

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

¡TODOS A
BORDCON!

DIARIO DEL CAPITÁN

2025

#25





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.3,077,908.63

3

AGENCIA
Cobán

Q.3,413,725.86

2

AGENCIA
Central

Q.4,151,276.96

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 **diciembre 2025**.

322% Ayarza

320% Esquipulas

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitemos el trabajo realizado por la Agencia **Central** durante **diciembre 2025**.

29
CRÉDITOS

ESTACIONES DE NEGOCIOS

4. Esquipulas
5. Miraflores
6. Gualán
7. Poptún
8. Uno
9. Géminis
10. Los Próceres
11. Jalapa
12. Puerto Barrios
13. Ayarza
14. Sayaxché
15. San Marcos
16. Coatepeque
17. Roosevelt
18. 5ta. Avenida
19. Mazatenango
20. Naranjo
21. Quetzaltenango
22. San Pedro Sac. San Marcos
23. Torre Azul
24. Santa Lucía
25. Contact Center
26. El Progreso Guastatoya
27. Zacapa
28. Escuintla
29. San Cristóbal
30. Paseo Las Palmas
31. Puerto San José
32. Chimaltenango
33. Florida
34. Petén
35. Galerías Primma
36. Petapa
37. Nebaj
38. Chichicastenango
39. Pacific Center
40. Zona 15
41. Retalhuleu
42. Salamá
43. Zona 5

44. Totonicapán
45. Jutiapa
46. Pacific Villa Hermosa
47. Chiquimula
48. El Progreso Jutiapa
49. Antigua Guatemala
50. Estanzuela
51. Terminal
52. San Lucas
53. Teculután
54. Presidenta
55. Barberena
56. Patulul
57. Tiquisate
58. Huité
59. Metronorte
60. Aduana Puerto Quetzal II
61. Finanzas
62. SAT Portal Solé
63. Génova
64. Express Aéreo
65. Quiché
66. Nueva Santa Rosa
67. La Trinidad Coa.
68. Sololá
69. Gran Carchá
70. Plaza San Rafael
71. SAT Totonicapán
72. Aduana SAT El Carmen
73. Joyabaj
74. Mundo Maya Petén
75. Metroplaza
76. Correos
77. Reforma
78. Aeronáutica Civil DGAC
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	857.71%
2.	Torre Azul	571.03%
3.	Esquipulas	441.82%
4.	Barberena	423.95%
5.	Roosevelt	417.74%
6.	Jalapa	380.87%
7.	Metroplaza	340.96%
8.	Petén	297.89%
9.	Agencia Nebaj	290.68%
10.	Naranjo	271.23%

Agencia

Crecimiento Q.

1.	Géminis	Q.41,915,536.75
2.	Esquipulas	Q.27,739,632.83
3.	Central	Q.18,593,258.78
4.	Barberena	Q.9,989,382.26
5.	Torre Azul	Q.8,903,298.84
6.	San Lucas	Q.8,277,778.12
7.	Zacapa	Q.7,158,539.05
8.	Petén	Q.6,788,488.50
9.	San Marcos	Q.5,987,780.23
10.	Patulul	Q.5,104,624.44



TOP 10 AGENCIAS

EXCELENCIA OPERATIVA

Agencia**Nota**

1.	Salamá	100.00
2.	SAT Totonicapán	100.00
3.	SAT Chimaltenango	100.00
4.	Aduana La Aurora	100.00
5.	Aeropuerto Vuelos Privados	100.00
6.	Sololá	96.43
7.	Monte de Piedad Central	96.43
8.	Joyabaj	96.43
9.	Presidenta	95.00
10.	La Trinidad Coatepeque	92.86



TOP
5

DE EXCELENCIA NPS

CONTACT
CENTER

- 1 Anderson José Miranda González
100 puntos
- 2 Velvet Eunice Ramírez Soto
100 puntos
- 3 Estefany Saraí Alvarado Chile
100 puntos
- 4 Blanca Amparo Gómez Estrada
100 puntos
- 5 Flor de María Ramírez Gómez
100 puntos



TOP
3

COLOCACIÓN

VEHÍCULOS

1

Daniel Esteban
González Ramírez

Q.4,216,865.01

2

Jaquelin Fabiola
Chaley Santana

Q.4,004,972.5

3

Banelyn Karina
Castillo Flores

Q.1,954,169.37



VARIACIÓN NOVIEMBRE-DICIEMBRE

1 Silvia Lucrecia Castellanos Escobar
Q.4,104,797.05

2 Susana Maribel Barillas Martínez
Q.1,174,822.03

3 Sandra Jeanneth Arroyo Ramos
Q.500,951.24



TARJETA DE CRÉDITO COLOCACIÓN

Agencias

AGENCIA PUERTO BARRIOS

Colocación: 11 TC

AGENCIA GÉMINIS

Colocación: 8 TC

AGENCIA GUALÁN

Colocación: 7 TC

Vehículos

DANIEL GONZÁLEZ

Colocación: 19 TC



ESTACIONES DE NEGOCIO

CONTACT CENTER

Calidad de escucha

Yanira Doribel Coç Bar

99.25%

Beverly Elizabeth Jasminne Aguilar

98.51%

Leslie Elizabeth Morales Gómez

98.39%

TOP
3 TMO
(Tiempo Medio
de Operación)

