

2023



Centro Nacional
de Despacho

GESTIÓN DE RECLAMOS

INSTRUCTIVO

DESARROLLO Y GESTIÓN DE SOLUCIONES
CND

GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA CND

El presente documento es una guía para el uso de la herramienta de Gestión de Reclamos del Centro Nacional de Despacho.

I. Objetivo

Implementación de un espacio centralizado que busca optimizar la atención de los reclamos presentados, mediante la canalización de los mismos en un entorno amigable y que facilite el seguimiento.

II. Acceso a la Aplicación

A. Ubicación

Para acceder a la aplicación de Gestión de Reclamos del CND, debe ingresar al portal web <https://www.cnd.com.pa/> y seleccionar la opción Portal de Aplicaciones.



Portal de Aplicaciones

B. Ingreso

1. Para acceder al Portal de Aplicaciones, debe utilizar las credenciales de Agente que el CND le haya proporcionado.

Por favor inicie sesión para continuar

Usuario

Contraseña

Iniciar sesión

Usuarios CND

2. Una vez dentro del Portal de Aplicaciones, debe seleccionar la opción "Gestión de Reclamos"

Registro de Grandes Clientes Ingresar

Registro de Protecciones Ingresar

Viabilidad de Contratos Ingresar

Reclamos Ingresar

III. Registro de Reclamo

Para registrar un nuevo caso debe seleccionar la opción “Nuevo” y luego completar la información requerida.

Nota: Todos los espacios son obligatorios, con excepción de los archivos adjuntos.

Código	Área	Tema	Condición	Fecha de registro ▼
0 registros				

[Nuevo](#) [Regresar](#)

1. Área
Debe seleccionar si su caso corresponde a temas Operativos o Comerciales.
2. Tema
Conjunto general de temas a los que puede referirse el caso a presentar. Dependerá del Área que seleccione en el campo anterior.
3. Detalles
En esta sección deberá redactar el contenido de su caso.
4. Adjuntar Documento (opcional)
En caso de requerir adjuntar algún archivo de apoyo a su caso, debería ingresarlo en esta sección.
Los tipos de archivo permitidos son: xlsx, docx, zip y rar.
Nota: El archivo adjunto debe tener un tamaño máximo de hasta 25MB
5. Guardar
Presionar el botón “Guardar” para registrar la Nota o Correspondencia que se desea enviar al CND.

Información del Reclamo

Área Tema

Detalles

Adjuntar documento (opcional)

IV. Visualización de Reclamos

Todos los reclamos presentados al CND podrán ser visualizados por medio de la aplicación, incluyendo el status del mismo.

Al seleccionar el Reclamo podrá observar el detalle del mismo.

Código	Área	Tema	Condición	Fecha de registro
REC-DTE-2023-005	Comercial	Documento de Transacciones Económicas Oficial	En evaluación (CND)	Ago/18/2023

1 - 1 de 1

V. Reporte de Reclamo

Al Seleccionar la vista de detalle de un Reclamo podrá descargar un Reporte del mismo utilizando la opción "Descargar"

REC-DTE-2023-005			Estatus: Abierto
Área	Tema	Condición	
Comercial	Documento de Transacciones Económicas Oficial	En evaluación (CND)	
Registro			Ago/18/2023

VI. Notificaciones

De forma automática, el Sistema generará una notificación por correo electrónico al momento de registrar un caso y en cada cambio de estatus que tenga el mismo. Las notificaciones serán enviadas a la dirección de contacto definida por el Agente.



Centro Nacional de Despacho

Estimado Agente

Se ha actualizado el estado de su Reclamo **REC-DTE-2023-001** referente al **Documento de Transacciones Económicas Oficial**.

Condición: Rechazado por CND

[Acceder al Portal](#)

© 2023 Centro Nacional de Despacho