

BANCOCHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

# EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#7





**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.

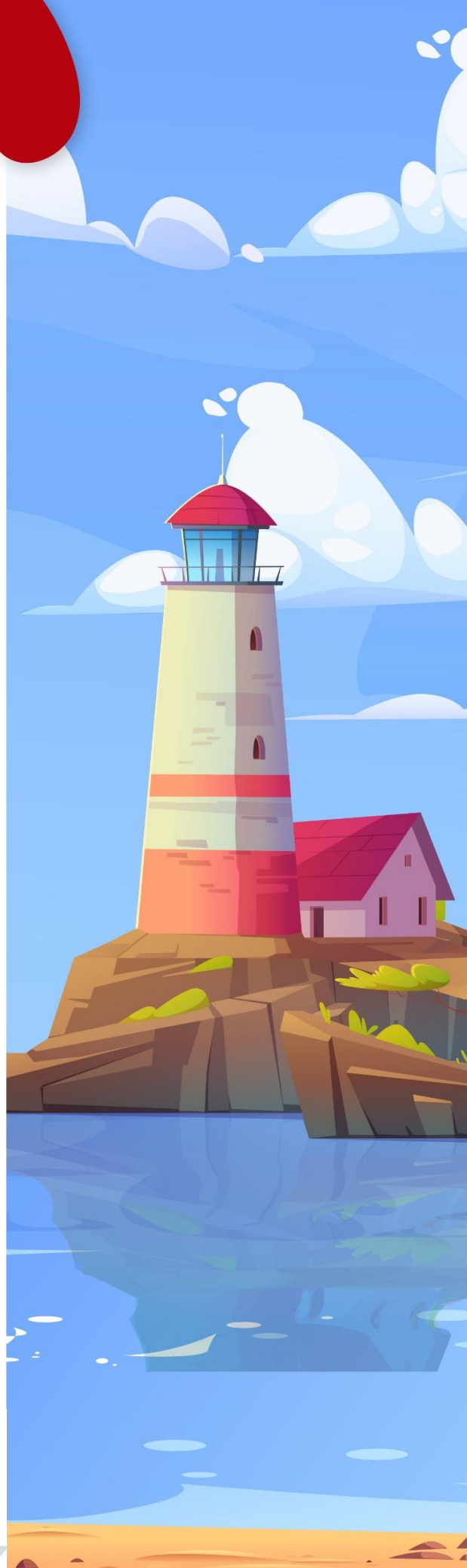
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q5,063,057.41

Q 5,476,954.50

Q9,224,886.58

3 Puerto Barrios

2 Zona 15

1 La Trinidad Coatepeque



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

1 LA TRINIDAD COATEPEQUE  
447%

2 ZONA 15  
184%



## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

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

**78.** Aduana La Aurora



**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. 62,015,524.46	2,716.74%
2	Guastatoya El Progreso	Q. 16,318,512.23	1,011.72%
3	La Trinidad	Q. 15,151,383.09	981.19%
4	Zona 5	Q. 13,922,169.03	690.52%
5	Roosevelt	Q. 9,018,941.04	372.77%
6	Vista Hermosa	Q. 8,103,569.41	502.91%
7	Poptún	Q. 6,051,943.91	375.21%
8	Jalapa	Q. 5,107,698.75	316.67%
9	Torre Azul	Q. 4,964,644.62	307.80%
10	Agencia Huité	Q. 850,323.78	575.69%

BANCO CHN  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

# TOP 10 AGENCIAS

EXCELENCIA OPERATIVA

AGENCIA	NOTA
<b>1</b> Aduana Express Aéreo	<b>100</b> Puntos
<b>2</b> Aduana La Aurora	<b>100</b> Puntos
<b>3</b> SAT Chimaltenango	<b>98.87</b> Puntos
<b>4</b> Joyabaj	<b>96.88</b> Puntos
<b>5</b> La Trinidad Coatepeque	<b>94.19</b> Puntos
<b>6</b> Totonicapán	<b>92.48</b> Puntos
<b>7</b> Mundo Maya Petén	<b>91.08</b> Puntos
<b>8</b> La Aurora Zona 13	<b>90</b> Puntos
<b>9</b> El Progreso Guastatoya	<b>89.62</b> Puntos
<b>10</b> Chimaltenango	<b>88.6</b> Puntos

# NAVÍOS DE NEGOCIO

## CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Jostin Antony Álvarez Ortega

02:21

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

02:24

Heidy Liliana Cabrera Colindres

02:38

Cristo Miguel Espinoza Pérez

100.00%

Diego Andrés Ortíz Villatoro

100.00%

Heidy Liliana Cabrera Colindres

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Jaime Ricardo Pu Osorio

100.00%

Christell Ivonne López Santos

90.91%

Verónica Maribel Guzmán Ramos

86.67%

## TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Jaime Ricardo Pú Osorio	100.00%	03:46	100.00%
Cesia Jasmín Samanta Estrada	86.67%	02:40	95.69%
Christell Ivonne López Santos	90.91%	03:15	99.65%



# MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN  
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

MARZO

## • ASESOR DE NEGOCIOS •



EDGAR AMÍLCAR ESTRADA

Zona 15

Q4,809,700.00



ARELY YECENIA HIDAL

Huehuetenango 5ta Calle

Q1,761,180.50



NEISY LEONOR AZABA

Puerto Barrios

Q1,351,701.32

## • AUXILIAR •



JENIFER ALEJANDRA MEJÍA

Géminis 10

Q1,474,365.70



JONATAN JOSUÉ PÍA

Metronorte

Q1,324,700.00



GIANY RAÚL CIFUENTES

Roosevelt

Q950,000.00

## • RECEPTOR •



NANCY MARISOL GUZMÁN

Trinidad Cotepeque

Q9,008,007.17



BRENDA JUDITH CERNA

Puerto Barrios

Q3,518,356.09



ARIZ IZABEL JAVIER

Esquipulas

Q2,900,135.13

## CONSERJE/MENSAJERO



JOSÉ ANTONIO CHEN

Poptún

Q576,000.00



ÁLVARO ALEXIS HERNÁNDEZ

Huité

Q36,000.00



CARLOS REGINALDO CHE

Gran Carchá

Q29,500.00



★ ★ ★ ★ ★

# EXPERIENCIA DE SERVICIO

## Región 1

MAYO

# 76.34

"Muy buen servicio".