Anderson José Miranda González

00:02:06

Velvet Eunice Ramírez Soto

00:02:11

Beverly Elizabeth Jasminne Aguilar

00:02:14

TOP
3 ADHERENCIA



Anderson José Miranda González

100.00%

Beverly Elizabeth Jasminne Aguilar

100.00%

Blanca Amparo Gómez Estrada

100.00%

TRIPULANTES DE HONOR

ASESOR DE NEGOCIOS



Guillermo Alejandro Pirir
Pacific Center
Q.3,247,300.00



Arely Yecenia Hidalgo
Huehuetenango Quinta Calle
Q.2,095,419.79



Cristian Alejandro Gaitán
Central
Q.,2,031,007.47

AUXILIAR



Ronaldo Antonio Hernández
Esquipulas
Q.2,983,707.10



César Eduardo Romero
Poptún
Q.1,663,846.45



Edvin Amílcar Méndez
Guastatoya
Q.1,087,100.00

RECEPTOR



Carla Cristina Aldana
Gualán
Q.2,210,259.08



Mari Estefani Lima
Ayarza
Q.1,613,810.62



Sindy María Galicia
Jalapa
Q.1,389,562.82

CONSERJE/MENSAJERO





REGIÓN 1

92.1%

"Todo muy bien, siempre le brindan solución".

Agencia Plaza San Rafael

Atendido por: Beatriz Alejandrina Rivera Zamora



REGIÓN 3

93.5%

"Está contenta con el servicio, y le atendieron amablemente en caja y SAC."

Agencia Roosevelt

Atendido por: Ada Eunice Mejía Arana



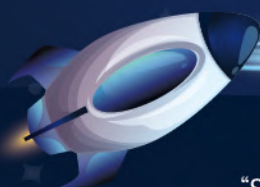
REGIÓN 5

94.5%

"Todo muy bien".

Agencia Coatepeque

Atendido por: Evelin Paola Pérez Lucas



REGIÓN 7

92.0%

"Se encuentra satisfecho con el servicio".

Agencia Zacapa

Atendido por: María José Quiroa Zabaleta



REGIÓN 2

95.8%

"Fue aclarada mi duda, muy amable la persona que me atendió".

Agencia Torre Azul

Atendido por: Evelyn Gabriela Patzán López



REGIÓN 4

94.1%

"Excelente servicio, todo muy bien."

Agencia Santa Lucía Cotzumalguapa

Atendido por: Brian Rodolfo Dubón García



REGIÓN 6

92.3%

"Todo muy bien con el servicio".

Agencia SAT Totonicapán

Atendido por: Diego Armando Roldán Guzmán



REGIÓN 8

93.0%

"Todo esta bien. Me gustó el servicio".

Agencia Sayaxché

Atendido por: Dayri Johana Portillo Barillas

EXPERIENCIA
DE SERVICIO

REGIÓN 1

Plaza San Rafael	100%
Terminal	100%
Quinta Avenida	100%
Correos	100%
Finanzas	100%
Naranja	100%
Uno	94%
Central	91%
Monte de Piedad Central	86%
Metronorte	79%
Presidenta	67%

TOTAL 92.1%

REGIÓN 2

Torre Azul	100%
Reforma	100%
Aduana Express Aéreo	100%
Barberena	100%
SAT Portal Solé	100%
Géminis	100%
Zona 5	100%
Metroplaza	100%
Próceres	93%
Nueva Santa Rosa	90%
Zona 15	78%

TOTAL 95.8%

REGIÓN 3

Roosevelt	100.0%
Pacific Villa Hermosa	100.0%
Aduana La Aurora	100.0%
Aeropuerto Vuelos Privados	100.0%
Petapa	100.0%
Florida	100.0%
Galerías Primma	100.0%
La Aurora Zona 13	100.0%
Miraflores	90.0%
Pacific Center	85.7%
Aeronáutica Civil (DGAC)	75.0%

TOTAL 93.5%

REGIÓN 4

Antigua	100.0%
Santa Lucía Cotzumalguapa	100.0%
San Cristóbal	100.0%
Escuintla	100.0%
SAT Chimaltenango	100.0%
Patulul	100.0%
Puerto Quetzal	100.0%
Chimaltenango	90.0%
San Lucas	88.9%
Puerto San José	78.6%

TOTAL 94.1%

REGIÓN 5

Aduana SAT El Carmen	100.0%
Tiquisate	100.0%
Paseo Las Palmas	100.0%
Coatepeque	100.0%
Génova	100.0%
Mazatenango	100.0%
La Trinidad Coatepeque	90.0%
Retalhuleu	88.9%
San Pedro Sac. San Marcos	85.7%
San Marcos	81.8%

TOTAL 94.5%

REGIÓN 6

Chichicastenango	100.0%
Sololá	100.0%
SAT Totonicapán	100.0%
Huehuetenango Quinta Calle	100.0%
Joyabaj	100.0%
Quetzaltenango	100.0%
Nebaj	88.9%
Quiché	83.3%
Totonicapán	75.0%

TOTAL 92.3%

REGIÓN 7

Zacapa	100.0%
Jutiapa	100.0%
Huité	100.0%
Chiquimula	100.0%
Teculután	100.0%
El Progreso Guastatoya	100.0%
Ayarza	100.0%
Estanzuela	100.0%
Esquipulas	88.9%
Gualán	80.0%
El Progreso Jutiapa	71.4%
Jalapa	66.7%

TOTAL 92.0%

REGIÓN 8

Sayaxché	100.0%
Cobán	100.0%
Mundo Maya Petén	100.0%
Petén	100.0%
Puerto Barrios	91.7%
Salamá	88.9%
Poptún*	87.5%
Gran Carchá	60.0%

TOTAL 93.0%

TOTAL: 93.4%



Rumbo
a tu mejor versión

PRÓXIMAMENTE

EPISODIO #6

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A
BCRDC 