

# Contact Performance Management (CPM)

## ¿Qué es?

Se trata del Marco de Gestión Desempeño Contratistas (proceso, personas, sistemas) está diseñado para proporcionar un estándar mínimo integrado para la contratación, de principio a fin, de los proveedores de servicios en todas las operaciones del Grupo.



## ¿Cuál es el Proceso de CPM?

Consta de cinco fases que deben ejecutarse cuando el SoW del servicio de un proveedor cumple determinados criterios. Cada paso tiene un propósito específico y está definido por un conjunto de actividades, requisitos de funciones, herramientas y plantillas que se detallan en el documento del procedimiento.

