

BANCOCHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



EL DIARIO DEL CAPITÁN

2023

#1





EL DIARIO DEL CAPITÁN, es un boletín informativo emitido desde la gerencia de Canales de Comercialización, con el propósito de darte a conocer las actividades relevantes del mes anterior a su publicación. En esta bitácora de viaje, encontrarás distintos capítulos con información sobre productos, fotografías y resultados de nuestra gestión tanto comercial, como de servicio.

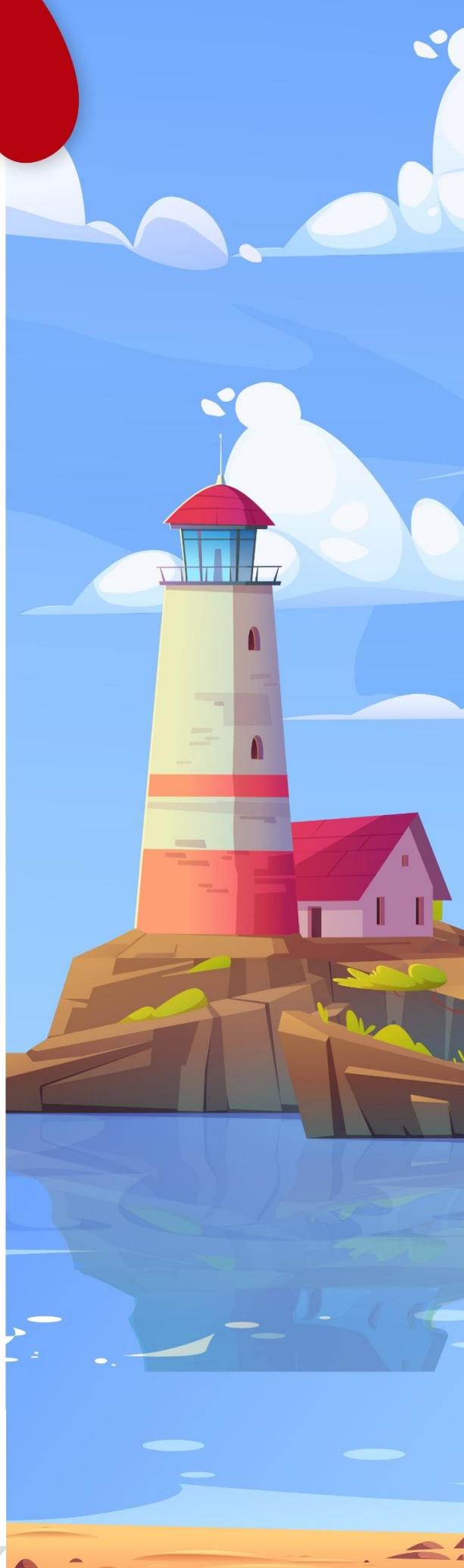
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre colocación, meta y créditos. De igual manera, hacemos mención de los logros obtenidos por el equipo de **Contact Center** relacionado a TMO, Adherencia e Índice de Satisfacción de Clientes.

En el siguiente capítulo de nuestro diario, conocerás a nuestros **MARINEROS DE HONOR**, una sección especial dedicada a **reconocer a los colaboradores de la red de agencias** que más sumaron al logro de la meta comercial del mes anterior. Aquí reconoceremos a las tres mejores personas por puesto, haciendo énfasis en el monto total que colocaron y al navío al cual pertenecen.

Y porque todos quienes formamos parte de esta embarcación llamada CHN **somos claves** para que la **experiencia** de nuestros actuales o futuros clientes **sea única**. Una sección que no puede faltar es aquella que permita conocer como es percibido el servicio brindado por cada equipo de trabajo. Es por esta razón que, en el **DIARIO DEL CAPITÁN**, te mostraremos un capítulo exclusivo con los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas para identificar el desempeño de nuestro servicio, correspondientes al mes anterior a la publicación.

Seguimos trabajando para ti, para mejorar las condiciones en las que viajamos y alcanzar los resultados esperados, para que nuestro **GRAN NAVÍO** siga **navegando con destino a la excelencia**.

Ahora sí, te dejamos con la bitácora de nuestro capitán...



NAVÍOS DE NEGOCIO

Q 7,158,272.54



★ AGENCIA ★

3

COBÁN

Q 15,027,055.44



★ AGENCIA ★

1

QUETZALTENANGO

Q 11,649,455.15



★ AGENCIA ★

2

ZONA 15

ALCANCE DE COLOCACIÓN



Destacamos el trabajo realizado por los equipos de las agencias que lograron los **dos primeros lugares** en el **ALCANCE DE COLOCACIÓN** durante octubre, 2023.

