

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#11





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.

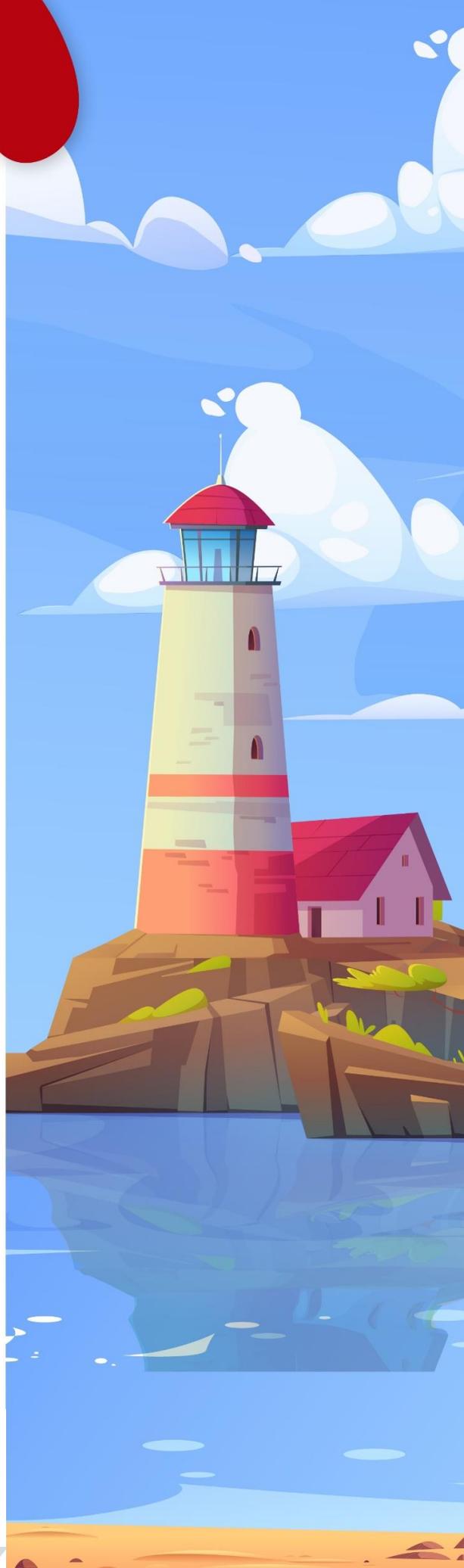
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q3,415,071.00



3 Zona 15

Q9,445,500.00



1 Central

Q3,416,401.48



2 Géminis



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

SAT Tonicapán

259%

2

Central

153%



**COLOCACIÓN DE
CRÉDITOS**

Felicidades al trabajo realizado por el equipo de agencia **Central** durante Septiembre 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. Huehuetenango Quinta Calle | 43. Joyabaj |
| 5. Poptún | 44. Puerto San José |
| 6. Puerto Barrios | 45. Barberena |
| 7. Los Próceres | 46. Aduana SAT El Carmen |
| 8. La Trinidad Coa. | 47. Quiché |
| 9. Escuintla | 48. Metroplaza |
| 10. Roosevelt | 49. Retalhuleu |
| 11. Esquipulas | 50. Jalapa |
| 12. Torre Azul | 51. Pacific Villa Hermosa |
| 13. Finanzas | 52. El Progreso Guastatoya |
| 14. Zacapa | 53. Nueva Santa Rosa |
| 15. Mazatenango | 54. San Lucas |
| 16. Plaza San Rafael | 55. Terminal |
| 17. Teculután | 56. Pacific Center |
| 18. Miraflores | 57. San Pedro Sac. San Marcos |
| 19. Cobán | 58. Aduana Puerto Quetzal II |
| 20. SAT Totonicapán | 59. Galerías Primma |
| 21. UNO | 60. Ayarza |
| 22. Metronorte | 61. Presidenta |
| 23. Quetzaltenango | 62. Sololá |
| 24. San Cristóbal | 63. Génova |
| 25. Chimaltenango | 64. Tiquisate |
| 26. Chichicastenango | 65. Correos |
| 27. Nebaj | 66. El Progreso Jutiapa |
| 28. Zona 5 | 67. Huité |
| 29. Santa Lucía | 68. Paseo Las Palmas |
| 30. Salamá | 69. Aeronáutica Civil DGAC |
| 31. Coatepeque | 70. SAT Portal Solé |
| 32. Totonicapán | 71. Gualán |
| 33. Petapa | 72. Antigua Guatemala |
| 34. Florida | 73. SAT Chimaltenango |
| 35. 5ta. Avenida | 74. Express Aéreo |
| 36. Patulul | 75. Reforma |
| 37. Chiquimula | 76. Mundo Maya Peten |
| 38. Petén | 77. Aeropuerto Vuelos Privados |
| 39. Gran Carchá | 78. Monte de Piedad Central |
| 40. Sayaxché | 79. La Aurora |
| 41. San Marcos | 80. Aduana La Aurora |
| 42. Jutiapa | |



