

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

# EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#6





**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.

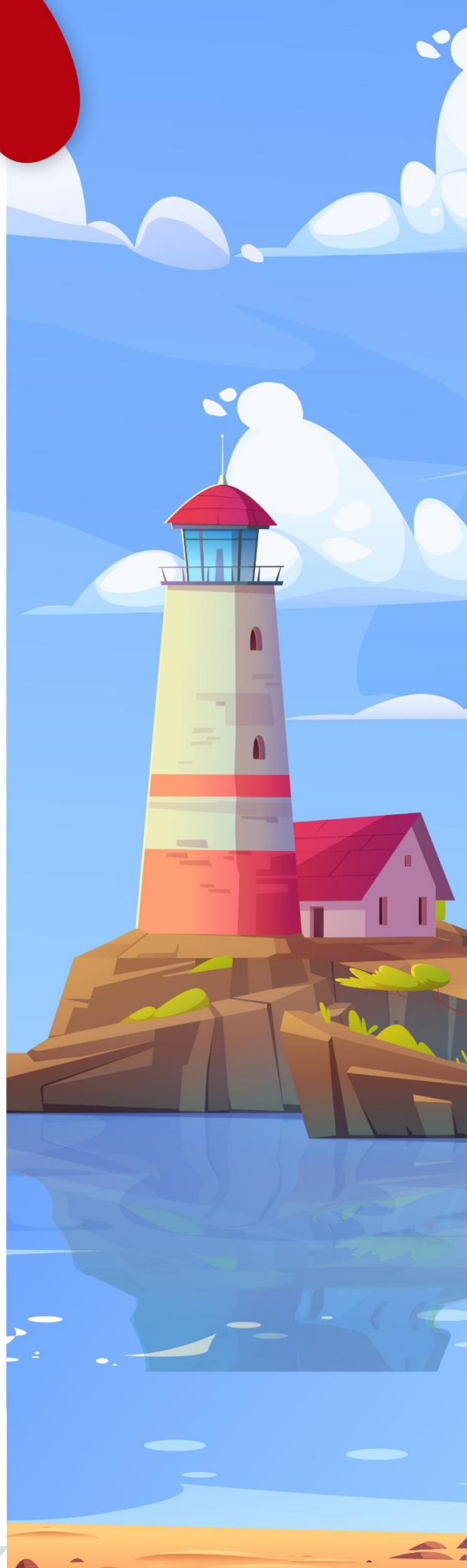
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q3,562,400.00

Q4,660,591.24

Q 3,861,433.79

3 **Central**

2 **Los Próceres**

1 **Puerto Barrios**



Destacamos el trabajo realizado por los equipos de las agencias que lograron los **dos primeros lugares** en el **ALCANCE DE COLOCACIÓN** durante abril 2024.

1

**PUERTO BARRIOS**

**155%**

2

**ADUANA PUERTO QUETZAL II**

**153%**



**COLOCACIÓN DE  
CRÉDITOS**

Felicidades al trabajo realizado por el equipo de agencia **Puerto Barrios** durante abril 2024.