1

QUETZALTENANGO

668%

2

EXPRESS AÉREO

624%



COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitamos el trabajo realizado por el equipo de agencia **PUERTO BARRIOS** durante octubre, 2023.

33

CRÉDITOS

Creemos en el potencial de cada navío y sus tripulantes. Te instamos a seguir dando lo mejor de ti para juntos superar las metas que hasta hoy nos hemos planteado.



NAVÍOS DE NEGOCIO

- | | | | |
|-----|---------------------------|-----|--|
| 4. | Nueva Santa Rosa | 41. | Galerías Primma |
| 5. | Puerto Barrios | 42. | San Cristóbal |
| 6. | Roosevelt | 43. | Patulul |
| 7. | Miraflores | 44. | Nebaj |
| 8. | Poptún | 45. | Gran Carcha |
| 9. | Próceres | 46. | Terminal |
| 10. | Esquipulas | 47. | Jalapa |
| 11. | Huehuetenango 5 Calle | 48. | Retalhuleu |
| 12. | Finanzas | 49. | Santa Lucía Cotz. |
| 13. | Pacific Villa Hermosa | 50. | San Marcos |
| 14. | Sayaxché | 51. | Plaza San Rafael |
| 15. | Gag Agencia Central | 52. | Salamá |
| 16. | Antigua | 53. | Chichicastenango |
| 17. | Géminis 10 | 54. | Torre azul |
| 18. | Metronorte | 55. | Sat Chimaltenango |
| 19. | Coatepeque | 56. | Joyabaj |
| 20. | Teculután | 57. | Ayarza |
| 21. | Trinidad Coatepeque | 58. | Guastatoya |
| 22. | Barberena | 59. | Sat Totonicapán |
| 23. | Paseo Las Palmas | 60. | Correos |
| 24. | San Pedro Sac. San Marcos | 61. | Reforma |
| 25. | Gualán | 62. | San Lucas |
| 26. | Petén | 63. | Dirección General de Aeronáutica Civil |
| 27. | Pacific Center | 64. | Génova |
| 28. | Zacapa | 65. | Huité |
| 29. | Presidenta | 66. | Quinta Avenida |
| 30. | Florida | 67. | Tiquisate |
| 31. | Escuintla | 68. | Zona 5 |
| 32. | Puerto quetzal | 69. | Puerto San Jose |
| 33. | Chiquimula | 70. | Aduana Sat El Carmen |
| 34. | Chimaltenango | 71. | Ayarza / Unidad Móvil |
| 35. | Uno | 72. | Monte de Piedad Central |
| 36. | Metropolaza | 73. | Petapa |
| 37. | Jutiapa | 74. | Quiché |
| 38. | El Progreso | 75. | Sat Sole Fraijanes |
| 39. | Mazatenango | 76. | Sololá |
| 40. | Express Aéreo | 77. | Mundo Maya Petén |



INAVÍOS DE NEGOCIO los animamos a seguir trabajando en consecución de nuestros objetivos y ubicarte en las primeras posiciones del ranking!

NAVÍOS DE NEGOCIO

CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Christian Daniel Coronado Ruano

03:09

Katherine Alejandra Lemus González

03:12

Heidy Liliana Cabrera Colindres

03:29

Christian Daniel Coronado Ruano

100.00%

Cesia Jasmín Samanta Estrada Sosa

97.33%

Sandra Patricia Moreno Aviche

95.42%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Christell Ivonne López Santos

96.97%

Delmy Marisela Lemus Guerra

92.50%

Marlen Sively Castañeda Pérez

87.50%

TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Delmy Marisela Lemus Guerra	92.50%	03:47	91.26%
Christell Ivonne Lopez Santos	96.97%	04:03	91.59%
Marlen Sively Castañeda Pérez	87.50%	03:48	95.01%



MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

OCTUBRE

• ASESOR DE NEGOCIOS •



EDGAR AMÍLCAR ESTRADA
Zona 15
Q10,000,000.00



MARIO RAÚL MEJÍA
Miraflores
Q2,946,873.75



GERSON ELÍAS COC
Cobán
Q2,738,404.30

• AUXILIAR •



ERIKA ISABEL DEL CID
Nueva Santa Rosa
Q6,329,600.00



VERÓNICA JEANETTE JOCÓN
Próceres
Q4,240,669.48



ÁNGEL ALEXANDER MONZÓN
Próceres
Q2,884.137.31

• RECEPTOR •



SURY VICTORIA ARREAGA
Quetzaltenango
Q12,401,666.61



ARIZ IZAEEL JAVIER
Esquipulas
Q3,767,270.25



BRENDA JUDITH CERNA
Puerto Barrios
Q3,151,138.17

CONSERJE/MENSAJERO



JOSÉ ANTONIO CHEN
Poptún
Q1,081,530.00



ÁLVARO ALEXIS HERNÁNDEZ
Huité
Q60,000.00

★★★★★
EXPERIENCIA
• DE •
SERVICIO



REGIÓN 1

OCTUBRE

75.44

“El personal es muy amable”.