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	505.90%
2	Próceres	424.00%
3	Agencia Ayarza	308.81%
4	Vista Hermosa	307.43%
5	Roosevelt	275.92%
6	Zona 5	264.45%
7	Zacapa	632.10%
8	San Lucas	220.52%
9	Géminis	219.61%
10	San Cristóbal	191.47%

AGENCIA		Crecimiento Q.
1	Próceres	Q.38,690,640.03
2	Géminis	Q.11,635,123.08
3	Vista Hermosa	Q.11,494,191.12
4	Zona 5	Q.11,479,345.72
5	Roosevelt	Q.8,403,698.58
6	Esquipulas	Q.7,308,130.56
7	Terminal	Q.6,360,394.20
8	Quetzaltenango	Q.5,727,611.32
9	San Cristóbal	Q.5,413,961.51
10	Agencia Ayarza	Q.4,714,638.03

BANCOCHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL**TOP 10
AGENCIAS****EXCELENCIA OPERATIVA**

AGENCIA	NOTA
1 Aduana La Aurora	100 Puntos
2 Aduana Express Aéreo	99.53 Puntos
3 SAT Chimaltenango	99.53 Puntos
4 Joyabaj	99.34 Puntos
5 SAT Totonicapán	98.84 Puntos
6 Presidenta	96.10 Puntos
7 SAT Portal Solé	96.10 Puntos
8 La Trinidad Coat.	92.86 Puntos
9 Chichicastenango	92.19 Puntos
10 Totonicapán	92.11 Puntos

NAVÍOS DE NEGOCIO

CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

01:57

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

02:03

Jostin Antony Álvarez Ortega

02:05

Velvet Eunice Ramírez Soto

100.00%

María Fernanda Gudiel De león

100.00%

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Cristo Miguel Espinoza Pérez

100.00%

Flor de María Ramírez Gómez

100.00%

Jaime Ricardo Pu Osorio

100.00%

TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda	100.00%	02:03	100.00%
María Fernanda Gudiel De león	100.00%	02:41	100.00%
Cristo Miguel Espinoza Pérez	100.00%	02:44	100.00%



MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

SEPTIEMBRE

• ASESOR DE NEGOCIOS •



CRISTIAN ALEJANDRO GAITÁN

Central

Q9,192,700.00



EDGAR OSWALDO HERRERA

Poptún

Q2,076,069.88



ELMER ECZEQUIEL ESTRADA

La Trinidad Coatepeque

Q2,000,000.00

• AUXILIAR •



JOSELIN JASMIN GIL

Géminis

Q2,405,831.84



VERÓNICA JEANETTE JOCÓN

Roosevelt

Q1,055,000.00



SAMUEL AMBROCIO SOTORRO

Central

Q919,568.00

• RECEPTOR •



BRENDA DE LOURDES MARTÍNEZ

Esquipulas

Q1,211,826.17



WALTER ARTURO MEJÍA

Huehuetenango Quinta Calle

Q1,000,000.00



BRENDA JUDITH CERNA

Puerto Barrios

Q957,606.98

CONSERJE/MENSAJERO



ELISEO COC POP

Sayaxché

Q101,548.18



ÁLVARO ALEXIS HERNÁNDEZ

Huité

Q25,000.00

★ ★ ★ ★ ★

EXPERIENCIA

• DE •

SERVICIO



Región 1

SEPTIEMBRE

72.04

“Buena servicio”.