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> Chiquimula                 | <b>41.</b> Uno                        |
| <b>5.</b> Escuintla                  | <b>42.</b> Quiché                     |
| <b>6.</b> Sayaxché                   | <b>43.</b> Jutiapa                    |
| <b>7.</b> Antigua Guatemala          | <b>44.</b> Gran Carchá                |
| <b>8.</b> Torre Azul                 | <b>45.</b> Plaza San Rafael           |
| <b>9.</b> Huehuetenango Quinta Calle | <b>46.</b> Jalapa                     |
| <b>10.</b> Miraflores                | <b>47.</b> Santa Lucía                |
| <b>11.</b> Metroplaza                | <b>48.</b> SAT Totonicapán            |
| <b>12.</b> Coatepeque                | <b>49.</b> Ayarza                     |
| <b>13.</b> Géminis                   | <b>50.</b> Galerías Primma            |
| <b>14.</b> Presidenta                | <b>51.</b> Reforma                    |
| <b>15.</b> Salamá                    | <b>52.</b> Tiquisate                  |
| <b>16.</b> Petén                     | <b>53.</b> 5ta. Avenida               |
| <b>17.</b> Patulul                   | <b>54.</b> Aeronáutica Civil DGAC     |
| <b>18.</b> Aduana Puerto Quetzal II  | <b>55.</b> La Trinidad Coa.           |
| <b>19.</b> Esquipulas                | <b>56.</b> Florida                    |
| <b>20.</b> San Marcos                | <b>57.</b> Correos                    |
| <b>21.</b> Zacapa                    | <b>58.</b> Nueva Santa Rosa           |
| <b>22.</b> Metronorte                | <b>59.</b> Nebaj                      |
| <b>23.</b> Cobán                     | <b>60.</b> Express Aéreo              |
| <b>24.</b> Terminal                  | <b>61.</b> Barberena                  |
| <b>25.</b> Paseo Las Palmas          | <b>62.</b> Génova                     |
| <b>26.</b> San Cristóbal             | <b>63.</b> El Progreso Jutiapa        |
| <b>27.</b> Roosevelt                 | <b>64.</b> Petapa                     |
| <b>28.</b> San Pedro Sac. San Marcos | <b>65.</b> Sololá                     |
| <b>29.</b> Mazatenango               | <b>66.</b> Joyabaj                    |
| <b>30.</b> Zona 15                   | <b>67.</b> San Lucas                  |
| <b>31.</b> Finanzas                  | <b>68.</b> Chichicastenango           |
| <b>32.</b> Zona 5                    | <b>69.</b> SAT Portal Solé            |
| <b>33.</b> Chimaltenango             | <b>70.</b> Gualán                     |
| <b>34.</b> Quetzaltenango            | <b>71.</b> Monte de Piedad Central    |
| <b>35.</b> Pacific Villa Hermosa     | <b>72.</b> La Aurora                  |
| <b>36.</b> Pacific Center            | <b>73.</b> Aeropuerto Vuelos Privados |
| <b>37.</b> Teculután                 | <b>74.</b> Aduana La Aurora           |
| <b>38.</b> El Progreso Guastatoya    | <b>75.</b> SAT Chimaltenango          |
| <b>39.</b> Retalhuleu                | <b>76.</b> Aduana SAT El Carmen       |
| <b>40.</b> Poptún                    | <b>77.</b> Huité                      |

**78.** Mundo Maya Petén



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

# TOP 10

## CRECIMIENTO DE CARTERA PASIVA

	AGENCIA	CRECIMIENTO Q.	ALCANCE DE META
1	Huehuetenango 5ta Calle	Q. 61,564,406.79	8,860.28%
2	Zona 5	Q. 12,558,946.11	2,046.42%
3	La Trinidad	Q. 12,154,771.05	2,585.92%
4	Central	Q. 11,863,290.54	878.67%
5	Torre Azul	Q. 6,249,017.77	1,272.81%
6	Roosevelt	Q. 5,356,515.43	727.35%
7	Poptún	Q. 5,290,537.02	1,077.58%
8	Géminis	Q. 3,740,846.99	538.38%
9	Jalapa	Q. 3,308,150.84	673.81%
10	Metroplaza	Q. 2,813,525.52	573.06%

# NAVÍOS • DE • NEGOCIO

## CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Jostin Antony Álvarez Ortega

02:09

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

02:12

Katherine Alejandra Lemus González

02:19

Heidy Liliana Cabrera Colindres

100.00%

Christell Ivonne López Santos

100.00%

Eiby Imanol López García

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Eiby Imanol López García

100.00%

Jaime Ricardo Pú Osorio

100.00%

Christell Ivonne López Santos

90.48%

## TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Eiby Imanol López García	100.00%	03:20	100.00%
Jaime Ricardo Pú Osorio	100.00%	03:49	100.00%
Christell Ivonne López Santos	90.48%	03:05	100.00%



# MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN  
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

MARZO

## • ASESOR DE NEGOCIOS •



ARELY YECENIA HIDALGO

Huehuetenango 5 Calle  
**Q2,512,846.40**



NEISY LEONOR AZABA

Puerto Barrios  
**Q2,042,775.67**



MARCELA ANA LUCÍA MONROY

Miraflores  
**Q1,629,274.40**

## • AUXILIAR •



SANDY VANESSA VÁSQUEZ

Zona 15  
**Q2,080,270.28**



THALÍA ESTIVANNY CABRERA

Escuintla  
**Q1,257,097.76**



SANDRA MARÍA VILLALTA

Antigua  
**Q1,029,855.17**

## • RECEPTOR •



BRENDA JUDITH CERNA

Puerto Barrios  
**Q3,847,036.87**



ARIZ IZABEL JAVIER DUARTE

Chiquimula  
**Q2,393,433.23**



NELLY DIANETH CIFUENTES

Esquipulas  
**Q2,105,556.25**

## CONSERJE/MENSAJERO



JOSÉ ANTONIO CHEN

Poptún  
**Q187,800.00**



ELISEO COC POP

Sayaxché  
**Q70,729.46**

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



**Región 1**

ABRIL

**76.32**

“Buen servicio”.

