

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#13





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.

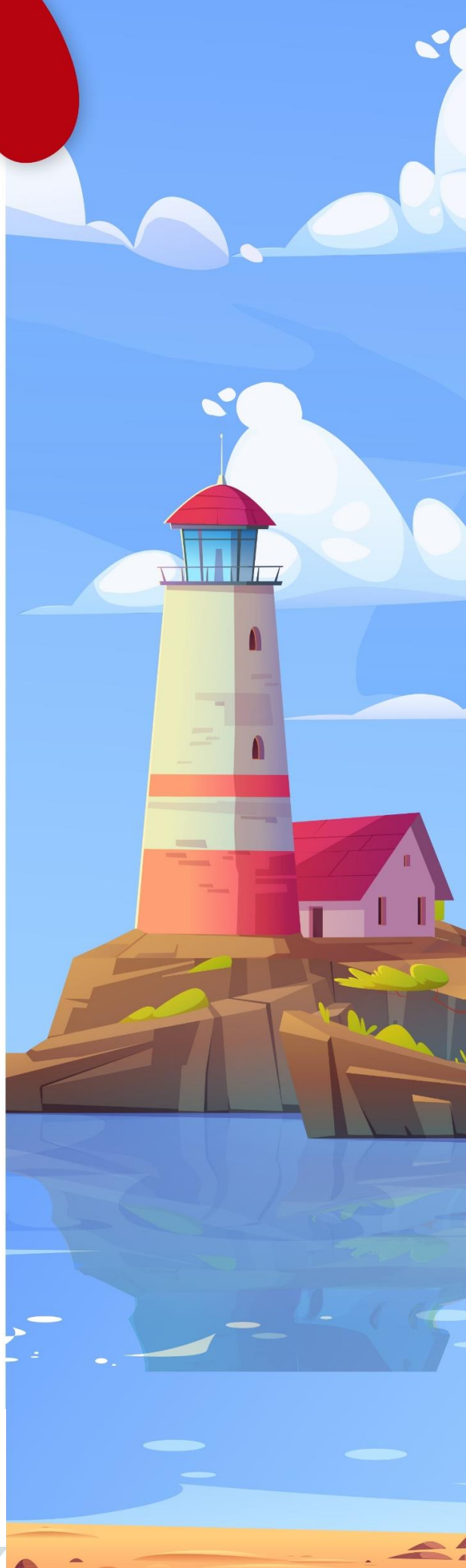
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre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

Q3,083,559.95

Q3,185,696.39

Q4,083,949.80

3 Nueva Santa Rosa

2 Cobán

1 Los Próceres



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

1 Nueva Santa Rosa
207%

2 Cobán
110%



COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

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

82. 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	Ayarza	678.81%
2	Vista Hermosa	519.29%
3	Próceres	339.66%
4	Huehuetenango Quinta Calle	233.93%
5	Torre Azul	208.86%
6	Zacapa	202.59%
7	Roosevelt	172.85%
8	Zona 5	172.56%
9	Géminis	172.04%
10	Mazatenango	163.82%

AGENCIA		Crecimiento Q.
1	Próceres	Q.56,200,787.96
2	Vista Hermosa	Q.32,580,725.65
3	Ayarza	Q.22,664,894.44
4	Central	Q.14,259,592.85
5	Roosevelt	Q.9,087,301.66
6	Guastatoya El Progreso	Q.8,276,762.91
7	Torre Azul	Q.6,636,618.22
8	Esquipulas	Q.6,626,384.97
9	Plaza San Rafael	Q.5,273,094.48
10	Terminal	Q.4,767,720.04

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

AGENCIA	NOTA
1 Aduana La Aurora	100 Puntos
2 SAT Chimaltenango	100 Puntos
3 Nueva Santa Rosa	99.82 Puntos
4 Totonicapán	96.25 Puntos
5 La Trinidad Coatepeque	96.08 Puntos
6 Aeropuerto Vuelos Privados	95.00 Puntos
7 Paseo Las Palmas	92.68 Puntos
8 Finanzas	92.33 Puntos
9 Salamá	89.11 Puntos
10 Coatepeque	88.93 Puntos

NAVÍOS • DE • NEGOCIO

CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume **02:14**

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda **02:14**

Velvet Eunice Ramírez Soto **02:15**

Velvet Eunice Ramírez Soto

100.00%

Flor de María Ramírez Gómez

100.00%

Cesia Jasmín Samanta Estrada Sosa

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Velvet Eunice Ramírez Soto **58.39 %**

Flor de María Ramírez Gómez **58.39 %**

Cesia Jasmín Samanta Estrada Sosa **58.39 %**

TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Velvet Eunice Ramírez Soto	58.39 %	02:15	100.00%
Flor de María Ramírez Gómez	58.39 %	02:19	100.00%
Cesia Jasmín Samanta Estrada Sosa	58.39 %	02:34	100.00%



MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN
CRÉDITO Y FISCALIDAD NACIONAL



