

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#4





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.

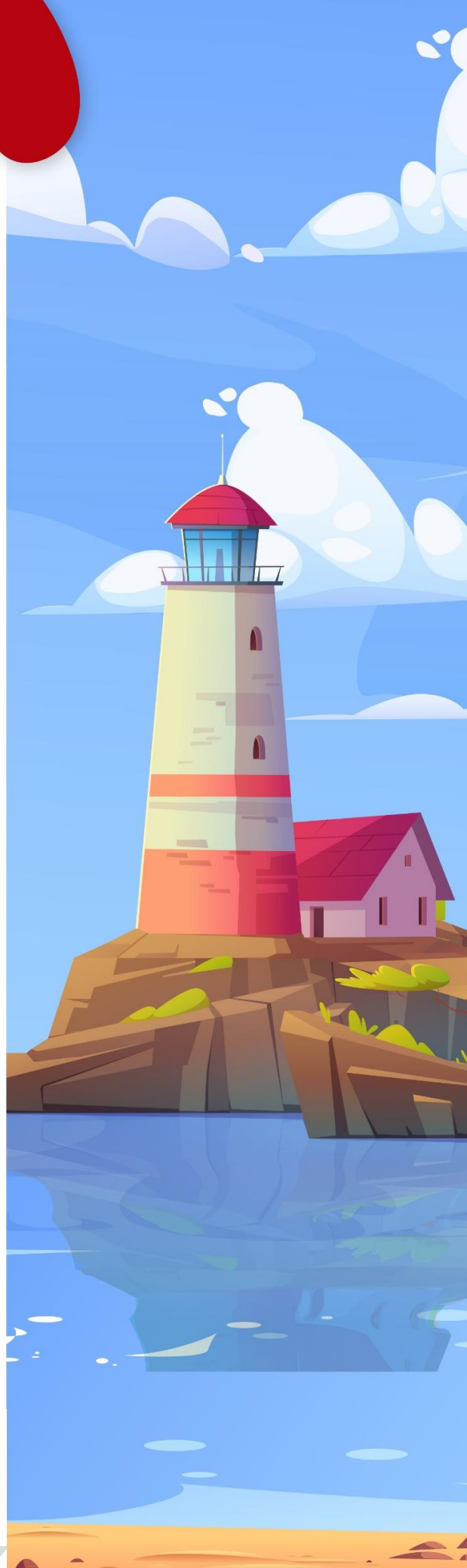
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q4,702,384.43

Q 16,946,075.00

Q 7,221,961.50

3 Huehuetenango

1 Los
Próceres

2 Agencia
Central

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

LOS PRÓCERES

610%

2

ESQUIPULAS

231%



COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitemos el trabajo realizado por el equipo de agencia **AGENCIA MIRAFLORES** durante noviembre, 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. Esquipulas | 36. Chimaltenango |
| 5. Géminis 10 | 37. Antigua Guatemala |
| 6. Zona 15 | 38. Jalapa |
| 7. Poptún | 39. Jutiapa |
| 8. Chichicastenango | 40. Paseo Las Palmas |
| 9. Sayaxché | 41. Nebaj |
| 10. Quetzaltenango | 42. Sololá |
| 11. Metroplaza | 43. Zona 5 |
| 12. Puerto Barrios | 44. Florida |
| 13. Presidenta | 45. El Progreso Guastatoya |
| 14. Petén | 46. Petapa |
| 15. Roosevelt | 47. San Pedro Sac. San Marcos |
| 16. Trinidad Coatepeque | 48. Express Aéreo |
| 17. Retalhuleu | 49. Gran Carchá |
| 18. Uno | 50. Barberena |
| 19. Finanzas | 51. Terminal |
| 20. Pacific Center | 52. Plaza San Rafael |
| 21. Miraflores | 53. San Marcos |
| 22. Aduana Puerto Quetzal II | 54. Sat Totonicapán |
| 23. Zacapa | 55. Coatepeque |
| 24. Torre Azul | 56. Patulul |
| 25. Teculután | 57. Metronorte |
| 26. Mazatenango | 58. Santa Lucía Cotz. |
| 27. San Cristóbal | 59. Aeronáutica Civil DGAC |
| 28. Chiquimula | 60. Tiquisate |
| 29. Gualán | 61. Correos |
| 30. Escuintla | 62. San Lucas |
| 31. Pacific Villa Hermosa | 63. Monte de Piedad Central |
| 32. Nueva Santa Rosa | 64. SAT Portal Sole |
| 33. Galerías Primma | 65. Quiché |
| 34. Cobán | 66. Reforma |
| 35. Salamá | 67. SAT Chimaltenango |



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)

Katherine Alejandra Lemus González

02:49

Jostin Antony Álvarez Ortega

03:31

Verónica Maribel Guzmán Ramos

03:35

Christian Daniel Coronado Ruano

100.00%

Cristo Miguel Espinoza Pérez

100.00%

Diego Andrés Ortiz Villatoro

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Christian Daniel Coronado Ruano

100.00%

Eiby Imanol López García

100.00%

María del Rosario de la Cruz Pineda

92.00%

TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Christian Daniel Coronado Ruano	100.00%	15:55	100.00%
Cesia Jasmín Samanta Estrada Sosa	90.91%	04:24	97.11%
Christell Ivonne López Santos	91.67%	04:27	97.39%



MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN
CRÉDITO Y FISCALÍA NACIONAL



MES DE

ENERO

• ASESOR DE NEGOCIOS



ELMER ECZEQUEL ESTRADA

Trinidad Coatepeque

Q2,456,000.00



EDDIN EDUARDO FLORES

Petén

Q2,000,000.00



BYRON GEOVANY MANCILLA

Zona 15

Q1,664,019.99

• AUXILIAR •



ÁNGEL ALEXANDER MONZÓN

Próceres

Q7,381,000.00



JULIA JENNY PAOLA ULÍN

Quetzaltenango

Q2,357,864.40



CÉSAR EDUARDO ROMERO

Poptún

Q1,969.855.13

• RECEPTOR •



ALMA NOEMÍ LÓPEZ

Central

Q3,900,000.00



JUANA JUDITH MACARIO

Chichicastenango

Q3,509,795.34



ARIZ IZABEL JAVIER DUARTE

Esquipulas

Q2,910,550.80

CONSERJE/MENSAJERO



JOSÉ ANTONIO CHEN VÉLIZ

Poptún

Q1,142,588.11

★ ★ ★ ★ ★

EXPERIENCIA

• DE •

SERVICIO



Región 1

ENERO

81.52

“Cliente indica que el servicio de Géminis es excelente y que no tiene queja alguna”.

Agencia Géminis

Atendido por: **Josselin Jasmin Gil Gudiel**

Región 2

ENERO

80.40

“Cliente indica que está conforme con nuestro servicio ya que es rápido y eficaz”.

Agencia Metronorte

Atendido por: **Jonathan Josué Pía González**

Región 3

ENERO

78.37

“Cliente indica que el servicio debe de continuar como está actualmente, ya que somos muy respetuosos y le gusta el servicio que le brindamos”.

Agencia Antigua

Atendido por: **Daniel Esteban González Ramírez**

Región 4

ENERO

86.23

“Excelente Servicio”.

Agencia Huehuetenango 5ta Calle

Atendido por: **Rocío del Carmen Mérida Álvarez**

Región 5

ENERO

84.75

“Cliente indica que debemos seguir con la misma atención de siempre”.

Agencia Coatepeque

Atendido por: **Evelin Paola Pérez Lucas**

Región 6

ENERO

79.76

“Cliente indica que está satisfecho con el servicio y que no desea que cambie nada”.

Agencia Chiquimula

Atendido por: **David Edmundo Velásquez León**

OPORTUNIDAD DE SERVICIO

REGIÓN 1

Zona 15	94.30
SAT Portal Sole	92.27
Reforma	91.57
Petapa	91.38
Próceres	89.53
Barberena	84.53
Metroplaza	83.84
Zona 5	82.07
Torre Azul	81.80
Nueva Santa Rosa	81.34
El Progreso Jutiapa	81.15
Géminis	79.17
Jutiapa	76.57
Ayarza	69.10
Pacific Villa Hermosa	66.57
Terminal	59.07
TOTAL	81.52

REGIÓN 3

Aduana Express Aéreo	97.27
Antigua	87.50
Galerías Primma	87.27
Aeronáutica Civil (DGAC)	86.10
San Cristóbal	85.00
San Lucas	84.53
Miraflores	83.03
Florida	81.33
Escuintla	79.67
Pacific Center	77.21
Roosevelt	67.49
Puerto Quetzal	64.07
Aeropuerto Vuelos Privados	62.50
La Aurora Zona 13	54.17
TOTAL	78.37

REGIÓN 5

Coatepeque	95.00
La Trinidad Coatepeque	94.77
Paseo Las Palmas	94.15
Tiquisate	88.60
San Marcos	84.74
Retalhuleu	84.21
Patulul	84.11
San Pedro Sac. San Marcos	80.00
Santa Lucía Cotzumalguapa	79.30
Mazatenango	79.20
Aduana SAT El Carmen	78.57
Génova	74.34
TOTAL	84.75

REGIÓN 2

Correos	88.89
Presidenta	87.50
Plaza San Rafael	87.50
Salama	87.27
Metronorte	85.00
Coban	84.77
Jalapa	80.00
Gran Carcha	80.00
Uno	78.60
Finanzas	75.00
El Progreso Guastatoya	75.00
Central	74.98
Quinta Avenida	71.10
Monte de Piedad Central	70.00
TOTAL	80.40

REGIÓN 4

Joyabaj	95.76
Chichicastenango	94.53
Chimaltenango	91.60
Huehuetenango Quinta Calle	87.03
Quiché	86.64
Nebaj	81.80
Sololá	79.01
Quetzaltenango	73.42
TOTAL	86.23

REGIÓN 6

Huité	95.30
Esquipulas	94.74
Gualán	84.47
Teculután	82.24
Poptún	81.90
Petén	81.71
Zacapa	81.68
Puerto Barrios	74.74
Sayaxché	74.25
Chiquimula	73.16
Mundo Maya Petén	53.20
TOTAL	79.76

TOTAL GENERAL

81.84



MUY PRONTO

UNA NUEVA EXPERIENCIA

**DE TODOS
A BORDO**

TE ESPERA...



BANCOCHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