Agencia Finanzas  
Atendido por: **Alejandra Margarita Morales Solares**

**Región 2**

ABRIL

**77.19**

“El personal de agencia es muy amable”.

Agencia Zona 5  
Atendido por: **Byron Rafael Pérez Martínez**



**Región 3**

ABRIL

**83.58**

“El servicio en agencia es eficiente”.

Agencia San Cristóbal  
Atendido por: **Eder Gabriel Méndez Rodríguez**

**Región 4**

ABRIL

**88.58**

“Cliente comenta que el receptor es muy amable”.

Agencia San Lucas  
Atendido por: **Luis Fernando Guigui Vásquez**



**Región 5**

ABRIL

**81.98**

“Cliente indica que fue un buen servicio”.

Agencia Aduana SAT El Carmen  
Atendido por: **Magno Ariel Gálvez Robledo**

**Región 6**

ABRIL

**80.52**

“Excelente Servicio”.

Agencia Joyabaj  
Atendido por: **Micaela López López**



**Región 7**

ABRIL

**82.22**

“Muy buen servicio”.

Agencia Teculután  
Atendido por: **María de los Angeles Galicia Morales**

**Región 4**

ABRIL

**78.82**

“Cliente satisfecho”.

Agencia Poptún  
Atendido por: **Diamela Noemí Heredia Pineda**





# OPORTUNIDAD • DE • SERVICIO

## REGIÓN 1

Monte de Piedad Central	89.47
Finanzas	87.10
Terminal	85.71
Presidenta	83.33
Metronorte	81.08
Correos	76.47
Plaza San Rafael	75.00
Quinta Avenida	68.00
Uno	62.50
Central	54.55
<b>TOTAL</b>	<b>76.32</b>

## REGIÓN 3

Aduana La Aurora	100.00
Aeropuerto Vuelos Privados	100.00
Aduana Express Aéreo	100.00
Florida	96.43
Pacific Villa Hermosa	86.36
Pacific Center	81.82
Petapa	81.25
Roosevelt	80.00
Aeronáutica Civil (DGAC)	78.79
Miraflores	67.65
San Cristóbal	66.67
Galerías Primma	64.00
<b>TOTAL</b>	<b>83.58</b>

## REGIÓN 5

La Trinidad Coatepeque	87.50
Patulul	86.67
Coatepeque	85.19
Retalhuleu	84.00
Génova	81.82
Tiquisate	81.25
Aduana SAT El Carmen	80.95
Mazatenango	78.26
Paseo Las Palmas	72.22
<b>TOTAL</b>	<b>81.98</b>

## REGIÓN 7

Jutiapa	92.59
El Progreso Guastatoya	92.31
Esquipulas	86.67
Teculután	86.36
El Progreso Jutiapa	85.71
Huité	83.33
Chiquimula	82.76
Zacapa	82.35
Gualán	81.82
Jalapa	72.22
Ayarza	58.33
<b>TOTAL</b>	<b>82.22</b>

## REGIÓN 2

Nueva Santa Rosa	100.00
Torre Azul	92.31
Próceres	87.50
Zona 15	84.21
Barberena	80.00
Zona 5	73.91
Reforma	72.73
SAT Portal Sole	66.67
Metroplaza	62.96
Géminis	51.61
<b>TOTAL</b>	<b>77.19</b>

## REGIÓN 4

SAT Chimaltenango	100.00
San Lucas	92.86
Santa Lucía Cotzumalguapa	91.67
Escuintla	88.57
Antigua	82.86
Chimaltenango	82.61
Puerto Quetzal	81.48
<b>TOTAL</b>	<b>88.58</b>

## REGIÓN 6

San Pedro Sac. San Marcos	100.00
Sololá	88.89
San Marcos	84.21
Huehuetenango Quinta Calle	83.87
Chichicastenango	78.26
Joyabaj	76.92
Nebaj	75.00
Quetzaltenango	73.91
Quiché	72.73
Totonicapán	71.43
<b>TOTAL</b>	<b>80.52</b>

## REGIÓN 8

Puerto Barrios	93.33
Petén	92.59
Poptún	86.49
Mundo Maya Petén	83.33
Salamá	76.92
Sayaxché	72.73
Gran Carchá	70.00
Cobán	55.17
<b>TOTAL</b>	<b>78.82</b>

## TOTAL GENERAL

81.15



BANCOCHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



# ¡CAPTA Y GANA!!

¡Felicidades a todos  
nuestros GANADORES!

“Individualmente  
somos una gota, juntos  
somos un océano”

Ryunosuke Satoro

