

BANCOCHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#12





EL DIARIO DEL CAPITÁN, es un boletín informativo emitido desde la gerencia de Banca Personas, 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.

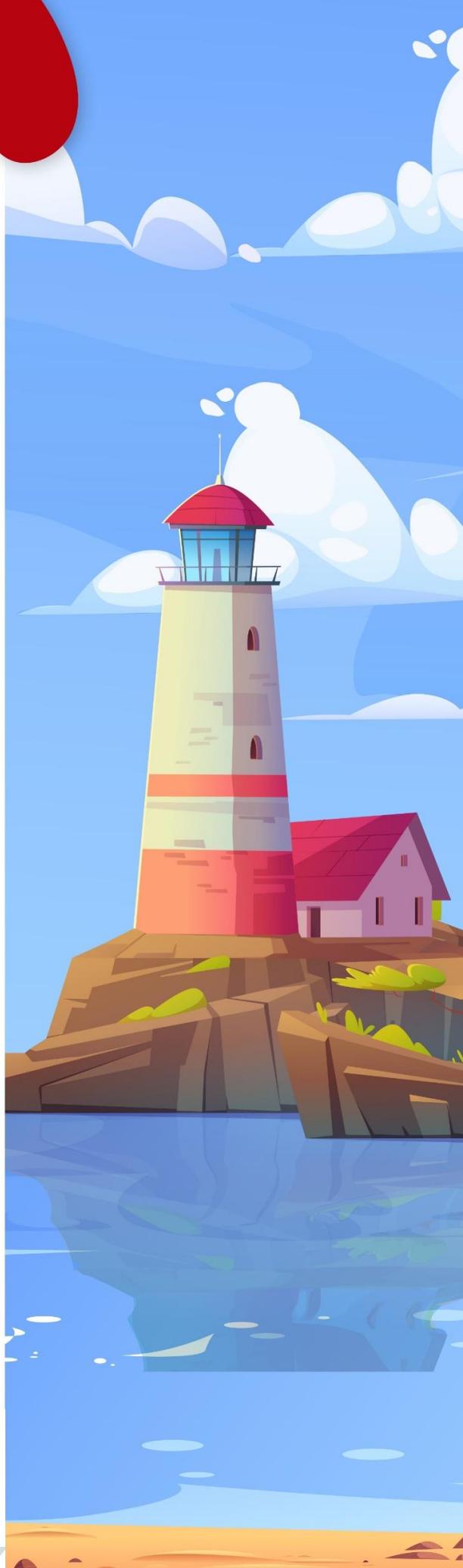
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q4,002,476.27

Q4,101,772,80

Q4,748,762.38



3 Huehuetenango
Quinta Calle

2 Esquipulas

1 Central



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

1

Nebaj

401%

2

Esquipulas

167%



**COLOCACIÓN DE
CRÉDITOS**

Felicidades al trabajo realizado por el equipo de agencia **Central** durante Octubre 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. Nebaj | 43. Sayaxché |
| 5. Géminis | 44. Metronorte |
| 6. Jalapa | 45. Metroplaza |
| 7. San Marcos | 46. Zona 5 |
| 8. Torre Azul | 47. Aduana Puerto Quetzal II |
| 9. Cobán | 48. Gualán |
| 10. Retalhuleu | 49. La Trinidad Coa. |
| 11. Mazatenango | 50. Joyabaj |
| 12. Uno | 51. Quetzaltenango |
| 13. Poptún | 52. Aduana SAT El Carmen |
| 14. Puerto Barrios | 53. Pacific Villa Hermosa |
| 15. Los Próceres | 54. Antigua Guatemala |
| 16. Miraflores | 55. Patulul |
| 17. Zona 15 | 56. Estanzuela |
| 18. Escuintla | 57. Terminal |
| 19. Paseo Las Palmas | 58. Tiquisate |
| 20. Coatepeque | 59. Ayarza |
| 21. Teculután | 60. Galerías Primma |
| 22. Roosevelt | 61. Totonicapán |
| 23. Salamá | 62. Reforma |
| 24. Barberena | 63. Plaza San Rafael |
| 25. Sololá | 64. SAT Portal Solé |
| 26. Petén | 65. Express Aéreo |
| 27. Florida | 66. Pacific Center |
| 28. San Lucas | 67. Aeronáutica Civil DGAC |
| 29. Santa Lucía | 68. SAT Totonicapán |
| 30. Finanzas | 69. SAT Chimaltenango |
| 31. San Cristóbal | 70. El Progreso Guastatoya |
| 32. Petapa | 71. Nueva Santa Rosa |
| 33. Zacapa | 72. Jutiapa |
| 34. Gran Carchá | 73. Correos |
| 35. 5ta. Avenida | 74. El Progreso Jutiapa |
| 36. Chichicastenango | 75. Huité |
| 37. Puerto San José | 76. Génova |
| 38. Presidenta | 77. Mundo Maya Petén |
| 39. San Pedro Sac. San Marcos | 78. Aeropuerto Vuelos Privados |
| 40. Chiquimula | 79. Monte de Piedad Central |
| 41. Chimaltenango | 80. La Aurora |
| 42. Quiché | 81. 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		Alcance de Metas
1	Zona 15	423.63%
2	Huehuetenango Quinta Calle	376.29%
3	Ayarza	313.90%
4	Próceres	309.00%
5	Géminis 10	259.28%
6	Mazatenango	255.49%
7	Zacapa	248.83%
8	Tiquisate	223.55%
9	Zona 5	208.72%
10	Retalhuleu	206.86%

