

EJFLOW CRM

Manual del Administrador

Versión: 2.1 Fecha: Febrero 2026

Tabla de Contenidos

1. [Introducción](#)
2. [Gestión de Usuarios](#)
3. [Gestión de Departamentos](#)
4. [Roles y Permisos](#)
5. [Estado del Cliente \(Corporaciones\)](#)
6. [Configuración del Sistema](#)
7. [Configuración de Inteligencia Artificial](#)
8. [Portal del Cliente](#)
9. [Auditoría y Seguridad](#)
10. [Sistema de Respaldos](#)

Introducción

Como administrador del CRM de EJFLOW Ebenezer, usted tiene acceso completo a todas las funcionalidades del sistema, incluyendo la gestión de usuarios, departamentos, roles y configuraciones.

Panel de Administración

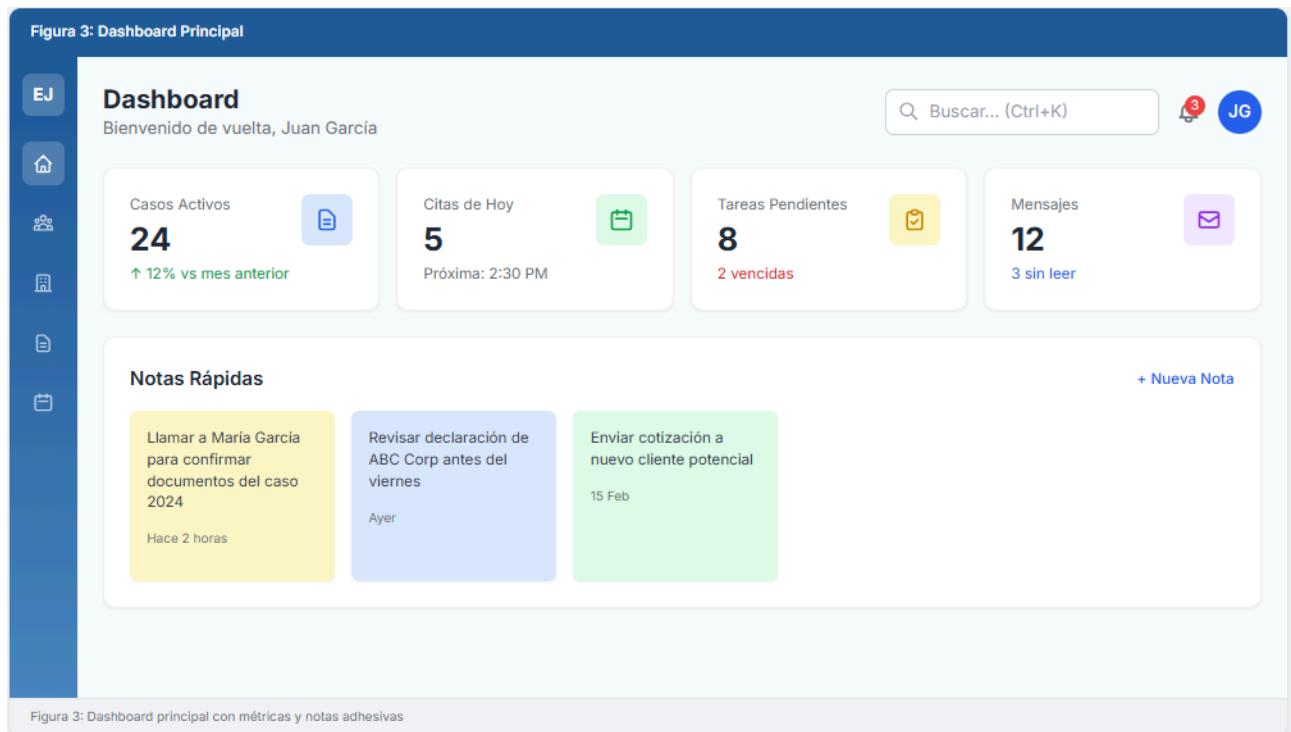


Figura 1: Panel de control del administrador

Gestión de Usuarios

[Ver Lista de Usuarios](#)

1. Navegue a **Configuración > Usuarios**
2. Verá la lista de todos los usuarios del sistema

| Contactos | | | | | |
|---|------------------------|----------------|---------------|--------------------|------------------|
| Buscar contactos... | | | Estado: Todos | Corporación: Todas | + Nuevo Contacto |
| NOMBRE | EMAIL | TELÉFONO | CORPORACIÓN | ESTADO | ACCIONES |
| MG María García Cliente desde 2022 | maria.garcia@email.com | (555) 123-4567 | ABC Corp | Activo | ... |
| JP Juan Pérez Cliente desde 2023 | juan.perez@email.com | (555) 234-5678 | XYZ Inc | Activo | ... |
| CR Carlos Rodríguez Cliente desde 2021 | carlos.r@email.com | (555) 345-6789 | ABC Corp +2 | Activo | ... |

