

En América Móvil nos esforzamos constantemente para promover el desarrollo de nuestros empleados. Un elemento clave de este esfuerzo es ofrecer programas continuos de capacitación para el desarrollo de puestos específicos, tanto en línea como de manera presencial en todas las áreas y en todos los niveles.

Además, ofrecemos cursos de capacitación obligatorios en toda la empresa que brindan a los empleados las habilidades básicas y los principios de cumplimiento que necesitan para llevar a cabo sus actividades diarias.

Este tipo de capacitación incluye cursos básicos de seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y tecnologías de la información en el trabajo, diversidad, código de ética, anticorrupción, privacidad de datos, entre otros. De la misma manera, ofrecemos cursos no obligatorios para mejorar las habilidades de los empleados, incluyendo cursos de liderazgo, gestión de proyectos (metodologías ágiles), por mencionar algunos. Este año, los socios tecnológicos nos apoyaron con conferencias en línea, (*webinars*) para potenciar nuestro conocimiento en nuevas tecnologías.

En 2021, continuamos con la capacitación en Experiencia del Cliente y Ventas para los empleados de América Móvil, apoyándolos a desarrollar una estrategia alineada con los objetivos y las habilidades necesarias en relación con la experiencia de cliente en toda la Compañía. La capacitación tiene como objetivo establecer la confianza, el conocimiento y las habilidades de los empleados para cumplir y superar las expectativas del cliente.

Para nosotros, es vital enfocarnos en mejorar la experiencia del cliente a través de nuestros empleados para continuar construyendo una cultura de lealtad del cliente y asegurar el crecimiento del negocio a largo plazo. Este programa cubre al 4% de los empleados de tiempo completo dentro de la Compañía.

Asimismo, brindamos programas de desarrollo de habilidades y liderazgo para promover las capacidades y herramientas de comunicación de los empleados para empoderar e inspirar a los equipos multidisciplinarios de América Móvil los cuales están alineados con la cultura organizacional y las metas de la Compañía, lo que resulta en un ambiente de empoderamiento, compromiso y confianza.

Es importante señalar que desarrollar capacidades organizacionales futuras para enfrentar los desafíos del mercado, da continuidad al negocio, promueve nuevas formas de colaboración que permiten a la organización liderar el mercado y aumenta el compromiso de los colaboradores. Este programa cubre al 9% de los empleados de tiempo completo dentro de la Compañía. Cabe destacar que desarrollar líderes nos ayuda a impulsar la productividad de los empleados al aumentar su confianza y crear un ambiente de trabajo positivo.

Nuestro programa de Capacitación y Desarrollo de Liderazgo está disponible para todos los empleados, incluyendo a los de medio tiempo y contratistas, a través de la Plataforma Capacítate

CARSO. Durante 2021, más de 44 mil empleados participaron en cursos de desarrollo de habilidades de liderazgo.

En 2021, el 88% de nuestros empleados, incluyendo los de medio tiempo y contratistas, recibieron capacitación. Además, proporcionamos 61 horas de capacitación por empleado en promedio. Durante la pandemia, transferimos todos los cursos de capacitación de presenciales a digitales, lo que refleja un impacto positivo en esta inversión. Nuestra inversión en capacitación y desarrollo pasó de un promedio de 30 millones de dólares estadounidenses en 2019 a 15 millones de dólares estadounidenses en 2020 y 16 millones de dólares estadounidenses en 2021.

Además, nuestras operaciones llevan a cabo su propio proceso de detección de necesidades de capacitación para que los programas de capacitación y desarrollo en los que participan nuestros empleados identifiquen sus necesidades específicas. Los siguientes son algunos de los programas de capacitación implementados en la Compañía:

- Desarrollo de habilidades directivas, incluyendo formación de equipos de alto rendimiento, gestión de proyectos y programas de coaching.
- Formación tecnológica.
- Programas de desarrollo humano, como talleres de comunicación, negociación y habilidades interpersonales.
- Desarrollo de habilidades como la creatividad y la innovación, así como metodologías ágiles.

En 2021, el 75% de los empleados participó en cursos no obligatorios que ayudaron no solo a mejorar su desempeño profesional, sino también a adaptarse a la nueva normalidad. Al cierre del año, brindamos cerca de 11 millones de horas de capacitación obligatoria y no obligatoria, lo que resultó en un promedio de 61 horas de capacitación por empleado equivalente a tiempo completo y realizamos inversiones por más de 300 millones de pesos mexicanos, (16 millones de dólares estadounidenses) en capacitación.

1. Programas de Licenciatura, Estudios Superiores y Certificaciones

La Compañía brinda apoyo para programas de licenciatura, estudios superiores y certificaciones, así como capacitación continua. Dichos programas se encuentran disponibles para todos los empleados y están sujetos a un proceso de autorización. Las solicitudes se evalúan caso por caso, según el puesto, la relevancia del programa o la certificación seleccionada para la función y el desempeño del empleado.

2. Capacítate Carso

El objetivo de la plataforma Capacítate Carso es capacitar y desarrollar de manera continua a nuestros colaboradores. A través de esta plataforma, los empleados pueden visualizar los cursos que les han asignado en función de su perfil laboral, el tiempo que les queda para realizarlos, así como los cursos que ya han realizado. La plataforma también nos permite compartir los cursos

Programa de Capacitación



ofrecidos en una sola operación con el resto del Grupo, fomentando el intercambio de buenas prácticas en toda la Compañía.

Por otro lado, Capacítate Carso le permite al equipo de Recursos Humanos obtener información clave de la etapa de desarrollo alcanzada por cada empleado y estadísticas generales sobre el avance alcanzado en determinada área o tema dentro del grupo.

En 2021, se ofrecieron 1,155,055 horas de capacitación a nuestros empleados a través de la plataforma.