

DIARIO DEL CAPITÁN 2025 #15



TODOS A

BCRDC 



RESUMEN

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 las **ESTACIONES 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 estación dependiendo el alcance obtenido sobre colocación, meta y créditos. De igual manera, hacemos mención de los logros obtenidos por los equipos de **Contact Center, Vehículos y Asesores de Captación**.

En el siguiente capítulo de nuestro diario, conocerás a nuestros **TRIPULANTES 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 a la estación al cual pertenecen.

Y porque todos quienes formamos parte de banco 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. **Es momento, de llegar a las estrellas.**

Ahora sí, te dejamos con la bitácora de nuestro capitán...



ESTACIONES DE NEGOCIO



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 febrero, 2025.



COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitamos el trabajo realizado por el equipo de agencia **CENTRAL** durante febrero, 2025.





- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 4. Coatepeque | 43. San Cristóbal |
| 5. Huehuetenango Quinta Calle | 44. Naranjo |
| 6. Esquipulas | 45. Chiquimula |
| 7. Mazatenango | 46. Teculután |
| 8. Uno | 47. Zacapa |
| 9. Escuintla | 48. Totonicapán |
| 10. Nebaj | 49. Ayarza |
| 11. Gualán | 50. Sololá |
| 12. Quetzaltenango | 51. Estanzuela |
| 13. San Lucas | 52. 4Finanzas |
| 14. Cobán | 53. Tiquisate |
| 15. Salamá | 54. Puerto San José |
| 16. Galerías Primma | 55. Florida |
| 17. Zona 15 | 56. Express Aéreo |
| 18. Zona 5 | 57. 5ta. Avenida |
| 19. Chichicastenango | 58. SAT Portal Solé |
| 20. Géminis | 59. La Trinidad Coa. |
| 21. San Pedro Sac. San Marcos | 60. Joyabaj |
| 22. El Progreso Jutiapa | 61. Plaza San Rafael |
| 23. Petén | 62. Gran Carchá |
| 24. San Marcos | 63. Huité |
| 25. Poptún | 64. Paseo Las Palmas |
| 26. Roosevelt | 65. SAT Chimaltenango |
| 27. Puerto Barrios | 66. Aduana Puerto Quetzal II |
| 28. Chimaltenango | 67. Nueva Santa Rosa |
| 29. Torre Azul | 68. Génova |
| 30. Pacific Center | 69. Jalapa |
| 31. Jutiapa | 70. Reforma |
| 32. Pacific Villa Hermosa | 71. Metronorte |
| 33. Santa Lucía | 72. Aeropuerto Vuelos Privados |
| 34. Sayaxché | 73. Presidenta |
| 35. El Progreso Guastatoya | 74. Terminal |
| 36. Metroplaza | 75. Correos |
| 37. Patulul | 76. Aduana SAT El Carmen |
| 38. Miraflores | 77. Aeronáutica Civil DGAC |
| 39. Retalhuleu | 78. La Aurora |
| 40. Barberena | 79. Aduana La Aurora |
| 41. Antigua Guatemala | 80. Mundo Maya Petén |
| 42. Petapa | 81. SAT Totonicapán |
| | 82. Monte de Piedad Central |



TOP 10 CRECIMIENTO DE CARTERA PASIVA

Agencia

Alcance de metas

1.	Roosevelt	3534.90%
2.	Esquipulas	2645.15%
3.	Express Aéreo	1752.66%
4.	Chichicastenango	1592.83%
5.	Terminal	1485.84%
6.	Agencia Huité	1446.92%
7.	Torre Azul	1236.01%
8.	Petén	1013.42%
9.	Gualán	875.79%
10.	Naranjo	656.04%

Agencia

Crecimiento Q.

