

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

# EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#10





**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.

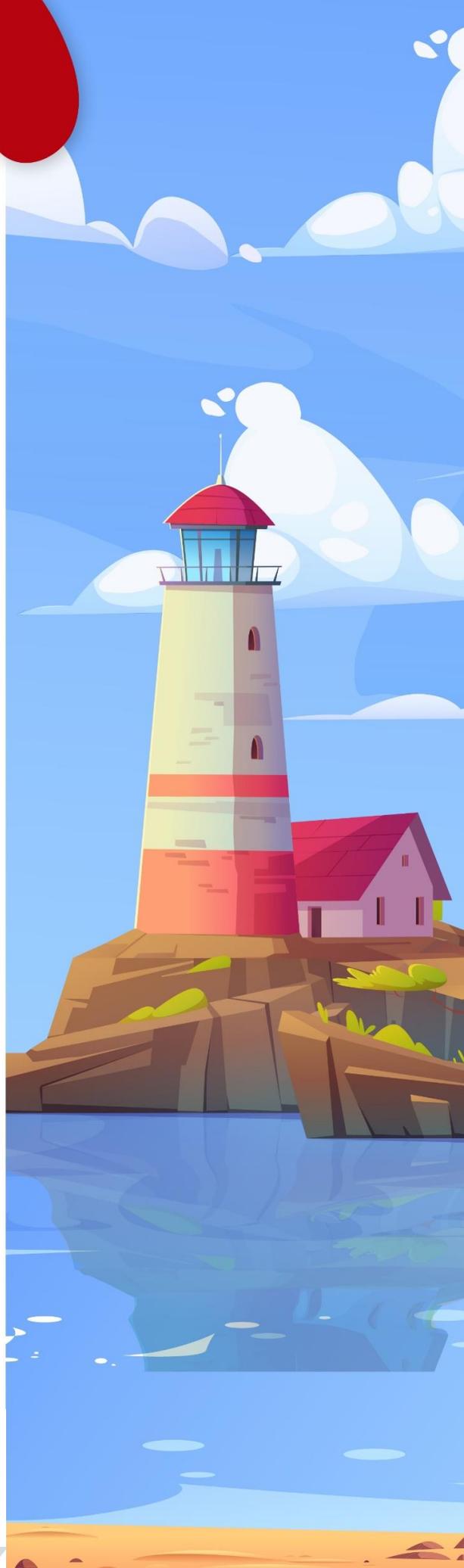
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q3,474,450.00

Q5,249,652.84

Q11,527,524.54

**3** Huehuetenango  
Quinta Calle

**2** Los Próceres

**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 Agosto 2024.

**1**

**Nebaj**

**317%**

**2**

**Central**

**190%**



## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitamos el trabajo realizado por el equipo de agencia **Central** durante Agosto 2024.

**81**

**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

- |                                |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| <b>4.</b> Puerto Barrios       | <b>43.</b> Sololá                     |
| <b>5.</b> Escuintla            | <b>44.</b> Chimaltenango              |
| <b>6.</b> Nebaj                | <b>45.</b> El Progreso Guastatoya     |
| <b>7.</b> Petapa               | <b>46.</b> Pacific Center             |
| <b>8.</b> Zacapa               | <b>47.</b> Aduana Puerto Quetzal II   |
| <b>9.</b> La Trinidad Coa.     | <b>48.</b> Sayaxché                   |
| <b>10.</b> Poptún              | <b>49.</b> San Cristóbal              |
| <b>11.</b> El Progreso Jutiapa | <b>50.</b> San Lucas                  |
| <b>12.</b> Uno                 | <b>51.</b> Barberena                  |
| <b>13.</b> Cobán               | <b>52.</b> Pacific Villa Hermosa      |
| <b>14.</b> Géminis             | <b>53.</b> Gualán                     |
| <b>15.</b> SAT Totonicapán     | <b>54.</b> Génova                     |
| <b>16.</b> Finanzas            | <b>55.</b> Chiquimula                 |
| <b>17.</b> Ayarza              | <b>56.</b> Aeronáutica Civil DGAC     |
| <b>18.</b> San Marcos          | <b>57.</b> Zona 5                     |
| <b>19.</b> Zona 15             | <b>58.</b> SAT Portal Solé            |
| <b>20.</b> Quetzaltenango      | <b>59.</b> Teculután                  |
| <b>21.</b> Retalhuleu          | <b>60.</b> Antigua Guatemala          |
| <b>22.</b> Santa Lucía         | <b>61.</b> 5ta. Avenida               |
| <b>23.</b> Mazatenango         | <b>62.</b> San Pedro Sac. San Marcos  |
| <b>24.</b> Chichicastenango    | <b>63.</b> Joyabaj                    |
| <b>25.</b> Coatepeque          | <b>64.</b> Roosevelt                  |
| <b>26.</b> Torre Azul          | <b>65.</b> Huité                      |
| <b>27.</b> Tiquisate           | <b>66.</b> Correos                    |
| <b>28.</b> Puerto San José     | <b>67.</b> Nueva Santa Rosa           |
| <b>29.</b> Salamá              | <b>68.</b> SAT Chimaltenango          |
| <b>30.</b> Metronorte          | <b>69.</b> La Aurora                  |
| <b>31.</b> Terminal            | <b>70.</b> Aduana La Aurora           |
| <b>32.</b> Gran Carchá         | <b>71.</b> Express Aéreo              |
| <b>33.</b> Metroplaza          | <b>72.</b> Presidenta                 |
| <b>34.</b> Plaza San Rafael    | <b>73.</b> Reforma                    |
| <b>35.</b> Paseo Las Palmas    | <b>74.</b> Aduana SAT El Carmen       |
| <b>36.</b> Patulul             | <b>75.</b> Mundo Maya Petén           |
| <b>37.</b> Quiché              | <b>76.</b> Galerías Primma            |
| <b>38.</b> Petén               | <b>77.</b> Aeropuerto Vuelos Privados |
| <b>39.</b> Florida             | <b>78.</b> Monte de Piedad Central    |
| <b>40.</b> Jutiapa             | <b>79.</b> Esquipulas                 |
| <b>41.</b> Miraflores          |                                       |
| <b>42.</b> Jalapa              |                                       |



