

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

# EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#9





**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.

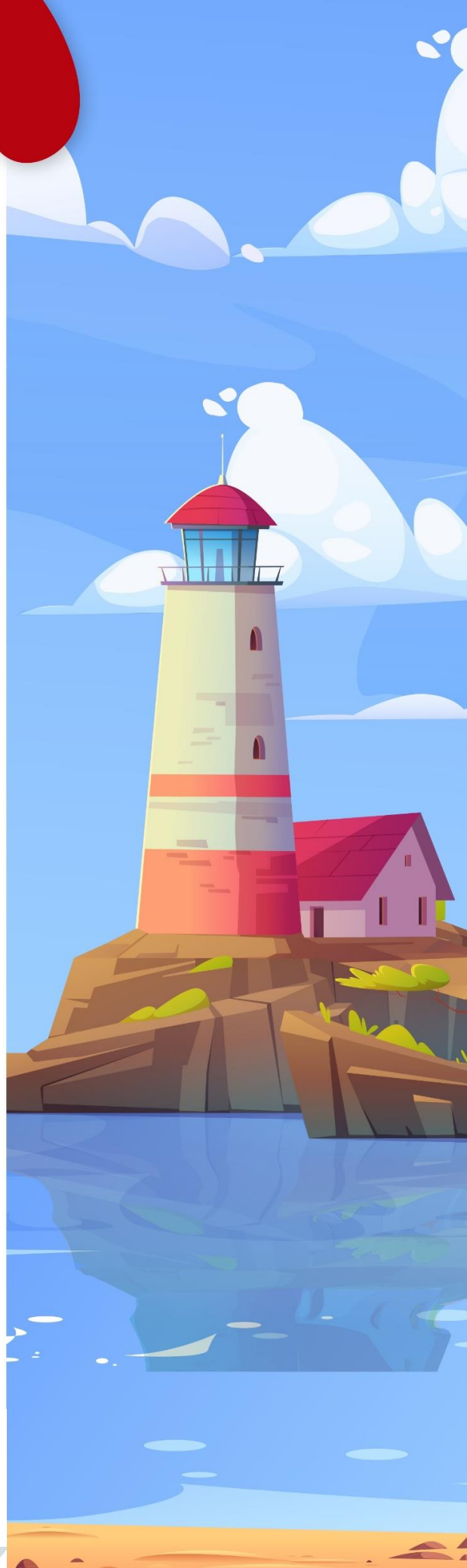
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q5,372,832.35

Q5,619,000.00

Q12,002,282.36

**3** Huehuetenango  
Quinta Calle

**2** El Progreso  
Jutiapa

**1** 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 Julio 2024.

**1**

**El Progreso Jutiapa**

**277%**

**2**

**Nebaj**

**244%**



## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicidades al trabajo realizado por el equipo de agencia **Central** durante Julio 2024.

**27**

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



**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 Metas
1	Roosevelt	Q. 19,581,856.83	668%
2	Huehuetenango 5ta Calle	Q. 21,130,328.20	584.19%
3	Vista Hermosa	Q. 13,631,396.84	416.54%
4	Mazatenango	Q. 4,222,159.52	306.42%
5	Escuintla	Q. 4,715,332.17	273.77%
6	Petén	Q. 5,632,828.99	272.53%
7	Coatepeque	Q. 4,619,969.20	268.23%
8	Agencia Ayarza	Q. 1,682,345.24	244.19%
9	Uno	Q. 4,576,245.52	241.54%
10	San Lucas	Q. 1,658,890.98	240.78%

BANCO CHN  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

# TOP 10 AGENCIAS

EXCELENCIA OPERATIVA

	AGENCIA	NOTA
1	Estanzuela	100 Puntos
2	Esquipulas	99.42 Puntos
3	SAT Chimaltenango	99.22 Puntos
4	Aduana Express Aéreo	96.29 Puntos
5	La Aurora Zona 13	95.83 Puntos
6	Aduana La Aurora	95.00 Puntos
7	Chimaltenango	93.67 Puntos
8	Antigua	91.41 Puntos
9	Salamá	91.37 Puntos
10	SAT Portal Solé	88.89 Puntos

# NAVÍOS • DE • NEGOCIO

## CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Jostin Antony Álvarez Ortega

01:58

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

02:06

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

02:13

Jostin Antony Álvarez Ortega

100.00%

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

100.00%

María Fernanda Gudiel De león

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Jostin Antony Álvarez Ortega

61.30%

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

61.30%

María Fernanda Gudiel De león

61.30%

## TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Jostin Antony Álvarez Ortega	61.30%	01:58	100.00%
Madelyn Gabriela Hernández Sagastume	61.30%	02:06	100.00%
María Fernanda Gudiel De león	61.30%	02:31	100.00%



# MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN  
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

JULIO

## • ASESOR DE NEGOCIOS •



CRISTIAN ALEJANDRO GAITÁN

Central

Q11,031,094.77



ARELY YECENIA HIDALGO

Huehuetenango 5ta Calle

Q3,205,100.00



NEISY LEONOR AZABA

Puerto Barrios

Q2,968,511.54

## • AUXILIAR •



CÉSAR EDUARDO ROMERO

Poptún

Q3,759,956.32



MAYRA ALEJANDRA LUNA

Petén

Q2,452,869.30



CRISTIAN OSMAR VÁSQUEZ

Progreso-Jutiapa

Q2,140,000.00

## • RECEPTOR •



MARÍA CELIDA QUINTANILLA

Progreso-Jutiapa

Q3,479,000.00



GELDER OZIEL RECINOS

Huehuetenango 5ta Calle

Q1,885,032.35



ANA LUISA PEÑATE

Pacific Center

Q1,843,290.00

## CONSERJE/MENSAJERO



ÁLVARO ALEXIX HERNÁNDEZ

Huité

Q89,043.50



CARLOS REGINALDO CHE

Gran Carchá

Q22,126.14



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



**Región 1**

JULIO

**76.21**

“Todo bien. Buen servicio que brindan”.

Agencia Correos

Atendido por: **Clancy Yanira Medrano Quevedo**

**Región 2**

JULIO

**76.82**

“Buen servicio en agencia”.

Agencia Nueva Santa Rosa

Atendido por: **Benjamin Muñoz del Cid**



**Región 3**

JULIO

**73.56**

“Personal brinda un buen servicio”.

Agencia Aeropuerto Vuelos Privados

Atendido por: **Enis Elizabeth Espinoza Jsyme**

**Región 4**

JULIO

**78.14**

“Buen servicio”.

Agencia Santa Lucía Cotzumalguapa

Atendido por: **Sherlyn Gabriela Ramírez Chaje**



**Región 5**

JULIO

**84.85**

“Buen servicio que brindan. Atienden bien, no hay problema”.

Agencia Génova

Atendido por: **Julio Rubersi Santos García**

**Región 6**

JULIO

**80.48**

“Todo le parece genial. Buen servicio”.

Agencia San Pedro Sacatepéquez San Marcos

Atendido por: **Jaime Ronaldo Fuentes Hernández**



**Región 7**

JULIO

**83.72**

“Atienden bien. Buen servicio”.

Agencia Jutiapa

Atendido por: **Yeymi Mariela Paz**

**Región 8**

JULIO

**83.92**

“Excelente Servicio”.

Agencia Petén

Atendido por: **Mayra Alejandra Luna Nova**



# OPORTUNIDAD • DE • SERVICIO

## REGIÓN 1

Correos	94.12
Presidenta	90.83
Plaza San Rafael	81.08
Metronorte	79.22
Finanzas	78.24
Terminal	75.92
Monte de Piedad Central	73.28
Quinta Avenida	67.00
Uno	61.47
Central	61.00
<b>TOTAL</b>	<b>76.21</b>

## REGIÓN 2

Nueva Santa Rosa	91.15
Zona 15	85.21
Próceres	85.21
Barberena	84.63
Torre Azul	83.57
Metroplaza	79.70
Reforma	78.76
Géminis	62.25
Zona 5	61.10
SAT Portal Solé	56.67
<b>TOTAL</b>	<b>76.82</b>

## REGIÓN 3

Aeropuerto Vuelos Privados	93.75
Aduana La Aurora	92.86
Florida	91.09
Aduana Express Aéreo	83.33
Petapa	72.81
Roosevelt	71.64
Pacific Villa Hermosa	70.57
Pacific Center	68.93
Aeronáutica Civil (DGAC)	64.34
Galerías Primma	59.13
Miraflores	59.10
San Cristóbal	55.16
<b>TOTAL</b>	<b>73.56</b>

## REGIÓN 4

Santa Lucía Cotzumalguapa	90.58
Antigua	89.17
Chimaltenango	86.77
Puerto Quetzal	76.07
Escuintla	69.47
San Lucas	68.26
SAT Chimaltenango	66.67
<b>TOTAL</b>	<b>78.14</b>

## REGIÓN 6

San Pedro Sac. San Marcos	96.36
Joyabaj	87.98
Totonicapán	86.61
Chichicastenango	82.63
Quetzaltenango	78.82
Huehuetenango Quinta Calle	78.11
Sololá	77.85
San Marcos	75.86
Nebaj	74.70
Quiché	65.91
<b>TOTAL</b>	<b>80.48</b>

## REGIÓN 5

Génova	95.45
La Trinidad Coatepeque	90.63
Tiquisate	90.41
Aduana SAT El Carmen	86.11
Patulul	84.44
Coatepeque	82.75
Retalhuleu	82.36
Mazatenango	78.29
Paseo Las Palmas	73.21
<b>TOTAL</b>	<b>84.85</b>

## REGIÓN 8

Petén	92.52
Puerto Barrios	91.68
Mundo Maya Petén	90.83
Sayaxché	90.50
Salamá	82.20
Poptún	80.91
Gran Carcha	73.92
Cobán	68.79
<b>TOTAL</b>	<b>83.92</b>

## REGIÓN 7

Jutiapa	95.80
Esquipulas	92.50
El Progreso Jutiapa	90.93
Huité	86.77
Teculután	86.49
Zacapa	83.96
Gualán	83.76
El Progreso Guastatoya	80.38
Ayarza	77.08
Jalapa	75.14
Chiquimula	68.09
<b>TOTAL</b>	<b>83.72</b>

## TOTAL GENERAL

# 79.71



# ¡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 #7!