

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

# EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#3





**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.

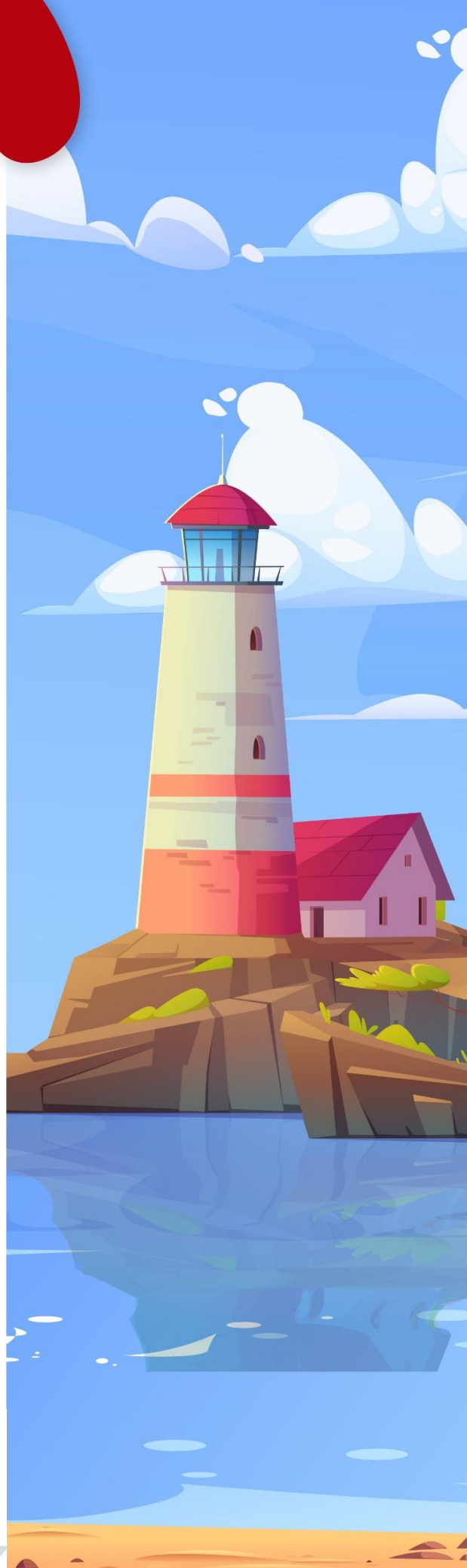
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre 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

Q5,543,589.75

Q 9,681,864.76

Q 6,861,864.76

3 GÉMINIS 10

1 AGENCIA  
CENTRAL

2 HUEHUETENANGO

## 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 noviembre, 2023.

1

EXPRES AÉREO  
368%

2

PUERTO QUETZAL  
313%



## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitamos el trabajo realizado por el equipo de agencia **AGENCIA CENTRAL** durante noviembre, 2023.

