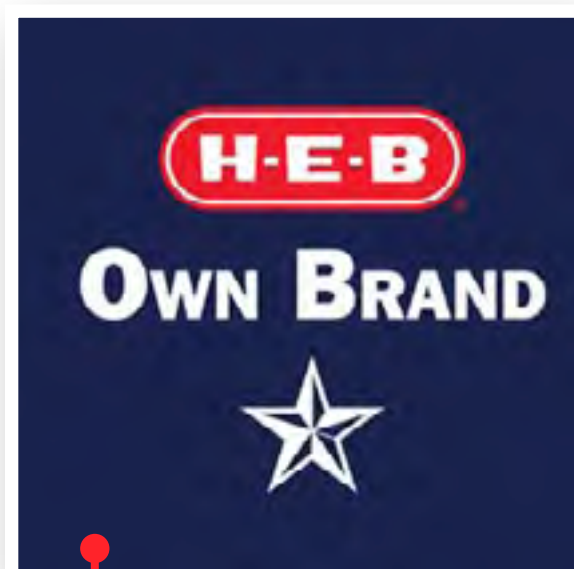
Origen
de una
marca

Nuestra historia

Nace **Marca Propia** de H-E-B.

Nace el formato **Mi Tienda del Ahorro**, en Río Bravo.

2019 Llegamos a **Irapuato**.



1905

1919

1990

1997

2008

2014

2017



Florence Butt crea una tienda familiar en Texas.



H-E-Butt Grocery Company inicia su expansión en Estados Unidos.



Abre la primera sucursal de H-E-B en México: **H-E-B Chipinque**.



Abrimos nuestra **tienda #50** en México: H-E-B Puerta de Hierro.

01.

Origen
de una
marca

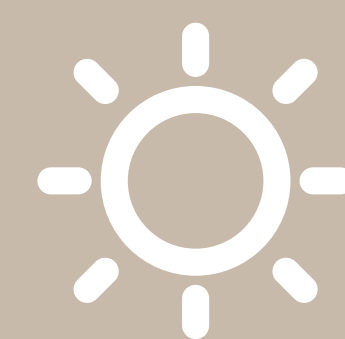
Datos sobresalientes 2019

+90,000
variedades
de productos
a la venta



+17 MDP

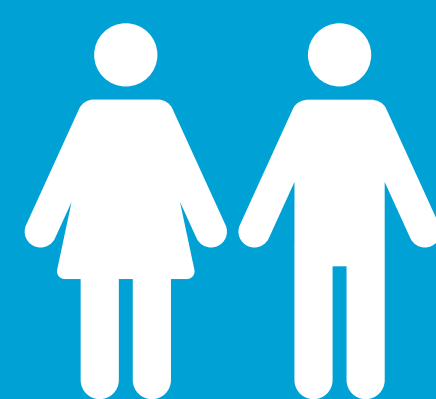
invertidos en proyectos
sociales de alimentación,
educación y salud



41 tiendas y un centro
de distribución con paneles solares.



68 tiendas
ubicadas
en el norte
del país
y el bajío



14,379
socios

+14,000
productos
Marca Propia



+87
millones
de clientes





02.

Nuestros socios

14,379 razones para creer en México

El corazón es nuestra gente. Cuando alcanzamos nuevos horizontes y cumplimos nuevos objetivos, no lo hacemos solos.

En las oficinas, tiendas y centros de distribución, el motor que nos mueve es el esfuerzo de miles de socios. Sin ellos, no podríamos celebrar lo que somos hoy. Su dedicación constante y compromiso con la satisfacción del cliente nos enorgullece y nos permite cumplir con el **propósito de construir relaciones de confianza.**

02.

Nuestros
socios

Así estamos
conformados:



03.

Cultura de inclusión

Integrados llegamos más lejos

La inclusión forma parte esencial de nuestra cultura. Creemos firmemente en que todos, sin importar su contexto, merecen la oportunidad de superarse y desarrollar sus habilidades y talentos.

En HEB, cada día fomentamos una cultura de equidad, promovemos la igualdad de oportunidades y evitamos cualquier forma de discriminación.

El **Programa Integra**, inaugurado en el 2005 con Movimiento Congruencia, tiene como objetivo integrar a personas con discapacidad, haciendo vivo nuestro compromiso con la comunidad.

31 socios con algún tipo de discapacidad trabajan en nuestras tiendas.

48%
MOTRIZ

23%
AUDITIVA

23%
INTELECTUAL

6%
VISUAL



04.

Crecimiento
y capacitación

Por sus frutos los reconocemos

La educación y el conocimiento
son la semilla para construir
una sociedad más justa.