Agencia Monte de Piedad Central  
Atendido por: **Edgar Leonel Hernández Pérez**

## Región 2

MAYO

# 77.68

"El tiempo de atención fue bueno".

Agencia Zona 5  
Atendido por: **Yaneth Hermelinda Díaz Baraca**

## Región 3

MAYO

# 83.51

"Le atendió muy amablemente y le hizo sentirse muy a gusto".

Agencia Miraflores  
Atendido por: **Kimberly Estefani Ramírez Gabriel**

## Región 4

MAYO

# 85.36

"El servicio es eficiente y rápido".

Agencia Escuintla  
Atendido por: **Thalia Stivanry Cabrera Vásquez**

## Región 5

MAYO

# 81.31

"Personal muy eficiente".

Agencia Paseo Las Palmas  
Atendido por: **Estuardo Daniel Hernández Macario**

## Región 6

MAYO

# 83.44

"Cliente satisfecho con el servicio".

Agencia San Pedro Sac. San Marcos  
Atendido por: **Ana Cecilia Escobar Fuentes**

## Región 7

MAYO

# 79.60

"La señorita que atendió, fue muy amable".

Agencia Chiquimula  
Atendido por: **Maylin Stefani Méndez Silvia**

## Región 8

MAYO

# 76.42

"Personal amable y capacitado".

Agencia Petén  
Atendido por: **Mayra Alejandra Luna Nova**

# OPORTUNIDAD • DE • SERVICIO

## REGIÓN 1

Finanzas	83.07
Presidenta	82.82
Central	81.52
Monte de Piedad Central	78.57
Correos	77.78
Uno	77.78
Plaza San Rafael	77.26
Terminal	75.97
Metronorte	65.37
Quinta Avenida	63.29
<b>TOTAL</b>	<b>76.34</b>

## REGIÓN 3

Aduana Express Aéreo	100.00
Aduana La Aurora	100.00
La Aurora Zona 13	90.00
Galerías Primma	83.33
Pacific Center	82.82
Florida	82.56
Pacific Villa Hermosa	79.78
Roosevelt	79.78
Miraflores	78.75
Petapa	78.57
Aeronáutica Civil (DGAC)	77.78
San Cristóbal	77.26
Aeropuerto Vuelos Privados	75.00
<b>TOTAL</b>	<b>83.51</b>

## REGIÓN 5

La Trinidad Coatepeque	94.19
Aduana SAT El Carmen	88.01
Paseo Las Palmas	85.82
Patulul	84.65
Coatepeque	77.52
Génova	77.26
Tiquisate	77.00
Mazatenango	76.90
Retalhuleu	70.47
<b>TOTAL</b>	<b>81.31</b>

## REGIÓN 7

El Progreso Guastatoya	89.62
Esquipulas	86.11
Zacapa	85.53
Jutiapa	82.56
Jalapa	82.30
El Progreso Jutiapa	81.02
Huité	79.52
Gualán	77.52
Ayarza	73.54
Chiquimula	72.67
Teculután	65.20
<b>TOTAL</b>	<b>79.60</b>

## REGIÓN 2

Nueva Santa Rosa	85.59
Zona 15	85.08
Metroplaza	81.01
Barberena	80.04
Zona 5	80.04
Reforma	77.52
Próceres	74.22
SAT Portal Sole	74.00
Torre Azul	71.19
Géminis	68.15
<b>TOTAL</b>	<b>77.68</b>

## REGIÓN 4

SAT Chimaltenango	98.87
Chimaltenango	88.60
San Lucas	88.30
Antigua	83.04
Puerto Quetzal	83.04
Escuintla	81.87
Santa Lucía Cotzumalguapa	73.83
<b>TOTAL</b>	<b>85.36</b>

## REGIÓN 6

Joyabaj	96.88
Totonicapán	92.48
Quiché	88.01
Nebaj	83.53
Quetzaltenango	82.46
Sololá	80.56
Huehuetenango Quinta Calle	80.30
Chichicastenango	79.78
San Pedro Sac. San Marcos	76.02
San Marcos	74.42
<b>TOTAL</b>	<b>83.44</b>

## REGIÓN 8

Mundo Maya Petén	91.08
Poptún	85.53
Salamá	82.16
Puerto Barrios	77.19
Sayaxché	75.19
Petén	71.45
Cobán	71.19
Gran Carchá	57.56
<b>TOTAL</b>	<b>76.42</b>

## TOTAL GENERAL

# 80.46



# EN CHN TRABAJAMOS DESDE LA ÉTICA

Soy  
Honrado

Soy  
Transparente

Trabajo con  
esmero, rectitud  
y claridad.

No  
Oculto  
Nada

Todos los colaboradores del Crédito Hipotecario Nacional, nos abstenemos de realizar actos, negocios o transacciones de carácter personal con clientes o proveedores de El Crédito, con el objetivo de no exponernos a conflictos de interés.

Evitar tener relaciones de negocios en lo que se tenga interés financiero personal.

-Código de Ética-

# YO ME COMPROMETO