AGENCIA		Crecimiento Q.
1	Zona 15	Q.29,057,837.56
2	Guastatoya	Q.17,682,248.72
3	Géminis 10	Q.14,513,245.83
4	Mazatenango	Q.8,787,375.43
5	Gualán	Q.7,841,137.57
6	Tiquisate	Q.7,813,631.45
7	Patulul	Q.7,310,471.76
8	Quetzaltenango	Q.6,826,228.23
9	Zacapa	Q.6,161,660.76
10	Jalapa	Q.6,134,356.99

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

AGENCIA	NOTA
1 Aduana La Aurora	100 Puntos
2 SAT Chimaltenango	99.53 Puntos
3 Esquipulas	96.43 Puntos
4 Mundo Maya Petén	96.05 Puntos
5 Aduana SAT El Carmen	95.43 Puntos
6 Gualán	95.43 Puntos
7 SAT Totonicapán	94.96 Puntos
8 Jalapa	92.52 Puntos
9 Retalhuleu	92.52 Puntos
10 La Trinidad Coatepeque	92.48 Puntos

NAVÍOS DE NEGOCIO

CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Velvet Eunice Ramírez Soto

02:07

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

02:09

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

02:13

Velvet Eunice Ramírez Soto

100.00%

María del Rosario de la Cruz Pineda

100.00%

Marlen Sively Castañeda Pérez

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Velvet Eunice Ramírez Soto

59.62 %

María del Rosario de la Cruz Pineda

59.62 %

Marlen Sively Castañeda Pérez

59.62 %

TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Velvet Eunice Ramírez Soto	59.62 %	02:07	100.00%
María del Rosario de la Cruz Pineda	59.62 %	02:43	100.00%
Marlen Sively Castañeda Pérez	59.62 %	02:47	100.00%



MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

OCTUBRE

• ASESOR DE NEGOCIOS •



ARELY YECENIA HIDALGO

Huehuetenango Quinta Calle

Q2,830,333.50



JEOVANNI OLIBERTO MIRANDA

San Marcos

Q1,835,000.00



CRISTIAN ALEJANDRO GAITÁN

Agencia Central

Q1,632,432.00

• AUXILIAR •



CÉSAR EDUARDO ROMERO

Poptún

Q1,063,353.26



FLOR DE MARÍA FIGUEROA

Torre Azul

Q920,000.00



ESTUARDO DANIEL HERNÁNDEZ

Paseo Las Palmas

Q620,329.30

• RECEPTOR •



ARIZAZEL JAVIER

Esquipulas

Q2,990,000.00



JOSÉ GUZMÁN MARCOS

Nebaj

Q3,000,000.00



ANABELLA GARCÍA PISQUÍ

Retalhuleu

Q1,162,612.44

CONSERJE/MENSAJERO



ELISEO COC POP

Sayaxché

Q30,300.00

★ ★ ★ ★ ★
EXPERIENCIA DE **SERVICIO**



Región 1

OCTUBRE
64.40

“Buen servicio”.