El esfuerzo y dedicación rinden frutos cuando una persona busca su crecimiento profesional y personal. Es por ello que procuramos el **desarrollo integral** de nuestros socios a través de programas de capacitación continua y certificación en diferentes áreas. Nos da mucho gusto seguir creando y proponiendo programas que favorezcan su desarrollo académico y personal.

Nuestro compromiso
hacia los socios es
y será siempre darles
MÁS oportunidades
para su desarrollo
dentro de la empresa.

Desarrollo humano

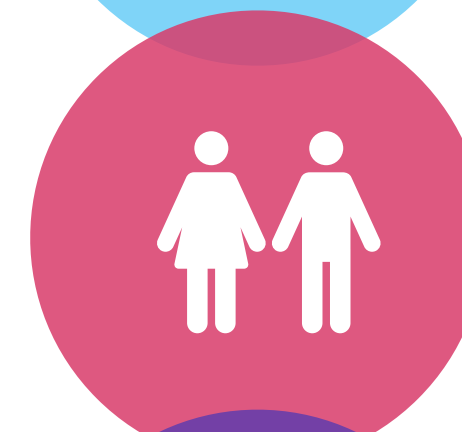
Las iniciativas de desarrollo humano reafirman nuestro compromiso de ser el mejor lugar para trabajar.

Formamos líderes profesionistas

Durante 2019 se llevó a cabo nuestra graduación Formación Académica H-E-B 2019 a nivel preparatoria, en la modalidad “Prepa en 5 meses”. Esto derivó en un total de **50 graduados** que concluyeron dichos estudios.



40,218 cursos people soft



11,449 socios



12.77 horas promedio



778 Socios se certificaron a nivel compañía en distintos departamentos en el 2019



05.

Frescura y calidad
todo el año

Desde la naturaleza hasta el anaquel

Nuestro compromiso más importante es asegurar que todos los alimentos y medicinas que ofrecemos sean totalmente seguros para el uso y consumo de nuestros clientes.

La promesa de frescura y calidad la podemos cumplir porque implica esfuerzos que lo abarcan todo: desde la búsqueda, impulso y validación de proveedores, hasta las incontables tareas de transportación, almacenaje o exhibición. Con este tipo de iniciativas aseguramos que, al final del día, llegue a las manos de nuestros clientes, el mejor producto.



Las estrictas normas de seguridad de alimentos y medicamentos controlados son:

- Capacitaciones y certificaciones de nivel avanzado reconocidas por la FDA y Food Safety Preventive Controls Alliance
- Procesos seguros en manejo de alimentos en cada uno de nuestros departamentos
- Programas de auditoría de mejora continua
- Asesoría y certificaciones a proveedores, tanto para productos Marca Propia como marcas nacionales

3 elementos de la Garantía de Frescura

1. Calidad desde el origen
2. Certificación de proveedores
3. Aseguramiento de calidad

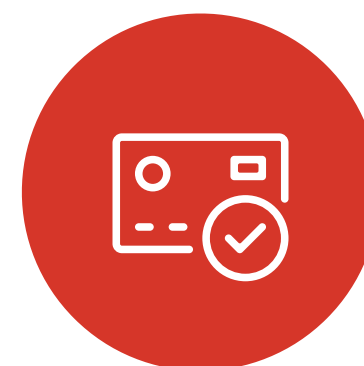
“Cada uno de nuestros socios tiene el compromiso de mantener la seguridad de alimentos y medicamentos”.

SUBDIRECTOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes y proveedores



40 Proveedores desarrollados nacionales e internacionales (Estados Unidos y Asia) de MP



45 Proveedores participantes en curso FSPCA (Food Safety Preventive Controls Alliance)



251 Socios certificados en CFM (Certified Food Safety Manager)



5,204 Socios certificados en UV Alimentos Seguros (e-learning)

06.

Responsabilidad social

Nutrir el cuerpo...y la mente

Conscientes de nuestro deber con la sociedad llevamos a cabo diversos programas de responsabilidad social con iniciativas y proyectos que forman parte esencial de nuestra misión y visión.

Mediante una alianza que tenemos, desde hace más de 25 años con diversos bancos de alimento y comunidades, cada día donamos comida en condiciones dignas y apta para consumo, procedente de todas nuestras tiendas y centros de distribución. Nuestro propósito es contribuir a reducir el hambre y la desnutrición.



¿Qué entregamos?