1.	Central	Q.32,099,222.01
2.	Vista Hermosa	Q.13,731,038.74
3.	Roosevelt	Q.12,242,178.98
4.	Quetzaltenango	Q.10,122,545.88
5.	Torre Azul	Q.7,632,215.37
6.	Terminal	Q.7,074,509.06
7.	Guastatoya El Progreso	Q.5,721,020.08
8.	Jalapa	Q.4,099,163.31
9.	Mazatenango	Q.3,438,744.62
10.	Jutiapa	Q.3,107,738.54



TOP 10 AGENCIAS

EXCELENCIA OPERATIVA

Agencia

Nota

Aduana La Aurora	93.75
Aeropuerto Vuelos Privados	93.75
La Trinidad Coatepeque	83.24
Chimaltenango	80.42
Correos	80.12
Florida	79.95
Chichicastenango	78.48
Totonicapán	76.63
Monte de Piedad Central	76.19
San Cristóbal	75.30



TOP 5 DE EXCELENCIA CONTACT CENTER

1 Cristian Orlando Con Pérez
97.88 puntos

2 Flor de María Ramírez Gómez
96.65 puntos

3 Sarai Balvina Sutuj Martín
91.13 puntos

4 Wendy Marisela Monzón Castro
88.11 puntos

5 Odalis Isabel Ramírez Galicia
85.93 puntos



TOP
3

COLOCACIÓN

VEHÍCULOS

1

Daniel Esteban

González Ramírez

Q.4,772,147.43

2

Jaquelin Fabiola

Chaley Santana

Q.3,037,804.81

3

Óscar Ernesto

Funes Ovalle

Q.2,988,304.00



TOP 6 ASESOR DE CAPTACIÓN

VARIACIÓN FEBRERO VS. ENERO

- 1 Ana Melissa Molina Muñóz
Q.11,450,575.39
- 2 Mirna Evelyn Ortíz Melgar
Q.11,181,891.40
- 3 Sandra Jeanneth Arroyo Ramos
Q.7,901,904.56
- 4 Susana Maribel Barillas Martínez
Q.5,309,673.97
- 5 Tito Belsain Alvarado Solís
Q.2,843,817.97
- 6 Mario Enrique Dardón Valladares
Q.667,397.72



ESTACIONES
DE NEGOCIO
CONTACT CENTER

TOP 3 GENERAL

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
DE CLIENTES

TMO

ADHERENCIA

Anderson José Miranda González

79.87%

00:01:58

100.00%

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

79.87%

00:02:27

100.00%

Velvet Eunice Ramírez Soto

79.87%

00:02:30

100.00%

TOP 3 TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Anderson José Miranda González

00:01:58

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

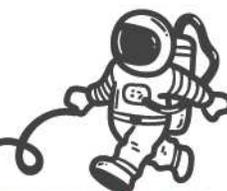
00:02:27

Velvet Eunice Ramírez Soto

00:02:30

TOP 3

TOP 3 ADHERENCIA



Anderson José Miranda González

100.00%

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

100.00%

Velvet Eunice Ramírez Soto

100.00%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Anderson José Miranda González 79.87%

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume 79.87%

Velvet Eunice Ramírez Soto 79.87%

TRIPULANTES DE HONOR

ASESOR DE NEGOCIOS

1

Edgar Amílcar Estrada
Los Próceres
Q.9,839,477.01

2

Cristian Alejandro Gaitán
Central
Q.2,519,250.00

3

Axel Iván García
Coatepeque
Q.2,204,348.23

AUXILIAR

1

Manuela Marcela Calel
Chichicastenango
Q.723,058.26

2

Jenifer Alejandra Mejía
Uno
Q.668,315.00

3

Henry Norberto Villagrán
Mazatenango
Q.632,549.65

RECEPTOR

1

Brenda Leticia Sen
Quiché
Q.6,183,342.00

2

Brenda de Lourdes Martínez
Esquipulas
Q.1,116,067.78

3

Jeremías Gabriel Yat
Esquipulas
Q.705,655.00

CONSERJE/MENSAJERO





REGIÓN 1

81.76

"Excelente servicio".

Agencia Quinta Avenida

Atendido por: Rosa Gabriela Cuc Vásquez



REGIÓN 3

77.11

"Buena atención, buen servicio. Excelente apoyo con apertura de agencia".

Agencia Petapa

Atendido por: Shirley Alejandra Salazar Pelico



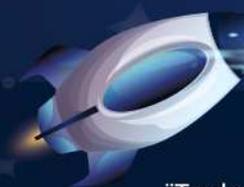
REGIÓN 5

87.37

"Buena atención. Rapidéz y Ágil".