Agencia Correos
Atendido por: **Clancy Yanira Medrano Quevedo**

Región 2

OCTUBRE
77.32

“Buena atención. Buen servicio.
Excelentes personas”.

Agencia Zona 15
Atendido por: **Cristopher Adolfo González Ucelo**



Región 3

OCTUBRE
73.31

“Personal muy amable y
colaborador”.

Agencia La Aurora Zona 13
Atendido por: **Manuel de Jesús Pérez Toc**

Región 4

OCTUBRE
79.84

“Buen servicio. Buena atención.
Amigables. Rápidos y ágiles”.

Agencia Escuintla
Atendido por: **Jairo Alexander Utuy Xiloj**



Región 5

OCTUBRE
81.71

“Buena atención.
Buen servicio”.

Agencia La Trinidad Coatepeque
Atendido por: **Nancy Marisol Guzmán Ávila**

Región 6

OCTUBRE
56.55

“Buena atención y muy
amables”.

Agencia Sololá
Atendido por: **Karen Fabiola Celada Benitez**



Región 7

OCTUBRE
81.42

“Muy amables”.

Agencia Teculután
Atendido por: **Rebeca Carolina Oliva Mayén**

Región 8

OCTUBRE
72.78

“Amable y colaborador”.

Agencia Poptún
Atendido por: **Cindy Guarquilia Blanco Monterroso**



OPORTUNIDAD • DE • SERVICIO

REGIÓN 1

Correos	100.00
Quinta Avenida	83.87
Metronorte	83.33
Central	78.72
Uno	76.19
Monte de Piedad Central	70.00
Plaza San Rafael	61.90
Presidenta	60.00
Finanzas	30.00
Terminal	0.00
TOTAL	64.40

REGIÓN 3

La Aurora Zona 13	100.00
San Cristóbal	86.96
Florida	79.31
Pacific Center	76.19
Pacific Villa Hermosa	76.00
Roosevelt	69.70
Miraflores	66.67
Petapa	64.52
Galerías Primma	61.11
Aeronáutica Civil (DGAC)	52.63
TOTAL	73.31

REGIÓN 5

La Trinidad Coatepeque	100.00
Retalhuleu	90.00
Genova	87.50
Patulul	87.50
Coatepeque	84.62
Mazatenango	77.27
Tiquisate	71.43
Aduana SAT El Carmen	69.23
Paseo Las Palmas	67.86
TOTAL	81.71

REGIÓN 7

Ayarza	100.00
Esquipulas	100.00
Huité	100.00
Teculután	100.00
Jutiapa	92.00
Gualán	89.47
El Progreso Guastatoya	80.00
El Progreso Jutiapa	79.17
Jalapa	74.19
Chiquimula	70.59
Estanzuela	50.00
Zacapa	41.67
TOTAL	81.42

REGIÓN 2

Nueva Santa Rosa	100.00
Zona 15	100.00
Barberena	91.30
Próceres	90.48
SAT Portal Solé	83.33
Zona 5	70.00
Torre Azul	69.23
Metroplaza	66.67
Reforma	61.54
Géminis	40.63
TOTAL	77.32

REGIÓN 4

Escuintla	87.50
Puerto Quetzal	87.50
Santa Lucía Cotzumalguapa	84.62
Antigua	81.25
Puerto San José	80.65
Chimaltenango	72.00
San Lucas	65.38
TOTAL	79.84

REGIÓN 6

Sololá	80.00
Nebaj	75.00
San Pedro Sac. San Marcos	75.00
Chichicastenango	69.23
San Marcos	64.00
Quiché	61.11
Huehuetenango Quinta Calle	58.82
SAT Totonicapán	50.00
Joyabaj	44.44
Quetzaltenango	44.44
Totonicapán	0.00
TOTAL	56.55

REGIÓN 8

Poptún	92.86
Petén	85.71
Gran Carchá	83.33
Salamá	82.35
Puerto Barrios	69.23
Sayaxché	68.75
Cobán	50.00
Mundo Maya Petén	50.00
TOTAL	72.78

TOTAL GENERAL

73.42

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



PRÓXIMAMENTE TUTORIALES DE CUIDADO PERSONAL

