

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODO A
BCRDC

DIARIO DEL CAPITÁN

2025

#24





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

AGENCIA
Huehuetenango
5ta calle

Q.4,039,968.86

3

AGENCIA
Quetzaltenango

Q.10,102,778.09

2

AGENCIA
Los Próceres

Q.31,178,352.40

1

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 noviembre 2025.

699% Los Próceres

244% Quetzaltenango

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitamos el trabajo realizado por el equipo de **Contact Center** durante noviembre 2025.

38
CRÉDITOS

ESTACIONES DE NEGOCIOS

4. Poptún
5. GAG Agencia Central
6. Torre Azul
7. Esquipulas
8. Contact Center
9. Uno
10. Gualán
11. Florida
12. Chimaltenango
13. Zona 15
14. Roosevelt
15. Puerto Barrios
16. San Marcos
17. Géminis
18. Coatepeque
19. Mazatenango
20. Escuintla
21. Chiquimula
22. Sayaxché
23. Retalhuleu
24. Totonicapán
25. Zacapa
26. San Pedro Sac. San Marcos
27. Paseo Las Palmas
28. Jutiapa
29. Teculután
30. Antigua Guatemala
31. Metroplaza
32. Puerto San José
33. San Cristóbal
34. San Lucas
35. Petapa
36. Miraflores
37. Pacific Center
38. Cobán
39. Petén
40. Chichicastenango
41. Joyabaj
42. Santa Lucía
43. Nebaj

44. Pacific Villa Hermosa
45. El Progreso Guastatoya
46. Aduana SAT El Carmen
47. Jalapa
48. Salamá
49. Metronorte
50. Naranja
51. Aduana Puerto Quetzal II
52. Quiché
53. El Progreso Jutiapa
54. Patulul
55. Zona 5
56. Ayarza
57. Barberena
58. Presidenta
59. Finanzas
60. Gran Carchá
61. SAT Portal Solé
62. Terminal
63. La Trinidad Coa.
64. 5ta. Avenida
65. Génova
66. Correos
67. Sololá
68. Tiquisate
69. Mundo Maya Petén
70. Reforma
71. Nueva Santa Rosa
72. Aeronáutica Civil DGAC
73. Express Aéreo
74. SAT Totonicapán
75. Galerías Primma
76. Plaza San Rafael
77. Estanzuela
78. Huité
79. SAT Chimaltenango
80. Monte de Piedad Central
81. Aduana La Aurora
82. Aeropuerto Vuelos Privados
83. La Aurora





TOP 10 CRECIMIENTO DE CARTERA PASIVA

Agencia

Alcance de metas

1.	Géminis	696.70%
2.	Torre Azul	565.17%
3.	Jalapa	526.13%
4.	Roosevelt	426.20%
5.	Barberena	369.85%
6.	Metroplaza	355.24%
7.	Agencia Nebaj	302.52%
8.	Quetzaltenango	287.05%
9.	Petén	285.64%
10.	Vista Hermosa	281.77%

Agencia

Crecimiento Q.

1.	Géminis	Q.21,215,126.64
2.	Jalapa	Q.10,031,050.43
3.	Quetzaltenango	Q.8,386,294.27
4.	Torre Azul	Q.7,345,772.70
5.	Antigua	Q.5,898,691.84
6.	Terminal	Q.4,089,947.31
7.	Agencia Nebaj	Q.3,884,210.46
8.	Roosevelt	Q.3,587,219.83
9.	Petapa	Q.3,579,859.94
10.	Retalhuleu	Q.2,753,643.47



TOP 10 AGENCIAS EXCELENCIA OPERATIVA

Agencia**Nota**

1.	Aduana La Aurora	100.00
2.	SAT Chimaltenango	100.00
3.	Aeropuerto Vuelos Privados	100.00
4.	Sololá	96.43
5.	Reforma	96.43
6.	Quiché	96.43
7.	Huehuetenango Quinta Calle	96.43
8.	Joyabaj	96.43
9.	SAT Totonicapán	95.00
10.	Salamá	92.86