Figura 4: Lista de contactos con filtros y acciones

Figura 2: Lista de usuarios del sistema

Crear Nuevo Usuario

1. Haga clic en "**Nuevo Usuario**"
2. Complete los campos:
 - **Nombre completo**
 - **Correo electrónico** (será el login)
 - **Rol asignado**
 - **Departamento** (opcional)
3. Haga clic en "**Crear**"
4. El usuario recibirá un correo con instrucciones

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

Nombre Apellido

Email Teléfono

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc Tech Solutions LLC

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 3: Formulario de creación de usuario

Editar Usuario

1. Haga clic en el nombre del usuario
2. Modifique los campos necesarios:
 - Información personal
 - Rol
 - Departamento
 - Estado (activo/inactivo)
3. Guarde los cambios

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 4: Edición de usuario

Asignar Usuario a Departamento

1. Edite el usuario
2. Seleccione el departamento en el campo correspondiente
3. Guarde los cambios

El departamento asignado determina:

- Qué carpetas de documentos puede ver
- A qué equipo pertenece

Gestión de Departamentos

Los departamentos organizan a los usuarios y los documentos de los clientes.

Ver Departamentos

1. Navegue a **Configuración > Departamentos**
2. Verá la lista de departamentos

Figura 7: Lista de Corporaciones con Estados

| Corporaciones | | | | | + Nueva Corporación |
|--|------------|-------------|-----------------|----------|-------------------------------------|
| EMPRESA | EIN | CONTACTOS | ESTADO | ACCIONES | |
| A ABC Corp LLC • Technology | XX-XXXXXXX | 5 contactos | Active | ⋮ | |
| X XYZ Inc Corporation • Consulting | XX-XXXXXXX | 3 contactos | Payment Pending | ⋮ | |
| II Tech Solutions LLC LLC • Software | XX-XXXXXXX | 2 contactos | Paused | ⋮ | |
| Global Services Inc Corporation • Trading | XX-XXXXXXX | 1 contacto | Business Closed | ⋮ | |

Figura 7: Lista de corporaciones con indicadores de estado (Active, Paused, Closed)

Figura 5: Lista de departamentos

Departamentos Predefinidos

| Departamento | Código | Color | Icono |
|----------------|--------|----------|------------|
| Accounting | ACCT | Azul | Calculator |
| Payroll | PAY | Verde | DollarSign |
| Billing | BILL | Amarillo | Receipt |
| Audit | AUD | Rojo | FileSearch |
| Representation | REP | Púrpura | Scale |
| Client Visit | VISIT | Cyan | Users |

Crear Nuevo Departamento

- Haga clic en "**Nuevo Departamento**"
- Complete los campos:
 - Nombre:** Nombre del departamento
 - Código:** Código corto (ej: ACCT)
 - Color:** Color para identificación visual
 - Icono:** Icono de Lucide (opcional)
 - Descripción:** Descripción del departamento
- Haga clic en "**Guardar**"

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

Nombre Apellido

Email Teléfono

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc Tech Solutions LLC

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 6: Crear nuevo departamento

Editar Departamento

1. Haga clic en el nombre del departamento
2. Modifique los campos necesarios
3. Guarde los cambios

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 7: Editar departamento

Desactivar Departamento

1. Edite el departamento
2. Cambie "**Activo**" a **No**
3. Los usuarios del departamento no podrán ver sus carpetas

Carpetas de Departamento por Cliente

Concepto

Cada cliente (contacto o corporación) tiene carpetas organizadas por departamento:

```
Cliente: John Smith
├─ Accounting/
|  ├─ Tax Returns/
|  ├─ Financial Statements/
|  └─ Correspondence/
└─ Payroll/
   ├─ W-2 Forms/
   └─ Payroll Reports/
└─ Billing/
   └─ Invoices/
└ ...
```

Figura 11: Carpetas por Departamento

The screenshot shows a user interface for managing documents by department. On the left, a sidebar titled "Carpetas de Departamento" lists departments: Accounting (selected), Payroll, Billing, and Audit. Each department has sub-folders: Accounting has Tax Returns, Correspondence, and Forms (selected); Payroll has none; Billing has none; Audit has none. The main area shows the "Accounting / Forms" section with three files: W-2_2024.pdf (PDF, 245 KB, uploaded 15 Feb 2026), 1099-INT_2024.pdf (PDF, 128 KB, uploaded 14 Feb 2026), and ID_Driver_License.jpg (IMG, 1.2 MB, uploaded 10 Feb 2026). A blue "+ Subir" button is in the top right.

Figura 8: Estructura de carpetas por departamento

Inicializar Carpetas para un Cliente

1. Abra el contacto o corporación
2. Vaya a la pestaña "**Documentos**"
3. Haga clic en "**Inicializar Carpetas**"
4. Se crearán carpetas predeterminadas para cada departamento activo

Figura 11: Carpetas por Departamento

This screenshot is identical to Figure 11, showing the same departmental folder structure and the same three files in the Accounting / Forms section. The "Forms" folder under Accounting is still selected, and the "+ Subir" button is visible.