Frutas



Verduras



Pan



Abarrotes

También apoyamos con:

- Asignación de recursos
- Proyectos y campañas
- Capacitación de personal
- Participación activa en consejo
- Asesoría de expertos



Alianza con bancos de alimentos



14 bancos de alimentos
fueron beneficiados, con la suma
de Querétaro en 2019



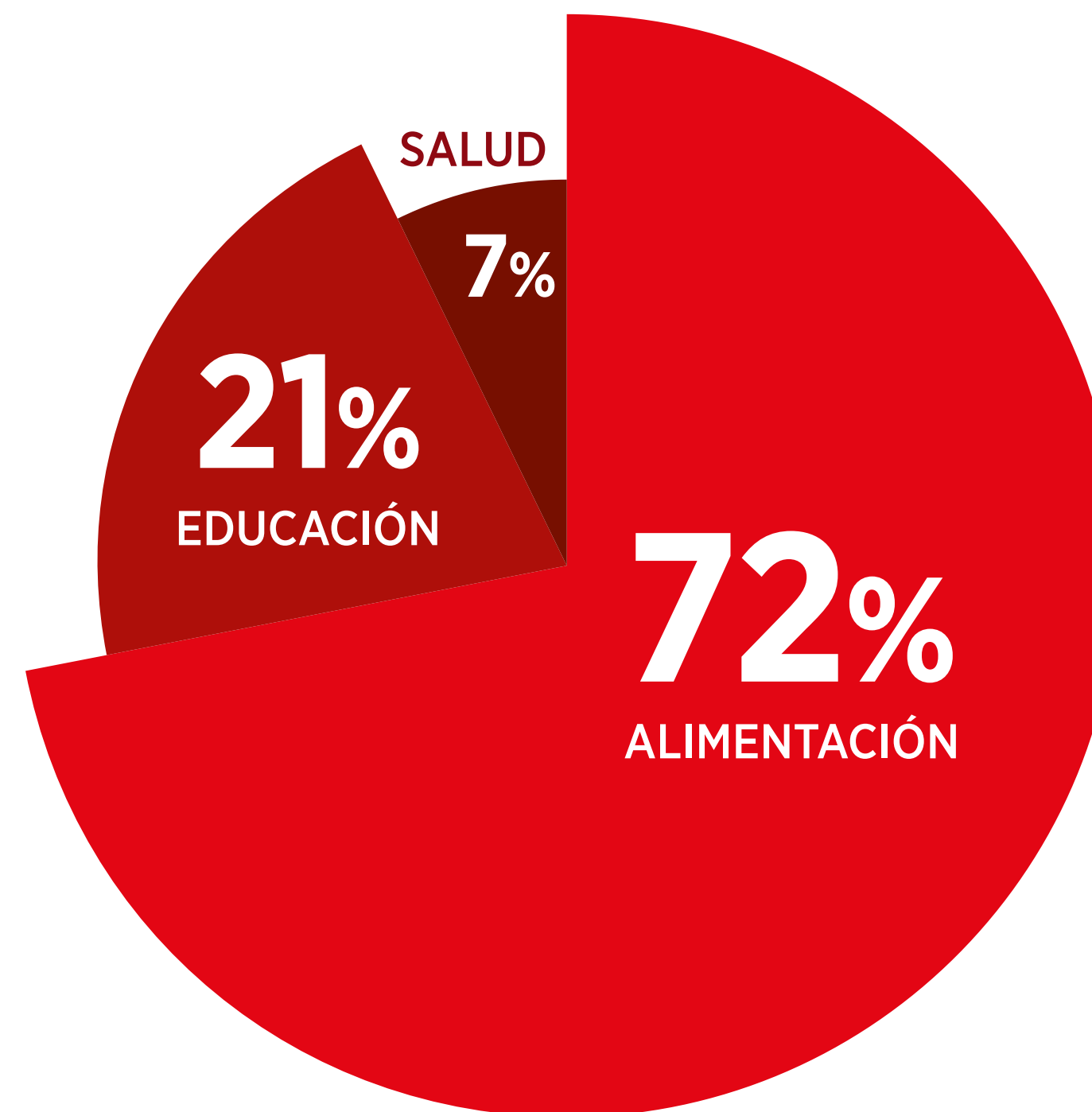
1,400 toneladas de alimento
se donaron en un año