TOP
5

DE EXCELENCIA NPS

CONTACT CENTER

1 Anderson José Miranda González
100 puntos

2 Beverly Elizabeth Jasminne Aguilar Peña
100 puntos

3 Cristian Orlando Con Pérez
100 puntos

4 Flor de María Ramírez Gómez
100 puntos

5 María Fernanda Marroquín Zepeda
100 puntos



TOP
3

COLOCACIÓN

VEHÍCULOS

1

Daniel Esteban
González Ramírez

Q.4,550,131.00

2

Jaquelin Fabiola
Chaley Santana

Q.2,960,410.40

3

Banelyn Karina
Castillo Flores

Q.2,633,548.50



VARIACIÓN OCTUBRE-NOVIEMBRE

- 1 Mirna Evelyn Ortíz Melgar
Q.1,663,555.05
- 2 Sandra Jeanneth Arroyo Ramos
Q.1,285,894.06
- 3 Ana Melissa Molina Muñóz
Q.800,214.57
- 4 Tito Belsaín Alvarado Solís
Q.109,258.12



TARJETA DE CRÉDITO COLOCACIÓN

Agencias

AGENCIA POPTÚN

Colocación: 12 TC

AGENCIA PUERTO BARRIOS

Colocación: 11 TC

AGENCIA SAYAXCHÉ

Colocación: 10 TC

Ejecutivos Agencias

CÉSAR EDUARDO ROMERO

Colocación: 10 TC

Vehículos

DANIEL GONZÁLEZ

Colocación: 17 TC



ESTACIONES DE NEGOCIO

CONTACT CENTER

Calidad de escucha

Velvet Eunice Ramírez Soto

100%

Ana Lucía Licardie Sossa

100%

Yanira Doribel Coc Bar

99.28%

TOP 3 TMO (Tiempo Medio de Operación)

Anderson José Miranda González

00:02:11

María José Hernández Monroy

00:02:18

Beverly Elizabeth Jasminne Aguilar

00:02:19

TOP 3 ADHERENCIA



Leslie Elizabeth Morales Gómez

100.00%

Estefany Saraí Alvarado Chile

100.00%

Justin Alexander Canizalez Díaz

100.00%

TRIPULANTES DE HONOR

ASESOR DE NEGOCIOS



Edgar Amílcar Estrada
Próceres
Q.30,381,278.93



Arely Yecenia Hidalgo
Huehuetenango Quinta Calle
Q.3,557,791.00



Evelyn Gabriela Patzán
Torre Azul
Q.,2,209,525.88

AUXILIAR



Ronaldo Antonio Hernández
Esquipulas
Q.2,726,378.33



César Eduardo Romero
Poptún
Q.2,201,426.70



Thalía Estivanny Cabrera
Escuintla
Q.733,688.93

RECEPTOR



Sury Victoria Arreaga
Quetzaltenango
Q.7,000,000.00



Carla Cristina Aldana
Gualán
Q.1,564,260.00



Cristopher Adolfo Ucelo
Metroplaza
Q.1,001,274.32

CONSERJE/MENSAJERO





REGIÓN 1

85.6%

"Todo bien. Excelente servicio brindado".

Agencia Finanzas

Atendido por: Armando Antonio Pacheco



REGIÓN 3

79.3%

"Para mí no hay nada que cambiar, el servicio siempre ha sido eficiente".

Agencia Petapa

Atendido por: Shirley Alejandra Salazar Pelicó



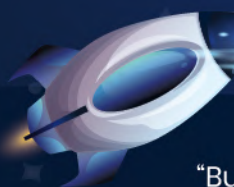
REGIÓN 5

90.2%

"Me encuentro muy satisfecha con el servicio".

Agencia Tiquisate

Atendido por: Rosaura Amanda Camey Vides



REGIÓN 7

90.3%

"Buen servicio, atienden rápido, no hay mucha gente".