Agencia Mazatenango

Atendido por: Valentin Pelico Torres



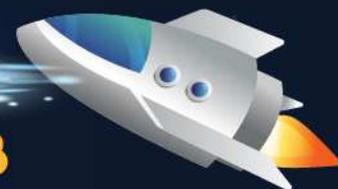
REGIÓN 7

90.24

"Todo bien, me han ayudado con todo".

Agencia El Progreso Guastatoya

Atendido por: Ángel Mario Cervantes Marroquín



REGIÓN 2

89.08

"Resuelve de buena manera, buen servicio".

Agencia Zona 15

Atendido por: José Roberto Biz Castillo



REGIÓN 4

88.72

"Buena atención, todo excelente".

Agencia Antigua

Atendido por: Jennifer Lucía Pol



REGIÓN 6

79.92

"Buena atención, buen servicio, rápido y ágil".

Agencia Chichicastenango

Atendido por: Juana Judith Macario Péliz



REGIÓN 8

93.54

"Todo perfectamente bien en agencia".

Agencia Gran Carchá

Atendido por: Heidy Esmeralda Pacay Sueverm

EXPERIENCIA
DE SERVICIO

REGIÓN 1

Terminal	100.00
Presidenta	100.00
Monte de Piedad Central	100.00
Finanzas	100.00
Quinta Avenida	90.00
Metronorte	89.47
Correos	76.92
Plaza San Rafael	66.67
Central	54.55
Uno	40.00

TOTAL 81.76

REGIÓN 2

Zona 5	100.00
SAT Portal Solé	100.00
Reforma	100.00
Próceres	100.00
Zona 15	91.67
Barberena	90.00
Nueva Santa Rosa	87.50
Géminis	80.00
Torre Azul	75.00
Metroplaza	66.67

TOTAL 89.08

REGIÓN 3

San Cristóbal	100.00
Petapa	100.00
Pacific Center	100.00
Aeropuerto Vuelos Privados	100.00
Aduana La Aurora	100.00
Florida	93.33
Naranja	85.71
Aduana Express Aéreo	81.82
Aeronáutica Civil (DGAC)	76.47
Roosevelt	66.67
Miraflores	55.56
Pacific Villa Hermosa	50.00
Galerías Primma	50.00
La Aurora Zona 13	20.00

TOTAL 77.11

REGIÓN 4

SAT Chimaltenango	100.00
Santa Lucía Cotzumalguapa	100.00
Puerto San José	100.00
Antigua	100.00
Escuintla	83.33
Chimaltenango	80.00
Puerto Quetzal	75.00
San Lucas	71.43

TOTAL 88.72

REGIÓN 5

Tiquisate	100.00
Retalhuleu	100.00
Patulul	100.00
Paseo las Palmas	100.00
Aduana SAT El Carmen	88.24
Mazatenango	75.00
La Trinidad Coatepeque	75.00
Génova	75.00
Coatepeque	73.08

TOTAL 87.37

REGIÓN 6

Totonicapán	100.00
Sololá	100.00
Nebaj	100.00
Joyabaj	100.00
San Pedro Sac. San Marcos	87.50
Huehuetenango Quinta Calle	77.78
Quiché	75.00
Chichicastenango	74.07
San Marcos	71.43
SAT Totonicapán	60.00
Quetzaltenango	33.33

TOTAL 79.92

REGIÓN 7

Zacapa	100.00
Jutiapa	100.00
Jalapa	100.00
Huité	100.00
Estanzuela	100.00
Esquipulas	100.00
Ayarza	88.89
Teculután	85.71
Gualán	85.71
El Progreso Guastatoya	78.95
El Progreso Jutiapa	78.57
Chiquimula	65.00

TOTAL 90.24

REGIÓN 8

Sayaxché	100.00
Salamá	100.00
Puerto Barrios	100.00
Poptún	100.00
Gran Carchá	100.00
Petén	90.00
Cobán	83.33
Mundo Maya Petén	75.00

TOTAL 93.54

TOTAL: 85.97%

CLUB DE LECTURA

de todo un país.



Llegó la hora de compartir la lectura del primer libro que Todos a Bordo trae para ti.

Empezamos a leer el lunes 17 de marzo.

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A
BORDO