Figura 9: Inicializar carpetas de departamento

Crear Subcarpeta

1. En la vista de carpetas del cliente
2. Haga clic en el menú (:) de una carpeta
3. Seleccione "**Nueva Subcarpeta**"
4. Nombre la subcarpeta
5. Haga clic en "**Crear**"

Figura 11: Carpetas por Departamento

The screenshot shows a file management interface. On the left, a sidebar titled "Carpetas de Departamento" lists departments: Accounting (selected), Payroll, Billing, and Audit. Under Accounting, subfolders include Tax Returns (12 items), Correspondence (5 items), and Forms (8 items). On the right, a main panel titled "Accounting / Forms" displays three files: "W-2_2024.pdf" (PDF, 245 KB, uploaded 15 Feb 2026), "1099-INT_2024.pdf" (PDF, 128 KB, uploaded 14 Feb 2026), and "ID_Driver_License.jpg" (IMG, 1.2 MB, uploaded 10 Feb 2026). A blue button "+ Subir" is at the top right.

Figura 11: Sistema de carpetas por departamento con documentos

Figura 10: Crear nueva subcarpeta

Permisos de Carpetas

| Rol | Acceso |
|-----------------|---|
| Admin | Todas las carpetas de todos los departamentos |
| Usuarios | Solo carpetas de su propio departamento |

Roles y Permisos

Roles Predefinidos

| Rol | Contactos | Casos | Documentos | Reportes | Config |
|--------------|-----------|-------|------------|------------|----------|
| Admin | CRUD | CRUD | CRUD | Ver/Export | Total |
| Manager | CRUD | CRUD | CRUD | Ver/Export | Limitado |
| Preparer | Ver/Edit | CRUD | CRUD | Ver | No |
| Receptionist | CRUD | Ver | Ver/Subir | No | No |

| Figura 7: Lista de Corporaciones con Estados | | | | | |
|--|--|-----------|-------------|-----------------|---------------------|
| Corporaciones | | | | | + Nueva Corporación |
| | EMPRESA | EIN | CONTACTOS | ESTADO | ACCIONES |
| A | ABC Corp LLC • Technology | XX-XXXXXX | 5 contactos | Active | ⋮ |
| X | XYZ Inc Corporation • Consulting | XX-XXXXXX | 3 contactos | Payment Pending | ⋮ |
| II | Tech Solutions LLC LLC • Software | XX-XXXXXX | 2 contactos | Paused | ⋮ |
| – | Global Services Inc Corporation • Trading | XX-XXXXXX | 1 contacto | Business Closed | ⋮ |

Figura 7: Lista de corporaciones con indicadores de estado (Active, Paused, Closed)

Figura 11: Permisos por rol

Contactos con Múltiples Corporaciones

El sistema permite asociar un contacto a múltiples corporaciones.

Corporación Primaria vs Adicionales

| Tipo | Descripción |
|--------------------|---|
| Primaria | Corporación principal del contacto, visible en listas |
| Adicionales | Otras corporaciones asociadas, visibles en detalle |

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 11b: Asignar múltiples corporaciones

Casos de Uso

1. **Contador de varios negocios:** Se asocia a todas las empresas que atiende
2. **Socio de múltiples empresas:** Aparece en cada corporación donde tiene participación
3. **Empleado de grupos empresariales:** Vinculado a la matriz y subsidiarias

Configurar desde el Formulario

1. Abra el contacto para editar
2. En "**Corporación Primaria**": seleccione la empresa principal
3. En "**Corporaciones Adicionales**": agregue más empresas
4. Las corporaciones aparecen como badges removibles
5. Guarde los cambios

Filtrar por Corporación

Al filtrar contactos por corporación, el sistema busca en **todas** las asociaciones (primaria + adicionales).

Crear Rol Personalizado

1. Vaya a **Configuración > Roles**
2. Haga clic en "**Nuevo Rol**"
3. Nombre el rol
4. Configure permisos por módulo:
 - **Ver:** Puede visualizar registros
 - **Crear:** Puede crear nuevos registros
 - **Editar:** Puede modificar registros
 - **Eliminar:** Puede eliminar registros

5. Guarde el rol

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

[Cancelar](#) [Guardar Cambios](#)

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 12: Crear rol personalizado

Estado del Cliente (Corporaciones)

El sistema de Estado del Cliente permite gestionar el ciclo de vida de cada corporación/empresa en el CRM. Esta funcionalidad es esencial para mantener un control preciso sobre el estado de cada cliente.

