

## Guía Rápida para Ingresar Incidentes o Consultas en el Portal de Mesa de Ayuda

### 1. Ingreso al Portal

**https://caudnc.mef.gob.pa**

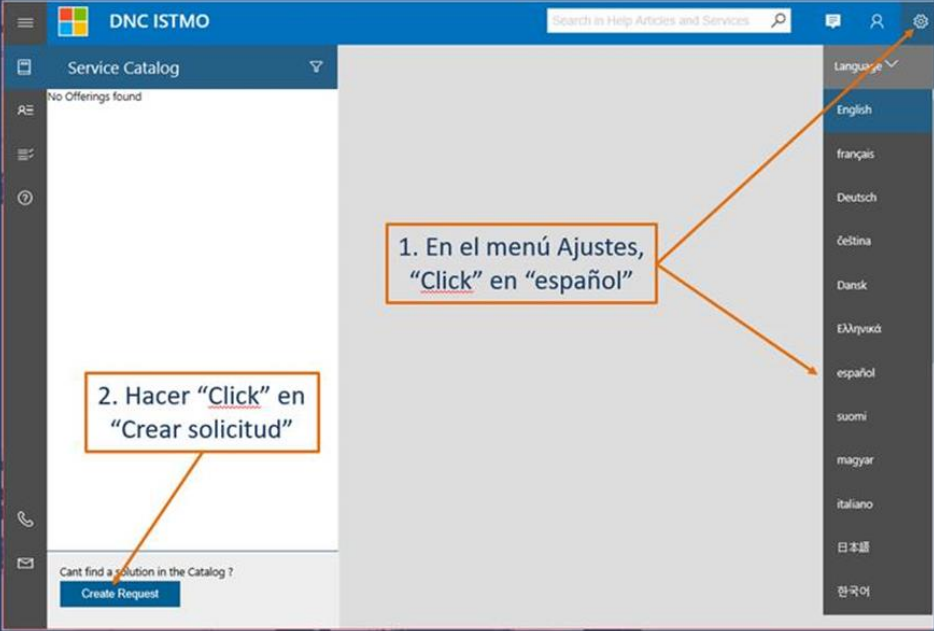
Todo navegador es compatible, no hay restricciones de acceso ni aplicaciones adicionales.



Ingresar Nombre de Usuario:	ISTMO\nombre.apellido
y su Contraseña:	Istmo1234
("I" mayúscula y "\ es "Alt Gr" + "\ ó "Alt" + 92)	

### 2. Creación del incidente o consulta

Para cambiar idioma de Portal a Español



1. En el menú Ajustes, "Click" en "español"

2. Hacer "Click" en "Crear solicitud"

### 3. Completar detalles del incidente o consulta

**Llenar Campos Obligatorios: Título, hasta 400 caracteres**

**Detalle lo mejor posible el caso. 4,000 caracteres máximo**

**Definir el problema en la Lista de Categorías**

**Definir Urgencia de su Incidencia (sujeto a reclasificación)**

**Hacer "clic" en Enviar o Cancelar respectivamente**

**Solo la primera vez, marcar la plantilla como favorito haciendo clic en corazón.**

**Propvea el contacto de un compañero que conozca el caso**

**Adjuntar Captura de Pantalla del Error y otros documentos relevantes**

### 4. Seguimiento al incidente o consulta

**Mis solicitudes**

Ordenar por: Última actualización

Activa	Resueltas	Cerrada
arrastre de pedido		
14206		Cerrada

**Mis Solicitudes abarca todo incidente y solicitud que el usuario haya colocado en la historia del sistema.**

- Pueden ser ordenadas por "Última Actualización", "Título" o "ID" (número de solicitud).
- Pueden ser vistas "Todas", las "Activas", las "Resueltas", o las Cerradas"

**En las acciones de registro puede ver cada paso de su solicitud, con todos los detalles relativos como estado, fecha y hora en que ocurrió cada paso, adjuntos colocados por usted y por los agentes, comentarios suyos y de los agentes.**

**arrastre de pedido**  
Última actualización: 5/3/2019, 1:30:51 PM  
14206 | Cerrada

**ID o número de su solicitud**  
Título  
Fecha y hora colocado  
Estatus

**Texto de Descripción ocultado por privacidad.**

Registro de acciones

> Incidente cerrado	26 días atrás
✓ Registro resuelto	26 días atrás
Debe solicitar a su analista del DNC para que le habilite la transacción.	
> Archivo adjunto	27 días atrás
> Registro abierto	27 días atrás

Archivos adjuntos

Nombre de archivo	Fecha adjuntado
Adjunto Ocul...	5/2/2019, 3:56:03 PM