250 mil personas
fueron las beneficiadas

1: Donaciones para la comunidad

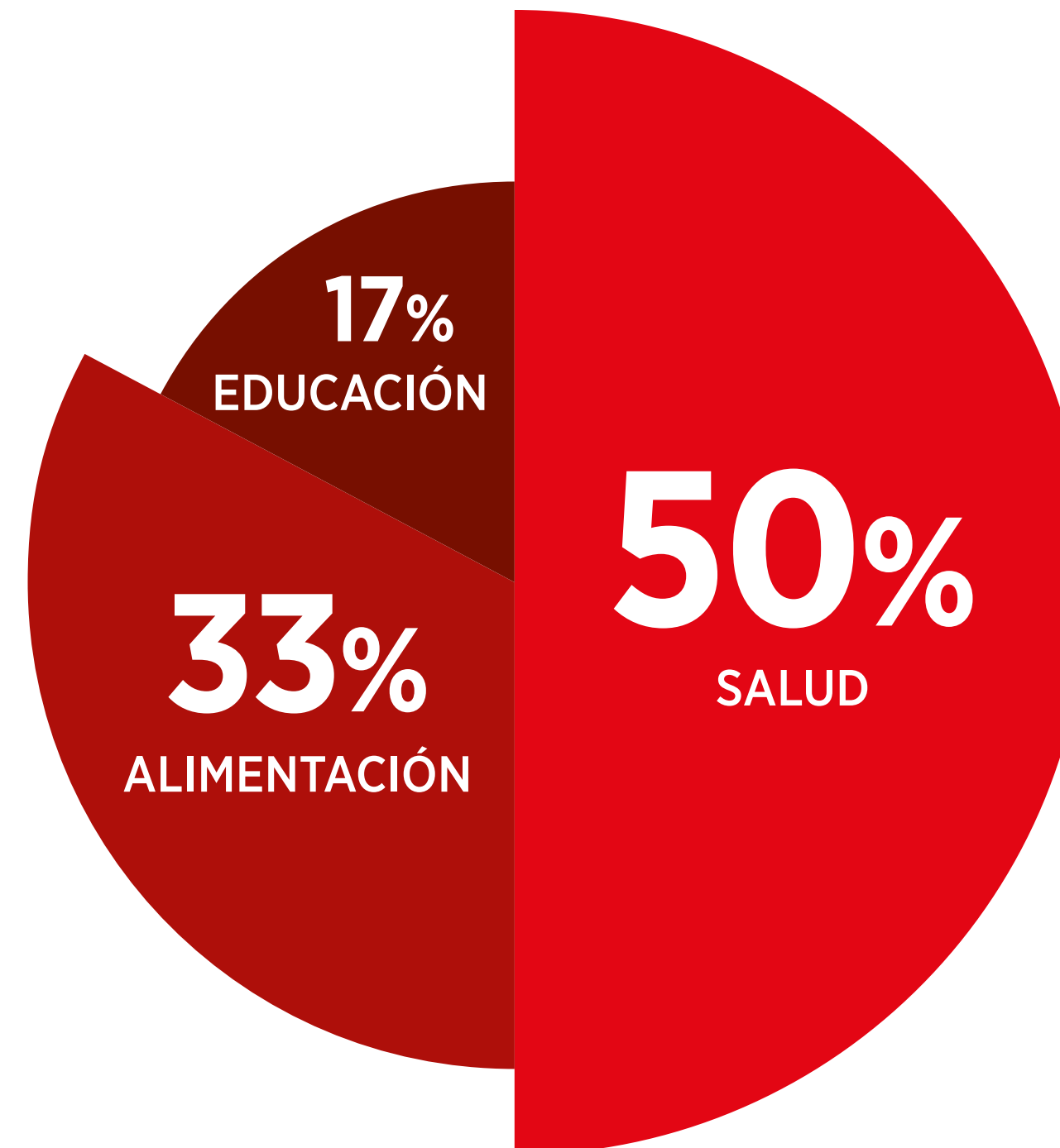
La sociedad reclama igualdad de oportunidades para desarrollar sus capacidades y vivir el día a día de la mejor manera. Como empresa socialmente responsable, y comprometida con la población más vulnerable, realizamos distintos programas de apoyo a las comunidades, principalmente en los siguientes rubros:



+70
instituciones
beneficiadas

2: Centavos que cambian vidas

El programa **Redondeo** es una iniciativa en la que el cliente, o algún colaborador, redondea el monto de su cuenta y paga una cantidad adicional en calidad de donativo. El monto recaudado por esta vía es destinado a proyectos de **alimentación, educación y salud**, con lo que contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades.



¡Muchas gracias a nuestros clientes!

El programa **Redondeo** logró recaudar más de **\$9,582,516.61** pesos en todas nuestras tiendas.



57
Organismos
civiles
beneficiados

3: Transformando vidas

Las actividades de Voluntariados se llevan a cabo durante todo el año, e incluyen campañas de donación de sangre, iniciativas para combatir el hambre en México y donación de útiles escolares.