Estados Disponibles

| Estado | Color | Descripción |
|-----------------|-------|--|
| Active | Verde | Cliente activo, operaciones normales |
| Payment Pending | Rojo | Pagos pendientes, requiere seguimiento |
| Paid | Verde | Pagos al día |
| Paused | Ámbar | Cliente pausado temporalmente |
| Business Closed | Rojo | Empresa cerrada permanentemente |

Figura 8: Selector de Estado del Cliente

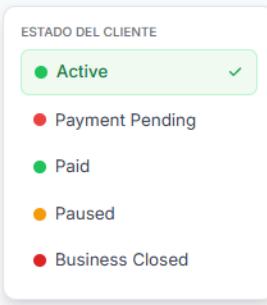


Figura 8: Menú desplegable para cambiar el estado del cliente

Figura 13: Selector de estado del cliente en el header

Cambiar Estado de un Cliente

1. Abra la página de detalle de la corporación
2. En el header, junto al nombre, encontrará el **dropdown de estado**
3. Haga clic en el estado actual para ver las opciones
4. Seleccione el nuevo estado

Figura 8: Selector de Estado del Cliente

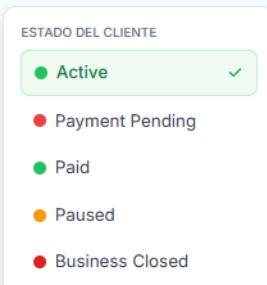


Figura 8: Menú desplegable para cambiar el estado del cliente

Figura 14: Opciones del selector de estado

Estados que Requieren Justificación

Cerrar una Empresa (Business Closed)

Cuando selecciona "**Business Closed**", el sistema:

1. Muestra un diálogo de confirmación
2. Requiere una **nota obligatoria** explicando el motivo del cierre
3. Registra:
 - Quién cerró la empresa
 - Fecha y hora del cierre
 - Motivo del cierre

Figura 9: Diálogo de Cierre de Empresa



Figura 9: Diálogo de confirmación para cerrar una empresa (requiere justificación)

Figura 15: Diálogo para cerrar una empresa

Campos registrados:

- closure_reason : Motivo del cierre
- closed_at : Fecha/hora del cierre
- closed_by : Usuario que realizó el cierre

Pausar una Empresa (Paused)

Cuando selecciona "**Paused**", el sistema:

1. Muestra un diálogo de confirmación
2. Requiere una **nota obligatoria** explicando el motivo de la pausa
3. Registra:
 - Quién pausó la empresa
 - Fecha y hora de la pausa
 - Motivo de la pausa

Figura 9: Diálogo de Cierre de Empresa



Figura 9: Diálogo de confirmación para cerrar una empresa (requiere justificación)

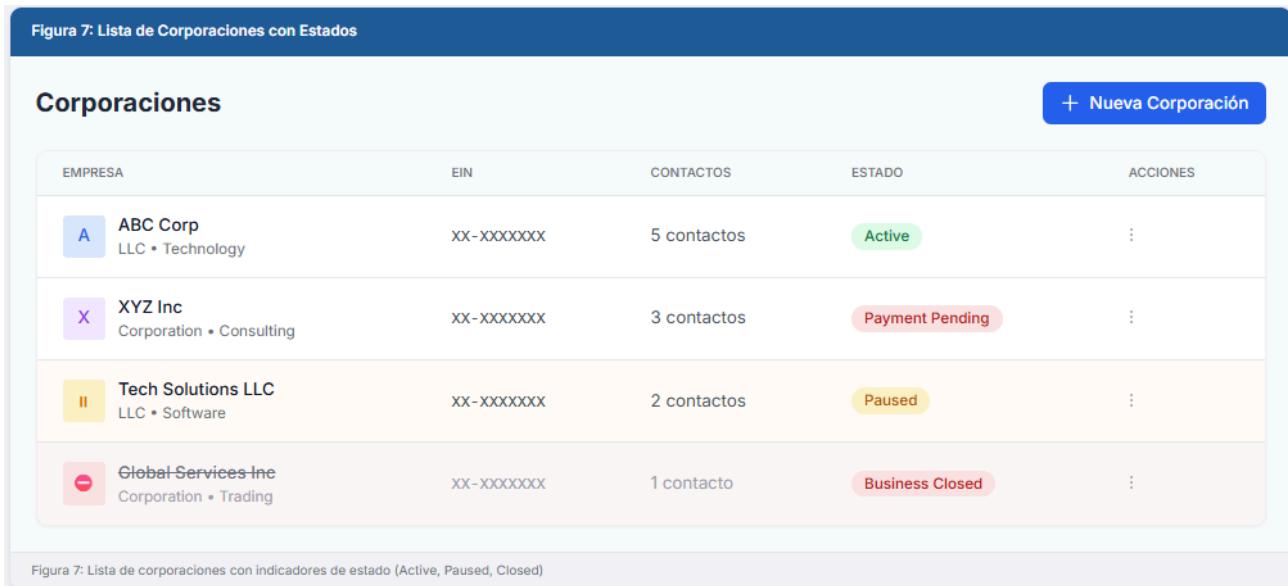
Figura 16: Diálogo para pausar una empresa