122  
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

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>4.</b> Patulul                    | <b>36.</b> Chimaltenango                          |
| <b>5.</b> Puerto Quetzal             | <b>37.</b> Guastatoya                             |
| <b>6.</b> Roosevelt                  | <b>38.</b> Petapa                                 |
| <b>7.</b> Metroplaza                 | <b>39.</b> Escuintla                              |
| <b>8.</b> Zona 15                    | <b>40.</b> Jutiapa                                |
| <b>9.</b> Cobán                      | <b>41.</b> Nebaj                                  |
| <b>10.</b> Esquipulas                | <b>42.</b> Retalhuleu                             |
| <b>11.</b> Poptún                    | <b>43.</b> Quinta Avenida                         |
| <b>12.</b> Finanzas                  | <b>44.</b> Plaza San Rafael                       |
| <b>13.</b> San Marcos                | <b>45.</b> Teculután                              |
| <b>14.</b> Puerto Barrios            | <b>46.</b> Sololá                                 |
| <b>15.</b> Quetzaltenango            | <b>47.</b> Gran Carchá                            |
| <b>16.</b> Metronorte                | <b>48.</b> Paseo Las Palmas                       |
| <b>17.</b> Petén                     | <b>49.</b> Tiquisate                              |
| <b>18.</b> San Pedro Sac. San Marcos | <b>50.</b> Galerías Primma                        |
| <b>19.</b> Trinidad Coatepeque       | <b>51.</b> Santa Lucía Cotz.                      |
| <b>20.</b> Terminal                  | <b>52.</b> Zona 5                                 |
| <b>21.</b> Express Aéreo             | <b>53.</b> Torre Azul                             |
| <b>22.</b> Miraflores                | <b>54.</b> San Cristóbal                          |
| <b>23.</b> Florida                   | <b>55.</b> Nueva Santa Rosa                       |
| <b>24.</b> Pacific Villa Hermosa     | <b>56.</b> Chichicastenango                       |
| <b>25.</b> Mazatenango               | <b>57.</b> Quiché                                 |
| <b>26.</b> Uno                       | <b>58.</b> Correos                                |
| <b>27.</b> Zacapa                    | <b>59.</b> Mundo Maya Petén                       |
| <b>28.</b> Chiquimula                | <b>60.</b> Génova                                 |
| <b>29.</b> Presidenta                | <b>61.</b> Gualán                                 |
| <b>30.</b> Sayaxché                  | <b>62.</b> SAT Totonicapán                        |
| <b>31.</b> Próceres                  | <b>63.</b> Dirección General de Aeronáutica Civil |
| <b>32.</b> Barberena                 | <b>64.</b> San Lucas                              |
| <b>33.</b> Antigua                   | <b>65.</b> Progreso-Jutiapa                       |
| <b>34.</b> Jalapa                    | <b>66.</b> SAT Chimaltenango                      |
| <b>35.</b> Coatepeque                |   |



**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

02:41

Katherine Alejandra Lemus González

03:05

Delmy Marisela Lemus Guerra

03:16

Christian Daniel Coronado Ruano

100.00%

Diego Andrés Ortíz Villatoro

100.00%

Eiby Imanol López García

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Eiby Imanol López García

100.00%

Verónica Maribel Guzmán Ramos

93.33%

Sarai Balvina Sutuj Martín

92.86%

## TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Verónica Maribel Guzmán Ramos	93.33%	03:45	98.04%
Katherine Alejandra Lemus González	93.33%	03:05	93.06%
Christian Daniel Coronado Ruano	75.00%	02:41	100.00%



# MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN  
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

DICIEMBRE

## • ASESOR DE NEGOCIOS •



CÉSAR AUGUSTO MAYORGA

Patultul

**Q4,648,500.00**



GERSON ELÍAS COC TENÍ

Cobán

**Q3,323,739.00**



ARELY YECENIA HIDALGO

Huehuetenango

**Q3,278,469.83**

## • AUXILIAR •



JONATAN JOSUÉ PIA GONZÁLEZ

Metronorte

**Q1,854,900.00**



YANIRA LISETH PACHECO PAZ

Central

**Q1,806,000.00**



CAROL JANETH BAUTISTA

Puerto Quetzal

**Q1,481,298.07**

## • RECEPTOR •



ALMA NOEMÍ LÓPEZ

Quetzaltenango

**Q6,254,284.28**



MARÍA LUZ LÓPEZ ORTEGA

Sayaxché

**Q2,749,021.83**



HANS JOISBERG CARBALLO

Sayaxché

**Q2,650,000.00**

## CONSERJE/MENSAJERO



JOSÉ ANTONIO CHEN VÉLIZ

Poptún

**Q1,121,357.57**



ELISEO COC POP

Sayaxché

**Q15,000.00**

★★★★★  
**EXPERIENCIA**  
• DE •  
**SERVICIO**



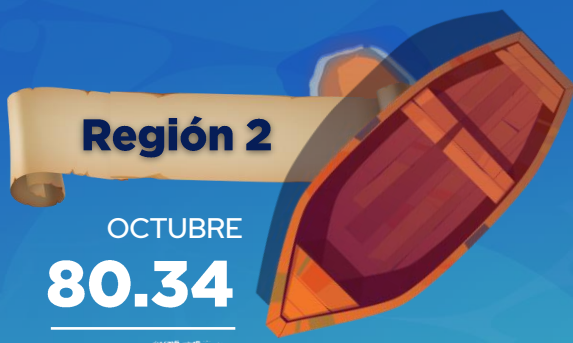
**Región 1**

OCTUBRE

**82.37**

“Cliente comenta que el servicio en agencia es bueno”.