MES DE

DICIEMBRE

• ASESOR DE NEGOCIOS



EDGAR AMÍLCAR ESTRADA

Los Próceres

Q2,983,043.16



ARELY YECENIA HIDALGO

Huehuetenango Quinta Calle

Q2,392,560.10



GERSON ELÍAS COC

Cobán

Q2,165,935.64

• AUXILIAR •



CÉSAR EDUARDO ROMERO

Poptún

Q1,719,522.23



MAYLIN MÉNDEZ SILVA

Chiquimula

Q849,800.00



JENIFER ALEJANDRA MEJÍA

Uno

Q693,557.00

• RECEPTOR •



BRENDA JUDITH CERNA

Puerto Barrios

Q946,035.25



CARLOS ANÍBAL DE LEÓN

Uno

Q661,801.77



MARI ESTEFANI LIMA

Ayarza

Q600,000.00

EXPERIENCIA DE SERVICIO

Región 1

DICIEMBRE

69.69

"Son muy amables y dan buena atención".

Agencia Correos

Atendido por: **Clancy Yanira Medrano Quevedo**

Región 2

DICIEMBRE

69.76

"Brindan buena atención".

Agencia Metroplaza

Atendido por: **Hans Jolsberg Corballo Marroquin**

Región 3

DICIEMBRE

76.44

"Buen servicio".

Agencia Aduana La Aurora

Atendido por: **Walter Enrique Valle Mazariegos**

Región 4

DICIEMBRE

72.90

"Me gustó la excelente atención".

Agencia Santa Lucía Cotzumalguapa

Atendido por: **Jairo Alexander Utuy Xioj**

Región 5

DICIEMBRE

80.57

"Buen servicio en la agencia".

Agencia Aduana SAT El Carmen

Atendido por: **Cindy Marisol Arreaga Martin**

Región 6

DICIEMBRE

69.14

"Muy amables para atender".

Agencia Joyabaj

Atendido por: **Eswin Julian Velásquez Pascual**

Región 7

DICIEMBRE

78.70

"Buen servicio".

Agencia Ayarza

Atendido por: **Mari Estefani Lima Lima**

Región 8

DICIEMBRE

73.01

"Excelente atención recibida".

Agencia Mundo Maya Petén

Atendido por: **Rodolfo Poou Toc**

OPORTUNIDAD • DE • SERVICIO

REGIÓN 1

Correos	100.00
Terminal	88.89
Presidenta	85.71
Plaza San Rafael	80.00
Quinta Avenida	77.78
Metronorte	71.70
Finanzas	66.67
Uno	61.76
Central	58.62
Monte de Piedad Central	40.00
TOTAL	69.69

REGIÓN 3

Aduana La Aurora	100.00
La Aurora Zona 13	100.00
Miraflores	85.71
Florida	80.65
Galerías Primma	80.00
Roosevelt	77.50
Petapa	76.47
Pacific Center	75.00
Pacific Villa Hermosa	72.00
Aeronáutica Civil (DGAC)	71.43
Naranja	60.00
San Cristóbal	58.82
Aduana Express Aéreo	50.00
TOTAL	76.44

REGIÓN 5

Aduana SAT El Carmen	93.33
La Trinidad Coatepeque	84.62
Coatepeque	83.33
Paseo Las Palmas	83.33
Génova	82.35
Patulul	80.95
Tiquisate	78.69
Retalhuleu	76.92
Mazatenango	75.61
TOTAL	80.57

REGIÓN 7

Ayarza	100.00
Estanzuela	100.00
Huité	100.00
Gualán	88.00
Teculután	86.67
Jalapa	82.61
Jutiapa	77.27
Zacapa	77.08
Chiquimula	75.76
El Progreso Guastatoya	73.33
El Progreso Jutiapa	70.59
Esquipulas	33.33
TOTAL	78.70

REGIÓN 2

Metroplaza	100.00
SAT Portal Solé	83.33
Torre Azul	77.78
Zona 5	73.33
Zona 15	71.43
Nueva Santa Rosa	66.67
Reforma	66.67
Barberena	64.29
Géminis	59.26
Próceres	55.56
TOTAL	69.76

REGIÓN 4

SAT Chimaltenango	100.00
Santa Lucía Cotzumalguapa	90.00
Puerto San José	84.38
Escuintla	75.00
Chimaltenango	70.59
Antigua	68.75
San Lucas	57.14
Puerto Quetzal	52.17
TOTAL	72.90

REGIÓN 6

Joyabaj	100.00
SAT Totonicapán	100.00
Totonicapán	100.00
Huehuetenango Quinta Calle	87.50
Sololá	85.71
San Marcos	82.35
Nebaj	80.00
San Pedro Sac. San Marcos	77.78
Quiché	65.22
Chichicastenango	60.00
Quetzaltenango	44.83
TOTAL	69.14

REGIÓN 8

Mundo Maya Petén	100.00
Sayaxché	86.96
Petén	84.21
Poptún	73.08
Puerto Barrios	72.73
Salamá	66.67
Gran Carchá	62.50
Cobán	60.53
TOTAL	73.01

TOTAL GENERAL

73.78

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



PRÓXIMAMENTE TUTORIALES DE CUIDADO PERSONAL