Indicadores Visuales en la Lista

En la lista de corporaciones, los estados especiales se muestran con indicadores visuales:

| Estado | Indicador Visual |
|-----------------|---|
| Business Closed | Fondo rojo claro, icono  , texto tachado |
| Paused | Fondo ámbar claro, icono  |
| Payment Pending | Badge rojo |
| Paid | Badge verde |

Figura 7: Lista de Corporaciones con Estados



The screenshot shows a table titled "Corporaciones" with columns: EMPRESA, EIN, CONTACTOS, ESTADO, and ACCIONES. There are four rows of data:

- ABC Corp** (LLC • Technology) - Status: Active (green badge)
- XYZ Inc** (Corporation • Consulting) - Status: Payment Pending (pink badge)
- Tech Solutions LLC** (LLC • Software) - Status: Paused (yellow badge)
- Global Services Inc** (Corporation • Trading) - Status: Business Closed (red badge)

+ Nueva Corporación

Figura 7: Lista de corporaciones con indicadores de estado (Active, Paused, Closed)

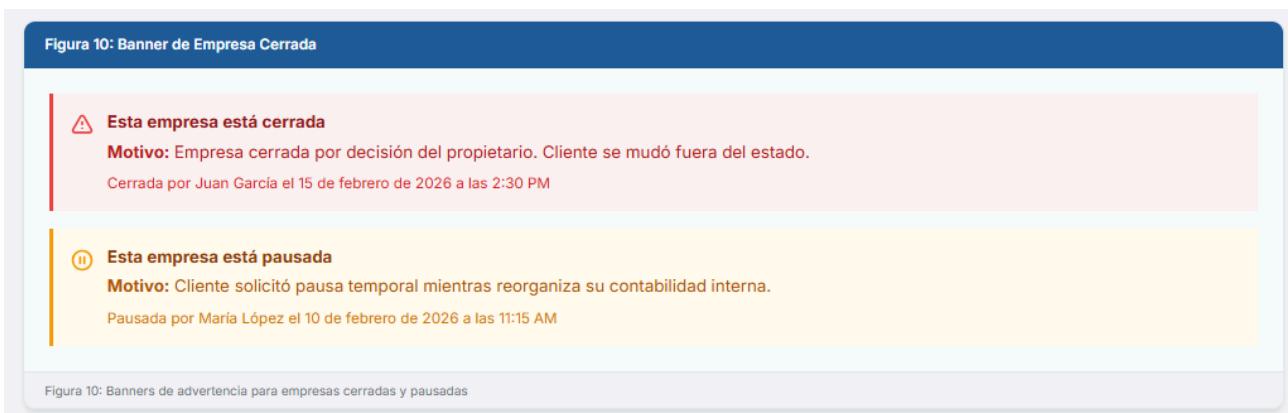
Figura 17: Indicadores de estado en la lista de corporaciones

Advertencia al Acceder a Empresas Cerradas/Pausadas

Cuando un usuario accede a una corporación cerrada o pausada:

- Se muestra un **modal de advertencia** indicando:
 - El estado actual de la empresa
 - El motivo del cierre/pausa
 - Quién realizó la acción y cuándo
- El usuario debe hacer clic en "Continuar" para acceder

Figura 10: Banner de Empresa Cerrada



The modal contains two sections:

- Esta empresa está cerrada**
Motivo: Empresa cerrada por decisión del propietario. Cliente se mudó fuera del estado.
 Cerrada por Juan García el 15 de febrero de 2026 a las 2:30 PM
- Esta empresa está pausada**
Motivo: Cliente solicitó pausa temporal mientras reorganiza su contabilidad interna.
 Pausada por María López el 10 de febrero de 2026 a las 11:15 AM

Figura 10: Banners de advertencia para empresas cerradas y pausadas

Figura 18: Modal de advertencia para empresas cerradas

Banner Permanente

Además del modal inicial, las empresas cerradas o pausadas muestran un **banner permanente** en la parte superior de la página:

- **Empresas Cerradas:** Banner rojo con ícono de advertencia
- **Empresas Pausadas:** Banner ámbar con ícono de pausa

El banner incluye:

- Estado actual
- Motivo del cierre/pausa
- Nombre del usuario y fecha de la acción