+68,000
beneficiarios



+7
actividades



2
veces al año, campaña de
donación de sangre



+500
donaciones de útiles
escolares



+5,000
kilos de ayuda en nuestra
campaña Hambre Cero

Alimentar la esperanza

Sumándonos a la campaña para erradicar el hambre ponemos en el centro a quienes más lo necesitan

La estrategia **Hambre Cero**, en Nuevo León, apoya al banco de alimentos de Monterrey. Ofrecimos a nuestros clientes apoyar esta iniciativa a través de la donación de despensas en línea y compra de tarjetas de despensas.



Alimentar la esperanza

Durante esta estrategia llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Alianzas con retailers para unificar campañas de redondeo
- Invitación a proveedores a unirse a la estrategia
- Ofrecimos a nuestros clientes apoyar esta iniciativa a través de la donación de despensas en línea y compra de tarjetas de despensas.
- Colecta con nuestros socios





07.

H-E-B en la
comunidad

La confianza de un buen vecino

Las alianzas con diversos proveedores y organizaciones nos permiten potencializar el impacto positivo en las comunidades.

Los programas de apoyo y desarrollo en los que participamos cuentan con procesos y políticas definidas para garantizar el progreso y mejoría de la población. Desde hace seis años nos esforzamos en incrementar la **CALIDAD DE VIDA Y EL BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES** donde tenemos presencia. A continuación, describimos cada uno de ellos, sus logros y objetivos:

1. Educación para un futuro mejor

El programa **Adopta una Escuela** tiene como objetivo fomentar la activación física y mejorar los hábitos alimenticios de los niños. A través de juegos y dinámicas, los voluntarios de nuestras tiendas imparten charlas sobre salud y nutrición. Con esta adopción de escuelas primarias públicas durante dos ciclos escolares ponemos en práctica nuestra filosofía de mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades.

**+33**

escuelas adoptadas

**+6,500**

niños beneficiados

**+1 MDP**

invertidos



2. Un torneo entre amigos

El **Torneo de la Amistad** es un evento en el que invitamos a nuestros proveedores a participar en un día de convivencia y *networking* en el que, además de ampliar lazos comerciales, les ofrecemos la oportunidad de apoyar a la comunidad, fortaleciendo los bancos de alimentos en proyectos de infraestructura y alimentación. En el 2019 **superamos la meta: \$18,193,935 pesos** recaudados, bendiciendo a más de **+189,419** personas.

14 bancos de alimentos apoyados

433 becas educativas

830 participantes inscritos

291 empresas participantes





3. Juntos a celebrar

Las **Fiestas Compartir** son eventos cuyo propósito central es fomentar la convivencia familiar. Nos aliamos con bancos de alimentos para realizar eventos recreativos en comunidades vulnerables, los cuales incluyen shows, juegos mecánicos, lotería, rifas, alimentos y diversión para todas las familias.