Agencia El Progreso Jutiapa
Atendido por: **Ingrid Violeta Galicia López**



REGIÓN 3

OCTUBRE

74.92

“El cliente está agradecida por el buen servicio que ha recibido”.

Agencia San Lucas
Atendido por: **Darly Ester Ixcotop Istamul**



REGIÓN 5

OCTUBRE

75.83

“Cuenta habiente indica que todo el servicio fue bueno, siempre son amables y que sí resolvieron su trámite en un buen tiempo”.

Agencia La Trinidad Coatepeque
Atendido por: **Carla Anaf Yoc López**



REGIÓN 2

OCTUBRE

77.01

“El cliente comenta que en la agencia de Cobán inició a usar la cuenta con una atención excelente de la secretaria”.

Agencia Gran Carchá
Atendido por: **Julio Alberto Vicente Tamup**



REGIÓN 4

OCTUBRE

73.98

“El personal es muy amable y rápido en la atención”.

Agencia Quetzaltenango
Atendido por: **Gustavo Adolfo López Pérez**



REGIÓN 6

OCTUBRE

79.10

“Cliente comenta que ha recibido un buen servicio del parte del asesor, ha sido muy oportuno y certero en la gestión”.

Agencia Zacapa
Atendido por: **Rawson Roberto Tánchez Menéndez**

OPORTUNIDAD DE SERVICIO

REGIÓN 1

Terminal	80.59
Zona 15	79.72
Pacific Villa Hermosa	79.53
Jutiapa	78.02
Metroplaza	77.29
Nueva Santa Rosa	76.00
Géminis	75.98
Próceres	75.59
Torre Azul	75.19
El Progreso Jutiapa	75.00
Petapa	74.59
Reforma	74.52
Barberena	74.19
Ayarza	71.88
Zona 5	70.94
SAT Portales Sole	68.00
TOTAL	75.44

REGIÓN 3

La Aurora Zona 13	85.00
San Cristóbal	82.12
Antigua	81.11
Galerías Primma	78.96
Expreso Aéreo	78.13
Escuintla	77.89
Miraflores	77.45
Roosevelt	76.76
Pacific Center	76.19
San Lucas	75.00
Florida	74.83
Puerto Quetzal	74.30
Aeronáutica Civil DGAC	71.09
Aeropuerto Vuelos Privados	60.00
Aduana La Aurora	55.00
TOTAL	74.92

REGIÓN 5

La Trinidad	81.88
San Marcos	80.59
Coatepeque	80.00
Santa Lucía Cotzumalguapa	78.71
Patulul	77.81
Mazatenango	77.71
Tiquisate	76.22
Retalhuleu	75.15
San Pedro Sac. San Marcos	73.24
Paseo Las Palmas	72.17
Génova	70.00
Aduana SAT El Carmen	66.50
TOTAL	75.83

REGIÓN 2

Finanzas	88.57
Presidenta	82.67
Cobán	80.00
Guastatoya El Progreso	79.79
Quinta Avenida	79.72
Uno	76.25
Jalapa	76.00
Salamá	75.89
Monte de Piedad Central	75.83
Gran Carcha	75.50
Plaza San Rafael	74.13
Metronorte	73.78
Correos	64.44
TOTAL	77.01

REGIÓN 4

Huehuetenango Quinta Calle	76.79
Joyabaj	76.36
Quetzaltenango	76.35
Chimaltenango	75.00
Sololá	75.00
SAT Totonicapán	75.00
Chimaltenango	74.64
Nebaj	72.14
Quiché	69.44
Chichicastenango	69.07
TOTAL	73.98

REGIÓN 6

Teculután	86.94
Esquipulas	86.19
Puerto Barrios	83.67
Zacapa	82.24
Petén	81.07
Gualán	78.57
Sayaxché	77.57
Chiquimula	75.25
Mundo Maya Petén	75.00
Poptún	73.65
Huité	70.00
TOTAL	79.10

TOTAL GENERAL

76.05





RECUERDA

QUE CON TUS

COLOCACIONES REALIZADAS

EN TARJETA DE CRÉDITO Y CASAPLAN

**PARTICIPAS
POR**

**¡ PREMIOS EN
EFECTIVO!**



Espera las noticias de
nuestra primera
premiación.