**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

#### Alcance de Metas

1	Huehuetenango Quinta Calle	741.11%
2	Roosevelt	312.87%
3	Vista Hermosa	297.91%
4	Zacapa	294.67%
5	Nueva Santa Rosa	235.58%
6	Mazatenango	198.60%
7	Metroplaza	197.90%
8	San Cristóbal	197.65%
9	Géminis	187.62%
10	Paseo Las Palmas	178.28%

#### AGENCIA

#### Crecimiento Q.

1	Huehuetenango Quinta Calle	Q.33,960,875.53
2	Géminis	Q.9,754,092.34
3	Vista Hermosa	Q.99,374,710.67
4	Zacapa	Q.7,526,059.07
5	Próceres	Q.6,753,456.66
6	Nueva Santa Rosa	Q.5,712,898.00
7	Cobán	Q.4,865,364.97
8	San Cristóbal	Q.4,862,335.14
9	Metroplaza	Q.4,757,522.51
10	Santa Lucía Cotzumalguapa	Q.3,800,912.63

# TOP 10 AGENCIAS

## EXCELENCIA OPERATIVA

AGENCIA	NOTA
<b>1</b> Aduana La Aurora	<b>100</b> Puntos
<b>2</b> Joyabaj	<b>99.71</b> Puntos
<b>3</b> SAT Chimaltenango	<b>99.67</b> Puntos
<b>4</b> Presidenta	<b>95.68</b> Puntos
<b>5</b> Chimaltenango	<b>91.15</b> Puntos
<b>6</b> San Pedro Sac.	<b>90.89</b> Puntos
<b>7</b> Santa Lucía Cotz.	<b>88.37</b> Puntos
<b>8</b> Correos	<b>88.30</b> Puntos
<b>9</b> Coatepeque	<b>87.72</b> Puntos
<b>10</b> Totonicapán	<b>87.50</b> Puntos

# NAVÍOS • DE • NEGOCIO

## CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Jostin Antony Álvarez Ortega

02:06

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

02:12

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

02:17

Estefani Argentina Juárez Gamas

100.00%

Saraí Balvina Sutuj Martín

100.00%

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Estefani Argentina Juárez Gamas

60.39%

Saraí Balvina Sutuj Martín

60.39%

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

60.39%

## TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Estefani Argentina Juárez Gamas	60.39%	02:51	100.00%
Saraí Balvina Sutuj Martín	60.39%	03:11	100.00%
Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda	60.39%	02:12	100.00%



# MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN  
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

AGOSTO

## • ASESOR DE NEGOCIOS •



CRISTIAN ALEJANDRO GAITÁN

Central

Q9,592,403.69



ARELY YECENIA HIDALGO

Huehuetenango 5ta Calle

Q3,468,450.00



JONATAN ISRAEL PEDRO

Petapa

Q2,162,000.00

## • AUXILIAR •



ÁNGEL ALEXANDER MONZÓN

Próceres

Q3,063,910.84



THALÍA ESTIVANNY CABRERA

Escuintla

Q1,678,425.88



MARÍA VIRGINIA FRANCO

Zacapa

Q1,636,080.00

## • RECEPTOR •



JOSÉ GUZMÁN MARCOS

Nebaj

Q2,139,431.61



BRENDA JUDITH CERNA

Puerto Barrios

Q1,771,638.48



MARI ESTEFANI LIMA

Ayarza

Q885,000.00

## CONSERJE/MENSAJERO



JOSÉ ANTONIO CHEN

Poptún

Q317,139.85



CARLOS REGINALDO CHE

Gran Carchá

Q30,000.00



ÁLVARO ALEXIS HERNÁNDEZ

Huité

Q25,000.00

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



**Región 1**

AGOSTO

**66.84**

“Buena atención, muy atentos, buen servicio, buenos métodos de seguridad en la app”.