+67,000 personas disfrutaron del evento

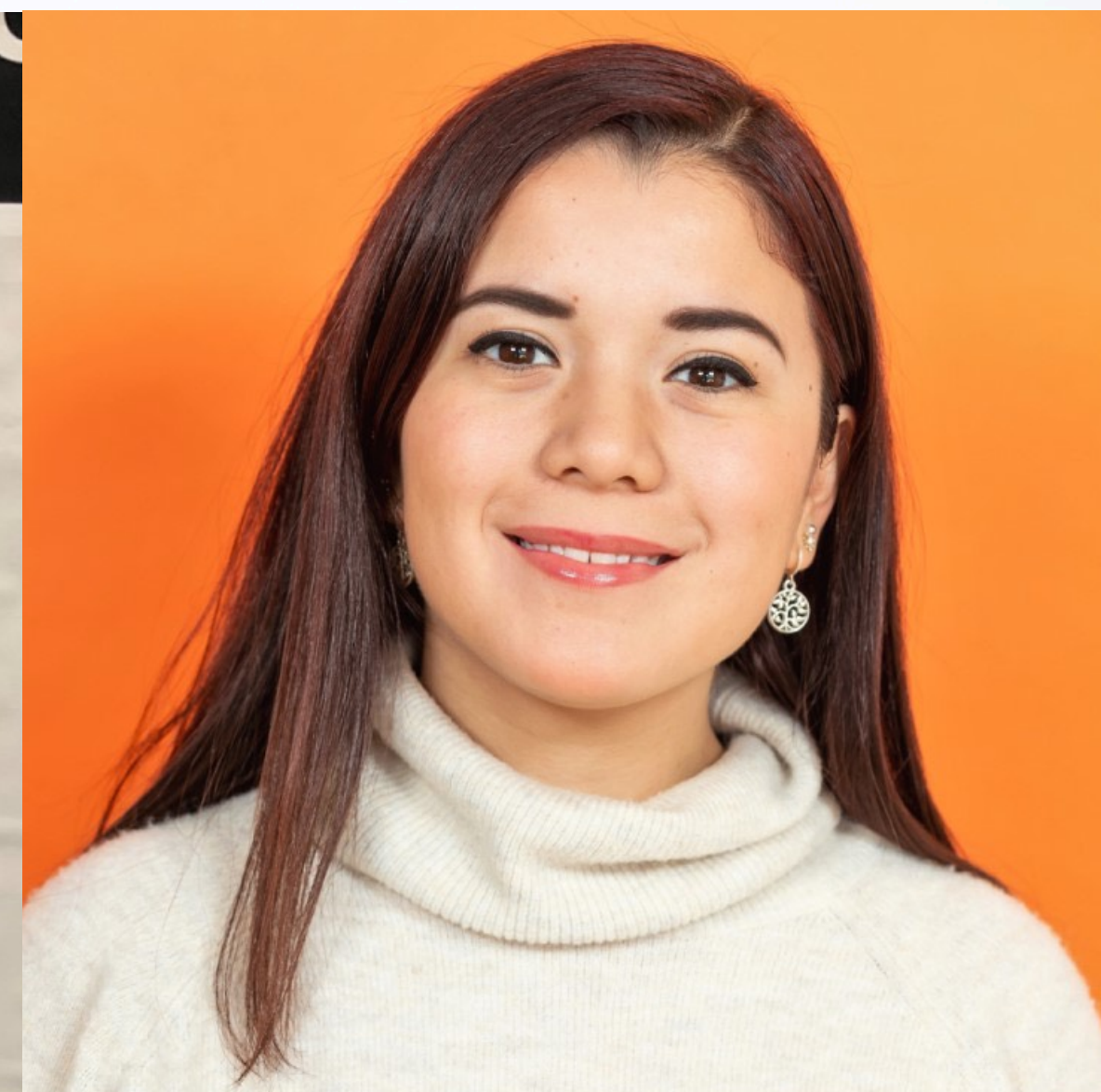


4. Becas universitarias

Desde hace más de 20 años estamos comprometidos con la educación en México, apoyando a jóvenes con becas para que concluyan sus estudios universitarios. A la fecha, sumamos ya **335 alumnos becados** a través de cuatro universidades. Hemos fortalecido la relación con cada uno de ellos, realizando desayunos anuales y programas de vinculación en los que abrimos nuestras puertas para implementación de nuevos proyectos y su integración al mundo laboral.

Nuestros alumnos son becados en:

- Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey
- Universidad de Monterrey
- Universidad Autónoma de Nuevo León
- Universidad Autónoma de Coahuila



5. Correr por la salud

La **Carrera Vivamus** es un evento familiar que promueve los valores de una manera divertida. H-E-B VIVAMUS es una experiencia de fiesta, en la que los voluntarios de todas las edades animan con porras durante el recorrido. En la carrera se vive un ambiente de compañerismo, motivación y alegría.

Objetivo

Además de la convivencia, la causa principal de este evento es apoyar a **Superación Juvenil A.B.P.** en el sostenimiento de sus programas de formación humana dirigidos a jóvenes y adolescentes de Nuevo León.

El pasado 10 de noviembre de 2019 se llevó a cabo la edición #11 de la Carrera Vivamus.

Meta superada: **6,863 inscritos**





08.

Aprendiendo
con H-E-B

Pensar en grande desde pequeños

El programa **Aprendiendo con HEB** tiene como objetivo llevar a los niños mensajes positivos sobre salud, nutrición, deporte y ecología, de una forma divertida que despierte en ellos el interés por participar con acciones que aporten mejoras a su **estado físico**, al **medio ambiente** y la calidad de vida en **familia**.

Para tener acceso a este programa hay una página web en la que pueden bajar el calendario, jugar y aprender.

Durante 2019

- Fueron impartidas **92 conferencias** a cargo de expertos, mismas que llegaron a **15,000 hogares**.
- Se distribuyeron **50,000 calendarios escolares**.
- Regalamos **un cupón Marca Propia**, canjeable durante el mes de cumpleaños del niño o niña.

