

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#8





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.

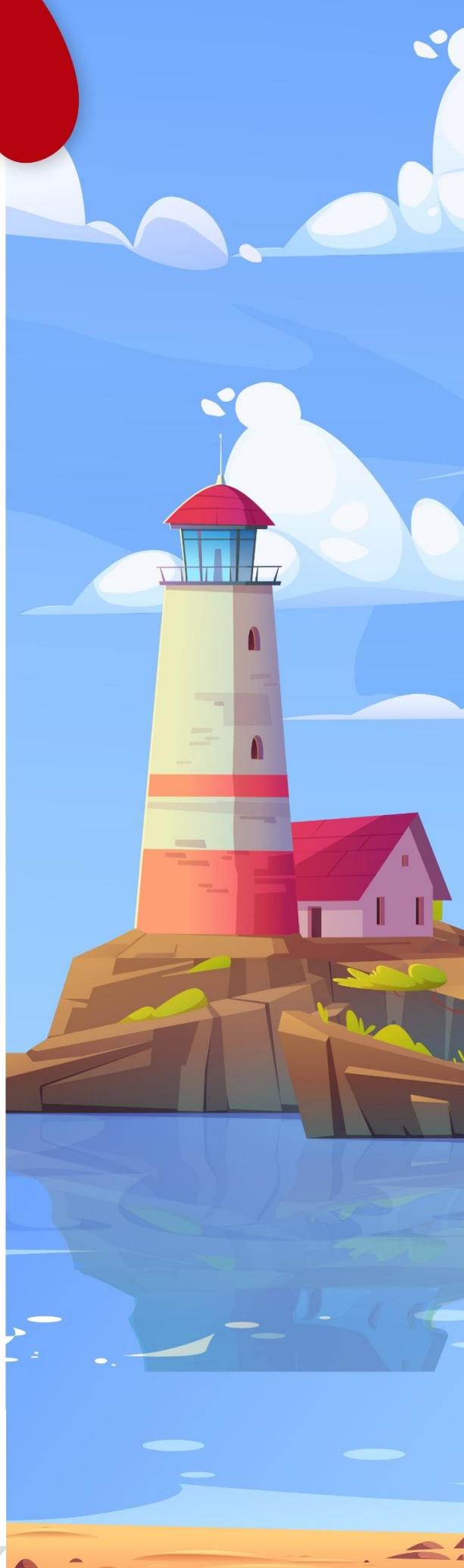
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q3,861,279.32

Q 5,270,678.05

Q6,921,057.06



3 ★★★
Los Próceres

2 ★★★
Huehuetenango
Quinta Calle

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 Junio 2024.

1

PUERTO BARRIOS

227%

2

Huehuetenango Quinta Calle

168%



COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicidades al trabajo realizado por el equipo de agencia **Puerto Barrios** durante Junio 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

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 4. Cobán | 43. Gran Carchá |
| 5. La Trinidad Coatepeque | 44. Retalhuleu |
| 6. Uno | 45. Galerías Primma |
| 7. Géminis | 46. Express Aéreo |
| 8. Sayaxché | 47. Barberena |
| 9. Poptún | 48. Santa Lucía |
| 10. Terminal | 49. Chimaltenango |
| 11. Petén | 50. Coatepeque |
| 12. Escuintla | 51. Zacapa |
| 13. Quetzaltenango | 52. Nebaj |
| 14. Presidenta | 53. Nueva Santa Rosa |
| 15. Central | 54. SAT Totonicapán |
| 16. Patulul | 55. Tiquisate |
| 17. Aduana Puerto Quetzal II | 56. 5ta. Avenida |
| 18. San Marcos | 57. Correos |
| 19. Roosevelt | 58. Plaza San Rafael |
| 20. Pacific Villa Hermosa | 59. Joyabaj |
| 21. Chiquimula | 60. Gualán |
| 22. Teculután | 61. Aeronáutica Civil DGAC |
| 23. Mazatenango | 62. SAT Portal Solé |
| 24. Antigua Guatemala | 63. Aeropuerto Vuelos Privados |
| 25. Quiché | 64. El Progreso Guastatoya |
| 26. Jalapa | 65. Aduana SAT El Carmen |
| 27. Chichicastenango | 66. Génova |
| 28. Metroplaza | 67. San Lucas |
| 29. San Cristóbal | 68. Mundo Maya Petén |
| 30. Zona 5 | 69. Petapa |
| 31. Zona 15 | 70. Paseo Las Palmas |
| 32. Florida | 71. El Progreso Jutiapa |
| 33. Torre Azul | 72. Esquipulas |
| 34. Salamá | 73. SAT Chimaltenango |
| 35. Pacific Center | 74. Huité |
| 36. San Pedro Sac. San Marcos | 75. Ayarza |
| 37. Reforma | 76. Monte de Piedad Central |
| 38. Metronorte | 77. La Aurora |
| 39. Jutiapa | 78. Aduana La Aurora |
| 40. Finanzas | |
| 41. Sololá | |
| 42. Miraflores | |