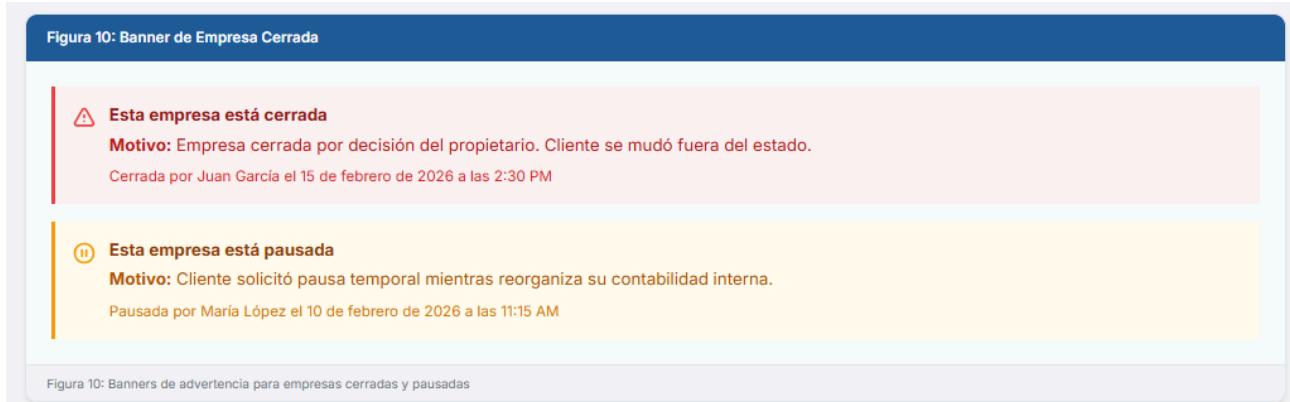


Figura 19: Banner de advertencia permanente

Sistema de Notificaciones

Cuando un usuario accede a una empresa cerrada o pausada, el sistema **notifica automáticamente** a todos los managers y administradores.

La notificación incluye:

- Nombre de la empresa accedida
- Usuario que accedió
- Fecha y hora del acceso
- Estado de la empresa
- Motivo del cierre/pausa

Esto permite a los supervisores monitorear el acceso a clientes inactivos.

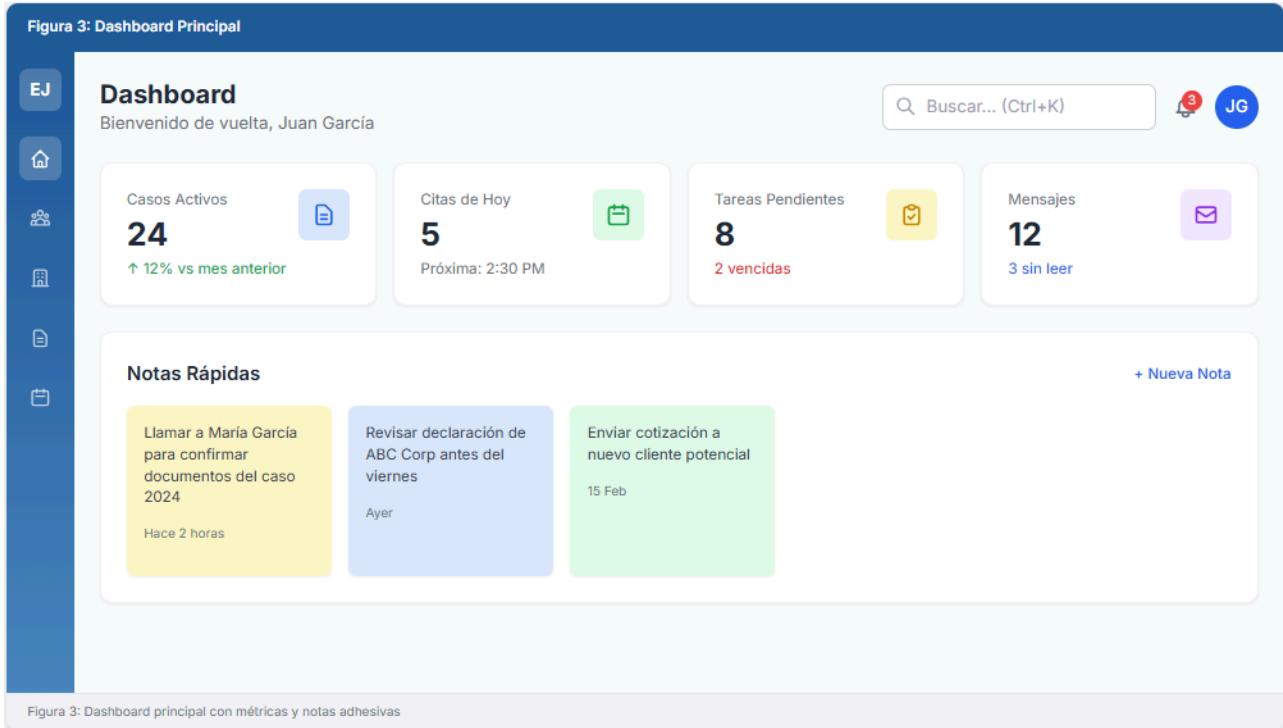


Figura 3: Dashboard principal con métricas y notas adhesivas

Figura 20: Notificación de acceso a empresa cerrada

Reactivar una Empresa

Para reactivar una empresa cerrada o pausada:

1. Abra la página de detalle de la corporación
2. Haga clic en el selector de estado
3. Seleccione "**Active**", "**Payment Pending**" o "**Paid**"
4. Los campos de cierre/pausa se limpian automáticamente

Configuración del Sistema

Configuración General

Navegue a **Configuración > General**:

- **Nombre de la Empresa:** Aparece en reportes y correos
- **Logo:** Imagen para documentos y portal
- **Zona Horaria:** Default para todo el sistema
- **Formato de Fecha:** MM/DD/YYYY o DD/MM/YYYY

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 21: Configuración general del sistema

Configuración de Correo

1. Vaya a **Configuración > Email**
2. Configure:
 - **SMTP Server:** Servidor de correo saliente
 - **Puerto:** 587 (TLS) o 465 (SSL)
 - **Usuario:** Cuenta de correo
 - **Contraseña:** Credenciales

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 22: Configuración de correo

Configuración de Inteligencia Artificial

EJFLOW CRM integra capacidades de Inteligencia Artificial tanto en el chatbot del portal del cliente como en funcionalidades internas del sistema.

Chatbot del Portal del Cliente

El chatbot asiste a los clientes en el portal con consultas sobre sus casos, documentos y estado de servicios.

Configuración del Chatbot

1. Navegue a **Configuración > IA > Chatbot**

2. Configure los siguientes parámetros:

| Parámetro | Descripción | Valor Recomendado |
|-----------------------|----------------------------------|-------------------|
| Modelo | Modelo de IA a utilizar | GPT-4 / Claude 3 |
| Temperatura | Creatividad de respuestas (0-1) | 0.7 |
| Max Tokens | Longitud máxima de respuesta | 1000 |
| Sistema Prompt | Instrucciones base del asistente | Ver abajo |

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 23: Panel de configuración del chatbot

Sistema Prompt Recomendado

Eres el asistente virtual de EJFLOW, una firma de servicios tributarios.

Tu rol es ayudar a los clientes con:

- Consultas sobre el estado de sus casos
- Información sobre documentos requeridos
- Preguntas frecuentes sobre servicios
- Programación de citas

Siempre sé profesional, amable y preciso. Si no conoces la respuesta, indica que un representante se pondrá en contacto.

IMPORTANTE: No proporciones asesoría fiscal específica. Deriva esas consultas al equipo profesional.

Contexto del Chatbot

El chatbot tiene acceso a:

- Información pública del cliente (nombre, casos activos)
- Estado de documentos pendientes
- Horarios de oficina
- Preguntas frecuentes configuradas

El chatbot NO tiene acceso a:

- Información financiera detallada

- Documentos confidenciales
- Datos de otros clientes
- Información de facturación

Figura 6: Detalle del Contacto

The screenshot shows the 'Contact Detail' page for Carlos Rodríguez. At the top, there is a circular profile picture with 'CR' initials, the name 'Carlos Rodríguez' (status: Activo), an email address, a phone number, and a 'Editar' button. Below this, there is a section for 'Información del Contacto' (Contact Information) with fields for Dirección (Address), Asignado a (Assigned to), Fuente (Source), and Cliente desde (Client since). To the right, there is a 'Corporaciones' (Corporations) section listing 'ABC Corp' (Principal), 'XYZ Inc' (Socio), and 'Tech Solutions LLC' (Consultor). Below these sections are 'Casos Recientes' (Recent Cases) and 'Acciones' (Actions) buttons.

Figura 24: Ejemplo de conversación con el chatbot

Personalización de Respuestas

1. Vaya a **Configuración > IA > Respuestas Predefinidas**
2. Agregue pares de pregunta-respuesta para consultas comunes:

| Pregunta | Respuesta |
|-----------------------------------|--|
| "¿Cuál es el horario de oficina?" | "Nuestro horario es de Lunes a Viernes, 9:00 AM - 6:00 PM EST" |
| "¿Cómo subo un documento?" | "En su portal, haga clic en 'Documentos' y luego en 'Subir Documento'" |

IA en la Aplicación Web (Staff)

La aplicación web utiliza IA para asistir al personal interno con diversas tareas.

Funcionalidades de IA Interna

| Funcionalidad | Descripción | Ubicación |
|-------------------------------|---|--------------------|
| Resumen de Casos | Genera resúmenes automáticos de casos complejos | Detalle del caso |
| Borrador de Emails | Sugiere respuestas a correos de clientes | Bandeja de entrada |
| Ánalisis de Documentos | Extrae información de documentos subidos | Vista de documento |
| Búsqueda Semántica | Búsqueda inteligente en toda la base de datos | Barra de búsqueda |