Instituciones Beneficiadas 2019

Bécalos
Alimentos para la Caridad, A.C.
Caritas Diocesano de Piedras Negras, A.C.
Alimento para los más Necesitados de León, A.C.
Banco de Alimentos de San Luis Potosí, A.C.
Caritas de Monterrey, A.B.P.
Museo del Acero, A.C.
Destellos de Luz, A.B.P.
Caritas de Nuevo Laredo, A.C.
Caritas Región Siderúrgica, A.C.
Banco de Alimentos por Victoria, A.C.
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
Desarrollo Educacional, A.B.P.
Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey, A.C.
Banco de Alimentos de Saltillo, A.C.
Alimentos para la Caridad, A.C.
Banco de Alimentos de Reynosa, A.C.
Fundación Uadec, A.C.
Caritas Diocesanas de Torreón, A.C.
Bodega de Alimentos de Caritas de Aguascalientes, A.C.
Caritas de Monterrey, A.B.P.
Patronato Amigos por ti, A.C.
Instituto Icadi, A.C.
Effeta, A.B.P.

Asociación Down de Monterrey, A.C.
Fundación Universidad Autónoma de Nuevo León, A.C.
Unidos por el Arte contra el Cáncer Infantil, A.C.
Cruz Rosa, A.B.P.
Parque Xochipilli de Monclova, A.C
Formando Emprendedores, A.B.P.
Zihuame Mochilla, A.C.
Asociación Nacional Pro-Superación Personal, A.C.
Asociación de Beneficencia Privada León Ortigosa, A.B.P.
Juan Xxiii al Servicio de los Pobres, A.C.
Fundación Reynosa Vida Nueva A.C.
Patronato Casa Hogar Elim A.C.
Instituto Juvenil Saltillo A.C.
Comedor la Mesa del Señor A.C.
Centro Regiomontano de Educación Especial A.C.
Club de Niños y Niñas de Nuevo León A.B.P.
Mentes con Alas A.C.
Vida Digna Potosina A.C.
Mano Amiga
de León A.C.
Ejército de Salvación A.C.
Casa de Reposo Rodrigo Gómez G. A.B.P.
Casa de Retiro Luis Elizondo A.C.
Casa para Ancianos Monte Carmelo A.C.

Asociación y Morada del Anciano Desvalido A.B. P
Casa de Descanso para Ancianos Matilde Roubroy de Villanueva I.B.P.
Conde de Sierra Gorda A.C.
Pan de Vida A.C.
Bomberos de Nuevo León A.B.P.
Patronato de Bomberos de León Gto
Comité Pro-Cuerpo de Bomberos de San Luis Potosí, SLP, A.C.
Patronato para el Desarrollo de Bomberos de Coahuila A.C.
Protección Civil de Torreón
Protección Civil y Bomberos de Monclova
Bomberos de Piedras Negras
Protección Civil Tampico
Protección Civil y Bomberos Victoria
Dirección Municipal de Protección Civil, Bomberos y Atención a
Emergencias Prehospitalarias de Aguascalientes
Desarrollo Integral para la Salud A.C.
Ayuda Rosa A.C.
Grupo Encendamos una Luz A.C.
Grupo de Apoyo a Personas con Cáncer de Piedras Negras A.C.
Vive sin Cáncer A.C.
Albergue Temporal Nuestra Señora de San Juan A.C.
Fundación Teresita Centro de Apoyo Profesional en la Lucha Contra el
Cáncer A.C.
Albergue Vihda Madre Teresa De Calcuta A.C.
Dr. Sonrisas A.C.
Voluntad Contra El Cáncer A.C.
Erandi Centro Integral de Apoyo a Niños con Cáncer A.C.
Canica Aguascalientes Centro de Apoyo a Niños con Cáncer I.B.P.
Fundación Juan Pablo Alegrías para los Enfermos A.C.
Grupo Reto Querétaro I.A.P.

09.

Nuestro planeta

Piensa verde, piensa en el planeta

Solo tenemos un hogar
y todos juntos podemos
hacer algo para cuidar de él.

La concientización ecológica forma parte de nuestro compromiso, por tal motivo llevamos a cabo acciones y campañas para ahorrar recursos y fomentar la preservación y cuidado del planeta.