Agencia Géminis  
Atendido por: **Josselin Jasmin Gil Gudiel**



**Región 2**

OCTUBRE

**80.34**

“Cliente felicita a la agencia por su buen servicio”.

Agencia Metronorte  
Atendido por: **Samuel Ambrocio Sotorro Ángel**



**Región 3**

OCTUBRE

**78.77**

“Cliente agradecido porque olvidó documentos en autobanco y el personal de la agencia lo intentó contactar, pero no lograron hasta que se presentó y agradeció porque habían resguardado sus documentos”.

Agencia Escuintla  
Atendido por: **Dorsa Wallely González Aceituno**



**Región 4**

OCTUBRE

**78.09**

“Cliente comenta que el servicio en agencia es bueno”.

Agencia Quiché  
Atendido por: **Miguel Ángel Toj López**



**Región 5**

OCTUBRE

**79.67**

“Todo el servicio es bueno”.

Agencia Retalhuleu  
Atendido por: **Ricardo Alberto López Hernández**



**Región 6**

OCTUBRE

**79.10**

“Cliente comenta que le parece que el servicio que brinda CHN es excelente”.

Agencia Zacapa  
Atendido por: **María Virginia Franco Gómez**

# OPORTUNIDAD DE SERVICIO

## REGIÓN 1

Ayarza	77.27
Barberena	77.58
El Progreso Jutiapa	86.25
Géminis	87.30
Jutiapa	82.08
Metroplaza	88.42
Nueva Santa Rosa	85.00
Pacific Villa Hermosa	80.00
Petapa	79.47
Próceres	84.55
Reforma	74.00
SAT Portal Solé	52.50
Terminal	90.00
Torre Azul	86.25
Zona 15	81.67
Zona 5	84.55
<b>TOTAL</b>	<b>82.37</b>

## REGIÓN 3

Aduana SAT El Carmen	75.00
Coatepeque	77.71
Genova	65.00
La Trinidad Coatepeque	83.70
Mazatenango	78.05
Paseo las Palmas	73.06
Patulul	75.63
Retalhuleu	79.53
San Marcos	74.05
San Pedro Sac. San Marcos	81.46
Santa Lucía Cotzumalguapa	83.30
Tiquisate	72.14
<b>TOTAL</b>	<b>78.77</b>

## REGIÓN 5

La Trinidad	72.06
San Marcos	77.88
Coatepeque	71.50
Santa Lucía Cotzumalguapa	75.22
Patulul	82.42
Mazatenango	84.50
Tiquisate	90.26
Retalhuleu	83.33
San Pedro Sac. San Marcos	75.23
Paseo Las Palmas	83.86
Génova	91.00
Aduana SAT El Carmen	76.36
<b>TOTAL</b>	<b>79.67</b>

## REGIÓN 2

Central	80.13
Coban	77.50
Correos	95.00
El Progreso Guastatoya	82.59
Finanzas	83.75
Gran Carcha	83.48
Jalapa	80.00
Metronorte	77.25
Monte de Piedad Central	75.42
Plaza San Rafael	80.00
Presidenta	84.44
Quinta Avenida	84.81
Salama	75.00
Uno	77.07
<b>TOTAL</b>	<b>80.34</b>

## REGIÓN 4

Chichicastenango	73.60
Chimaltenango	77.41
Huehuetenango Quinta Calle	79.83
Joyabaj	78.33
Nebaj	82.50
Quetzaltenango	82.33
Quiché	73.64
Sololá	77.50
Totonicapán	73.57
<b>TOTAL</b>	<b>78.09</b>

## REGIÓN 6

Chiquimula	76.88
Esquipulas	77.35
Gualán	79.57
Huité	82.24
Mundo Maya Petén	81.07
Petén	78.57
Poptún	77.57
Puerto Barrios	75.25
Sayaxché	75.00
Teculután	73.65
Zacapa	70.00
<b>TOTAL</b>	<b>79.10</b>

## TOTAL GENERAL

79.72





**MUY PRONTO**

**UNA NUEVA EXPERIENCIA**

**DE TODOS  
A BORDO**

**TE ESPERA...**



**BANCOCHN**  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