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

VARIACIÓN ACUMULADO

AGENCIA	CRECIMIENTO Q.	ALCANCE DE META
1 Huehuetenango Quinta Calle	Q. 65,049,112.99	1,359.10%
2 Roosevelt	Q. 38,705,426.17	763.00%
3 Vista Hermosa	Q. 32,648,268.26	966.36%
4 Mazatenango	Q. 18,118,429.15	428.60%
5 La Trinidad	Q. 15,310,087.46	472.87%
6 Zona 5	Q. 14,647,321.14	346.49%
7 Central	Q. 10,564,511.25	113.60%
8 Géminis	Q. 9,077,893.21	189.67%
9 Petén	Q. 7,945,457.62	144.72%
10 Poptún	Q. 7,748,380.74	229.12%

VARIACIÓN INTERMENSUAL

AGENCIA	Variación Junio-Mayo
1 Roosevelt	Q. 29,579,948.63
2 Vista Hermosa	Q. 24,544,698.85
3 Mazatenango	Q. 17,527,433.36
4 Géminis	Q. 7,573,252.20
5 Esquipulas	Q. 7,252,861.35
6 Terminal	Q. 6,393,422.30
7 Puerto Barrios	Q. 3,455,842.25
8 Puerto Quetzal	Q. 3,070,492.87
9 Huehuetenango	Q. 3,033,588.53
10 Jutiapa	Q. 2,712,144.75

TOP 10 AGENCIAS

EXCELENCIA OPERATIVA

	AGENCIA	NOTA
1	Aduana La Aurora	100 Puntos
2	Aduana Express Aéreo	99.42 Puntos
3	SAT Chimaltenango	99.07 Puntos
4	Génova	97.22 Puntos
5	SAT Portal Solé	97.22 Puntos
6	La Trinidad Coatepeque	96.93 Puntos
7	Joyabaj	96.64 Puntos
8	Esquipulas	96.10 Puntos
9	Finanzas	94.19 Puntos
10	Huité	92.86 Puntos

NAVÍOS DE NEGOCIO

CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Jostin Antony Álvarez Ortega

02:25

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

02:35

Verónica Maribel Guzmán Ramos

02:37

Cristo Miguel Espinoza Pérez

100.00%

Diego Andrés Ortíz Villatoro

100.00%

Saraí Balvina Sutuj Martín

95.83%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Cristo Miguel Espinoza Pérez

100.00%

Estefani Argentina Juárez Gamas

93.75%

Marlen Sively Castañeda Pérez

93.75%

TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Cristo Miguel Espinoza	100.00%	03:01	100.00%
Diego Andrés Ortíz Villatoro	87.50%	03:30	100.00%
Wendy Marisela Monzón Castro	88.24%	02:59	87.52%



MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

JUNIO

• ASESOR DE NEGOCIOS



ARELY YECENIA HIDALGO

Huehuetenango 5 Calle
Q3,332,580.00



NEISY LEONOR AZABA

Puerto Barrios
Q1,909,589.80



EDDIN EDUARDO FLORES

Petén
Q1,906,640.07

• AUXILIAR •



ANDREA ALEJANDRA CIFUENTES

Uno
Q1,933,517.27



ÁNGEL ALEXANDER MONZÓN

Próceres
Q1,803,560.00



CÉSAR EDUARDO ROMERO

Poptún
Q1,634,944.17

• RECEPTOR •



BRENDA JUDITH CERNA

Puerto Barrios
Q3,604,575.93



NANCY MARISOL GUZMÁN

Trinidad Coatepeque
Q3,249,500.00



NELLY DIANETH CIFUENTES

Sayaxché
Q1,379,924.21

CONSERJE/MENSAJERO



ELISEO COC POP

Sayaxché
Q398,973.00



CARLOS REGINALDO CHE

Gran Carchá
Q99,910.00



JOSÉ ANTONIO CHEN

Poptún
Q55,000.00

★★★★★
EXPERIENCIA
 DE
SERVICIO

Región 1

JUNIO

76.34

“Cliente comenta que el servicio fue rápido”.