Los beneficios que tuvimos por la generación de energía limpia fueron los siguientes:

13,717 toneladas de CO2 ahorrados

228,806 árboles salvados



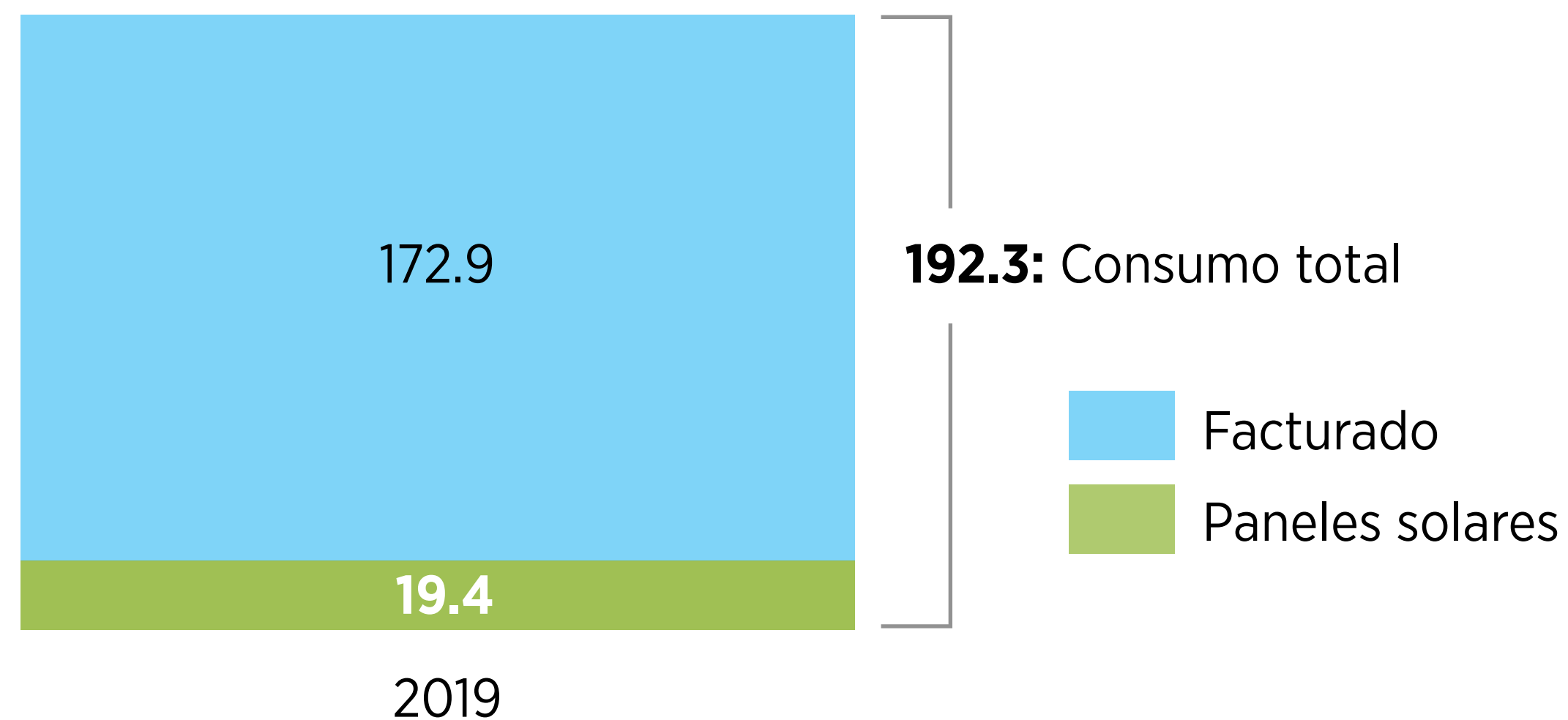
Paneles solares para cuidar el planeta

- Bajamos el consumo de energía un **18%** a tiendas iguales
- **41 tiendas** + CAT
- **53,446 paneles** instalados
- Con capacidades de 325,340,345,385 y 395 watts
- Capacidad instalada de **31,470 KWP**



Consumo de energía

El consumo total a nivel compañía fue de 192.3Gwh, de los cuales **19.4Gwh fueron generados por los paneles solares**, lo que **equivale a 10.09%** del consumo total **permitiéndonos ahorrar 43.45 MDP.**





INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2019

H-E-B publica este tercer Informe Anual de Responsabilidad Social, que resume las actividades más sobresalientes de la compañía en 2019. Este material hace referencia a los Estándares GRI publicados en 2018, sin cumplir con los criterios de conformidad.

Si desea más información acerca del reporte o de las actividades de responsabilidad social, favor de comunicarse a:

Supermercados Internacionales HEB, S.A. de C.V.

H-E-B en la Comunidad, A.C.

Hidalgo 2405 Col. Obispado, CP. 64060 Monterrey, Nuevo León

Tel. (81) 8153-1100 Ext. 1174 y 1175

Mail: rpublicas@hebmex.com