Agencia Plaza San Rafael

Atendido por: **Luis Alberto Cruz Morales**

Región 2

SEPTIEMBRE

56.82

“Personal muy amable y colaborador”.

Agencia Nueva Santa Rosa

Atendido por: **Erika Isabel del Cid Alvizúres**

Región 3

SEPTIEMBRE

62.12

“Rapidez y habilidad, buena atención”.

Agencia Pacific Center

Atendido por: **Santos Alberto Ramos y Ramos**

Región 4

SEPTIEMBRE

69.61

“Personal muy amable.”.

Agencia Chimaltenango

Atendido por: **César Augusto Cuxil González**

Región 5

SEPTIEMBRE

80.27

“Buen trato y un excelente servicio”.

Agencia Tiquisate

Atendido por: **Yeimy Yesenia Silva Mendoza**

Región 6

SEPTIEMBRE

71.19

“Muy amables, buen personal y atentos”.

Agencia Quiché

Atendido por: **Brenda Leticia Sen Pol**

Región 7

SEPTIEMBRE

82.88

“Buena atención y muy amables”.

Agencia El Progreso Jutiapa

Atendido por: **Carlos David Sandoval Gudiel**

Región 8

SEPTIEMBRE

78.45

“Buen servicio que brindan. Son profesionales”.

Agencia Sayaxché

Atendido por: **Gerson Valentín García Archila**

OPORTUNIDAD • DE • SERVICIO

REGIÓN 1

Plaza San Rafael	100.00
Quinta Avenida	100.00
Terminal	87.50
Monte de Piedad Central	81.21
Central	75.38
Presidenta	75.00
Metronorte	69.77
Correos	66.67
Finanzas	65.31
Uno	58.82
TOTAL	72.04

REGIÓN 2

Nueva Santa Rosa	100.00
Próceres	87.50
Torre Azul	80.00
Reforma	75.00
Géminis	66.67
Metroplaza	57.14
Zona 15	50.00
Barberena	42.86
SAT Portal Solé	0.00
Zona 5	0.00
TOTAL	56.82

REGIÓN 3

Pacific Center	88.00
Petapa	77.78
Galerías Primma	66.67
Aeronáutica Civil(DGAC)	65.00
Pacific Villa Hermosa	62.50
Roosevelt	58.82
Florida	54.29
Miraflores	52.27
La Aurora Zona 13	50.00
San Cristóbal	28.57
TOTAL	62.12

REGIÓN 4

Chimaltenango	80.00
Puerto Quetzal	75.00
Santa Lucía Cotzumalguapa	72.73
Escuintla	71.43
Puerto San José	70.00
San Lucas	55.56
Antigua	50.00
TOTAL	69.61

REGIÓN 5

Tiquisate	92.31
La Trinidad Coatepeque	90.00
Génova	88.89
Patulul	85.00
Coatepeque	80.00
Paseo Las Palmas	77.78
Retalhuleu	75.00
Mazatenango	74.36
Aduana SAT El Carmen	60.00
TOTAL	80.27

REGIÓN 6

Joyabaj	100.00
SAT Totonicapán	100.00
Sololá	100.00
Totonicapán	100.00
Quiché	88.89
Chichicastenango	77.78
Nebaj	66.67
San Pedro Sac. San Marcos	66.67
Huehuetenango Quinta Calle	62.50
Quetzaltenango	61.54
San Marcos	45.45
TOTAL	71.19

REGIÓN 7

El Progreso Jutiapa	100.00
Estanzuela	100.00
Zacapa	90.91
Teculután	87.50
Chiquimula	85.71
El Progreso Guastatoya	85.71
Gualán	85.71
Jalapa	84.21
Ayarza	81.82
Jutiapa	81.82
Esquipulas	80.00
Huité	0.00
TOTAL	82.88

REGIÓN 8

Mundo Maya Petén	100.00
Poptún	100.00
Sayaxché	100.00
Salamá	87.50
Gran Carchá	82.61
Puerto Barrios	64.29
Cobán	64.00
Petén	60.00
TOTAL	78.45

TOTAL GENERAL

71.67

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



PRÓXIMAMENTE TUTORIALES DE CUIDADO PERSONAL