Agencia el Progreso Jutiapa

Atendido por: Cristian Osmar Vásquez Recinos



REGIÓN 2

88.5%

"Cliente se encuentra muy satisfecho con el servicio".

Agencia Aduana Express Aéreo

Atendido por: Gustavo Adolfo Rac Lemus



REGIÓN 4

82.1%

"Excelente servicio".

Agencia Antigua

Atendido por: Marvin Haroldo Martínez Corona



REGIÓN 6

90%

"Nos han apoyado muy bien resolviendo todo lo que necesito".

Agencia Quiché

Atendido por: Brenda Leticia Sen Pol



REGIÓN 8

89.7%

"Atienden muy bien y brindan buen servicio".

Agencia Puerto Barrios

Atendido por: Brileth Maite Monroy Oliva

EXPERIENCIA
DE SERVICIO

REGIÓN 1

Finanzas	100%
Presidenta	100%
Naranja	100%
Quinta Avenida	93%
Correos	89%
Plaza San Rafael	86%
Metronorte	83%
Monte de Piedad Central	83%
Uno	80%
Central	79%
Terminal	67%

TOTAL 85.6%

REGIÓN 2

SAT Portal Solé	100%
Aduana Express Aéreo	100%
Torre Azul	100%
Nueva Santa Rosa	100%
Próceres	100%
Barberena	90%
Zona 5	88%
Reforma	86%
Metropoliza	78%
Géminis	75%
Zona 15	67%

TOTAL 88.5%

REGIÓN 3

Petapa	100.0%
Aduana La Aurora	100.0%
Aeropuerto Vuelos Privados	100.0%
La Aurora Zona 13	100.0%
Pacific Center	85.7%
Roosevelt	84.6%
Miraflores	84.0%
Aeronáutica Civil (DGAC)	83.3%
Galerías Primma	75.0%
Pacific Villa Hermosa	40.0%
Florida	40.0%

TOTAL 79.3%

REGIÓN 4

Antigua	100.0%
Patulul	100.0%
Puerto San José	100.0%
Chimaltenango	100.0%
Escuintla	100.0%
Santa Lucía Cotzumalguapa	90.0%
Puerto Quetzal	75.0%
San Cristóbal	57.1%
San Lucas	16.7%
SAT Chimaltenango	0.0%

TOTAL 82.1%

REGIÓN 5

Tiquisate	100.0%
La Trinidad Coatepeque	100.0%
Paseo Las Palmas	100.0%
Coatepeque	100.0%
Aduana SAT El Carmen	100.0%
San Pedro Sac. San Marcos	92.3%
San Marcos	87.5%
Mazatenango	83.3%
Retalhuleu	80.0%
Génova	71.4%

TOTAL 90.2%

REGIÓN 6

Nebaj	100.0%
Quiché	100.0%
Chichicastenango	100.0%
Huehuetenango Quinta Calle	100.0%
Totonicapán	100.0%
Joyabaj	100.0%
Quetzaltenango	100.0%
SAT Totonicapán	66.7%
Sololá	50.0%

TOTAL 90%

REGIÓN 7

Esquipulas	100.0%
Jutiapa	100.0%
Jalapa	100.0%
El Progreso Guastatoya	100.0%
Zacapa	100.0%
El Progreso Jutiapa	100.0%
Estanzuela	100.0%
Teculután	92.3%
Gualán	87.5%
Ayarza	87.5%
Huité	75.0%
Chiquimula	54.5%

TOTAL 90.3%

REGIÓN 8

Puerto Barrios	100.0%
Salamá	100.0%
Gran Carchá	100.0%
Sayaxché	100.0%
Poptún	91.7%
Mundo Maya Petén	83.3%
Petén	78.9%
Cobán	70.0%

TOTAL 89.7%

TOTAL: 87%



Rumbo
a tu mejor versión

PRÓXIMAMENTE

EPISODIO #6

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A
BCRDC 