Agencia Metronorte

Atendido por: **Samuel Ambrocio Sotorro Ángel**

Región 2

JUNIO

77.68

“Excelente servicio al cliente”.

Agencia Barberena

Atendido por: **Ana Rosa Sánchez Donis**

Región 3

JUNIO

83.51

“Señorita que le atendió es muy amable”.

Agencia Pacific Villa Hermosa

Atendido por: **Teresa Concepción Díaz de León**

Región 4

JUNIO

85.36

“Personal brinda un buen servicio”.

Agencia San Lucas

Atendido por: **Luis Fernando Guigui Vásquez**

Región 5

JUNIO

81.31

“Servicio Rápido”.

Agencia Mazatenango

Atendido por: **Valentín Pelicó Torres**

Región 6

JUNIO

83.44

“Cliente satisfecho”.

Agencia Huehuetenango Quinta Calle

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

Región 7

JUNIO

79.60

“Buen servicio”.

Agencia Teculután

Atendido por: **María de los Ángeles Galicia Morales**

Región 8

JUNIO

76.42

“Excelente Servicio”.

Agencia Gran Carchá

Atendido por: **Jeremías Gabriel Yat Xol**

OPORTUNIDAD • DE • SERVICIO

REGIÓN 1

Presidenta	94.44
Finanzas	87.65
Plaza San Rafael	85.88
Terminal	84.56
Monte de Piedad Central	84.37
Metronorte	81.06
Quinta Avenida	71.56
Central	64.37
Uno	61.13
TOTAL	79.45

REGIÓN 2

Barberena	92.00
Nueva Santa Rosa	88.21
Torre Azul	87.18
Próceres	86.94
Zona 15	85.04
Reforma	84.18
SAT Portal Sole	75.56
Metroplaza	72.93
Zona 5	70.35
Géminis	64.82
TOTAL	80.72

REGIÓN 3

Aeropuerto Vuelos Privados	100.00
Florida	95.81
Aduana La Aurora	95.24
Pacific Center	87.74
Aduana Express Aéreo	77.78
Aeronáutica Civil (DGAC)	77.45
Roosevelt	75.28
Pacific Villa Hermosa	69.09
Petapa	67.08
Miraflores	64.77
Galerías Primma	62.17
San Cristóbal	59.26
TOTAL	77.64

REGIÓN 4

SAT Chimaltenango	100.00
Santa Lucia Cotzumalguapa	94.84
Antigua	91.11
Chimaltenango	85.69
San Lucas	82.68
Escuintla	80.50
Puerto Quetzal	77.82
TOTAL	87.52

REGIÓN 6

San Pedro Sac. San Marcos	98.48
Totonicapán	90.48
San Marcos	84.48
Chichicastenango	84.42
Joyabaj	83.97
Quetzaltenango	82.17
Nebaj	80.56
Huehuetenango Quinta Calle	80.34
Sololá	77.13
Quiché	72.73
TOTAL	83.44

REGIÓN 5

Génova	93.94
Retalhuleu	93.15
Tiquisate	90.91
Coatepeque	88.12
La Trinidad Coatepeque	87.50
Aduana SAT El Carmen	86.24
Mazatenango	85.55
Patulul	84.38
Paseo las Palmas	72.61
TOTAL	86.93

REGIÓN 8

Petén	93.36
Puerto Barrios	90.75
Mundo Maya Petén	87.78
Sayaxché	87.34
Poptún	84.42
Salamá	83.67
Gran Carchá	81.89
Cobán	69.50
TOTAL	84.84

REGIÓN 7

Jutiapa	94.41
Huité	91.88
Teculután	90.33
Esquipulas	90.00
Jalapa	89.07
El Progreso Jutiapa	87.91
Ayarza	86.11
Zacapa	81.95
Gualán	81.12
El Progreso Guastatoya	80.51
Chiquimula	79.67
TOTAL	86.63

TOTAL GENERAL

83.40



¡RECUERDA!

QUE EL OBJETIVO DEL SERVICE NEWS, ES BRINDARTE

INFORMACIÓN RELEVANTE
SOBRE TEMAS QUE TE AYUDARÁN
A REALIZAR UN TRABAJO DE EXCELENCIA.



¡Próximamente Service News #4!