

El ministerio ordena la Saudización del 100% de los servicios de atención al cliente y los centros de llamadas

- Todos estos servicios de atención al cliente ahora deberían tener su sede en Arabia Saudita

RIYADH: El ministro saudí de Recursos Humanos y Desarrollo Social, Ahmed bin Sulaiman Al-Rajhi, restringió el lunes la subcontratación de servicios de atención al cliente a través de centros de llamadas a países extranjeros.



Ahmed bin Sulaiman Al-Rajhi, ministro saudí de Recursos Humanos y Desarrollo Social de Arabia Saudita

Se ha convertido en una práctica común para las empresas subcontratar los servicios de atención al cliente utilizando centros de llamadas con sede en países extranjeros como Estados Unidos, Reino Unido, India, Pakistán o algún otro país árabe vecino.

Según las nuevas directivas, todos los servicios que se ofrecen de forma remota, incluidas las llamadas telefónicas, los correos electrónicos, los chats en línea y la interacción en las redes sociales, ya no pueden subcontratarse.

Todos estos servicios de atención al cliente ahora deberían tener su sede en Arabia Saudita. La decisión tiene como objetivo crear oportunidades de empleo para los saudíes.

La decisión se implementará en cooperación con el Ministerio de Comunicaciones y Tecnología de la Información, la Comisión de Comunicaciones y Tecnología de la Información, la Autoridad Nacional de Ciberseguridad y la Autoridad de Contenidos Locales y Contratación Pública.

El ministerio también lanzará programas a través de sus iniciativas existentes para brindar capacitación al cuadro nacional.

Plataforma Madad

El ministerio pidió a los empleadores y propietarios de pequeñas y medianas empresas (PYMES) que documenten los contratos laborales de sus empleados a través de la plataforma Madad del ministerio.

El ministerio subrayó la necesidad de documentar los contratos para que las empresas puedan beneficiarse de los servicios de la iniciativa para mejorar la relación contractual.

El ministerio lanzó la plataforma Madad para brindar soluciones técnicas a las pymes en todo lo relacionado con los asuntos salariales.