Agencia Monte de Piedad

Atendido por: **Edgar Leonel Hernández Pérez**

**Región 2**

AGOSTO

**55.67**

“Excelente servicio, buena atención, solucionan todo”.

Agencia Barberena

Atendido por: **Sergio Eduardo Barrios Sánchez**



**Región 3**

AGOSTO

**64.54**

“Buena atención, buen servicio, amabilidad del personal”.

Agencia Galerías Primma

Atendido por: **Elmis Antonio Ayapán Santos**

**Región 4**

AGOSTO

**79.52**

“Excelente servicio, buena atención, muy amables”.

Agencia Escuintla

Atendido por: **Dorsa Walleidy González Acuituno**



**Región 5**

AGOSTO

**85.71**

“Buen servicio, buen tiempo de la gestión”.

Agencia Mazatenango

Atendido por: **Carmen Estrada Solares**

**Región 6**

AGOSTO

**61.43**

“Todo bien. Buena amabilidad”.

Agencia Sololá

Atendido por: **Carlos David Chiyal Pérez**



**Región 7**

AGOSTO

**73.29**

“Amabilidad. Buenos tiempos de solución”.

Agencia El Progreso Guastatoya

Atendido por: **Marlon Vinicio Arriaza Marroquín**

**Región 8**

AGOSTO

**76.61**

“Buen servicio que brindan. Son profesionales”.

Agencia Cobán

Atendido por: **Lorena Carmelinda Macz Ical**



# OPORTUNIDAD DE SERVICIO

## REGIÓN 1

Monte de Piedad Central	100.00
Quinta Avenida	88.89
Terminal	85.71
Plaza San Rafael	80.95
Presidenta	80.00
Correos	75.00
Finanzas	66.67
Central	62.00
Metronorte	46.15
Uno	37.50
<b>TOTAL</b>	<b>66.84</b>

## REGIÓN 3

Aduana Express Aéreo	100.00
Aeropuerto Vuelos Privados	100.00
Miraflores	90.00
Florida	86.67
Pacific Center	61.90
Pacific Villa Hermosa	58.82
Aeronáutica Civil (DGAC)	58.33
Galerías Primma	56.25
Petapa	50.00
Roosevelt	40.00
San Cristóbal	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>64.54</b>

## REGIÓN 5

La Trinidad Coatepeque	100.00
Tiquisate	100.00
Patulul	94.74
Paseo Las Palmas	94.44
Aduana SAT El Carmen	92.86
Génova	91.67
Mazatenango	82.14
Coatepeque	70.59
Retalhuleu	44.44
<b>TOTAL</b>	<b>85.71</b>

## REGIÓN 7

Estanzuela	100.00
Zacapa	100.00
Jutiapa	88.89
Huité	87.50
Chiquimula	80.00
Esquipulas	80.00
El Progreso Jutiapa	78.57
Teculután	72.73
Gualán	65.00
Jalapa	60.00
Ayarza	55.56
El Progreso Guastatoya	47.06
<b>TOTAL</b>	<b>73.29</b>

## REGIÓN 2

Barberena	86.67
Nueva Santa Rosa	77.78
Torre Azul	66.67
Metroplaza	60.00
Reforma	50.00
Géminis	42.86
Zona 15	40.00
Zona 5	40.00
Próceres	38.10
SAT Portal Solé	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>55.67</b>

## REGIÓN 4

Antigua	100.00
San Lucas	100.00
SAT Chimaltenango	100.00
Puerto San José	91.67
Escuintla	75.00
Santa Lucía Cotzumalguapa	75.00
Chimaltenango	57.14
Puerto Quetzal	50
<b>TOTAL</b>	<b>79.52</b>

## REGIÓN 6

San Pedro Sac. San Marcos	100.00
Sololá	80.00
Chichicastenango	75.00
Huehuetenango Quinta Calle	75.00
Nebaj	66.67
Quetzaltenango	57.14
Joyabaj	50.00
San Marcos	50.00
Totonicapán	33.33
Quiché	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>61.43</b>

## REGIÓN 8

Mundo Maya Petén	100.00
Gran Carchá	93.75
Poptún	87.50
Puerto Barrios	72.73
Petén	72.00
Sayaxché	71.43
Salamá	66.67
Cobán	58.82
<b>TOTAL</b>	<b>76.61</b>

**TOTAL GENERAL**

**70.15**

# ¡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 #9!**