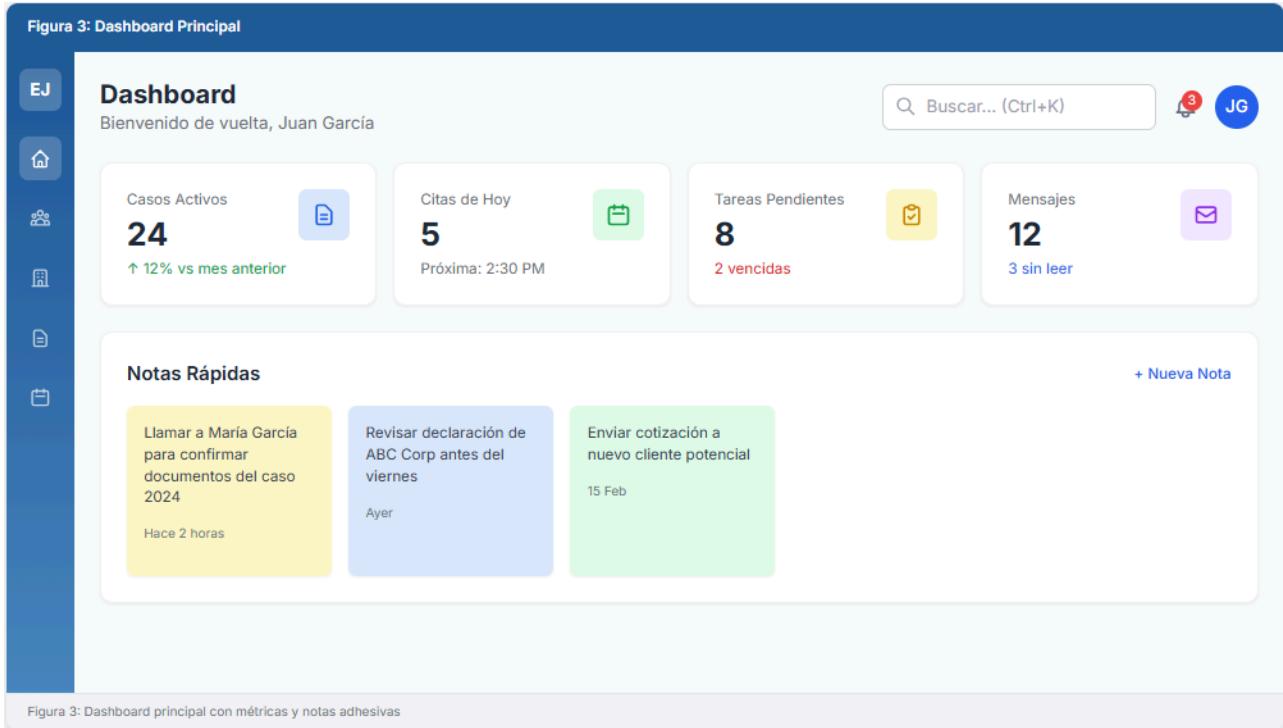


Figura 3: Dashboard principal con métricas y notas adhesivas

Figura 25: Asistente de IA para el personal

Configuración de IA Interna

1. Navegue a **Configuración > IA > Asistente Interno**
2. Configure:

| Opción | Descripción |
|-------------------------|----------------------------------|
| Habilitar IA | Activa/desactiva funciones de IA |
| Proveedor | OpenAI / Anthropic / Azure |
| API Key | Clave de API del proveedor |
| Modelo Preferido | Modelo a usar para cada función |

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 26: Configuración de IA interna

Claves de API

Para configurar la IA, necesita obtener claves de API de los proveedores:

OpenAI:

1. Visite <https://platform.openai.com>
2. Vaya a API Keys
3. Cree una nueva clave
4. Copie y pegue en la configuración

Anthropic (Claude):

1. Visite <https://console.anthropic.com>
2. Vaya a API Keys
3. Cree una nueva clave
4. Copie y pegue en la configuración

Importante: Las claves de API se almacenan encriptadas. Nunca las comparta.

Límites y Costos

Configure límites para controlar costos:

| Parámetro | Descripción | Valor Sugerido |
|--------------------|-----------------------------|----------------|
| Límite Diario | Máximo de consultas por día | 1000 |
| Límite por Usuario | Máximo por usuario/hora | 50 |

| | | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| Alerta de Gasto | Notificar al alcanzar \$ | \$100 |
|------------------------|--------------------------|-------|

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Nombre: Carlos
Apellido: Rodríguez
Email: carlos.r@email.com
Teléfono: (555) 345-6789

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 27: Configuración de límites de uso de IA

Privacidad y Seguridad de IA

EJFLOW implementa las siguientes medidas de seguridad para el uso de IA:

1. **Anonimización de Datos:** Información sensible se enmascara antes de enviar a la IA
2. **Sin Entrenamiento:** Los datos no se usan para entrenar modelos externos
3. **Logs de Auditoría:** Todas las consultas de IA quedan registradas
4. **Retención Limitada:** Los proveedores no retienen datos más de 30 días

Portal del Cliente

El Portal del Cliente (EJFLOW Client) permite a los clientes acceder a su información, documentos y comunicarse con la firma.

Acceso al Portal

Los clientes acceden al portal mediante:

- URL: [https://\[su-domínio\]/portal](https://[su-domínio]/portal)
- Credenciales proporcionadas por email

Figura 1: Pantalla de Inicio de Sesión



Figura 1: Pantalla de inicio de sesión del sistema EJFLOW

Figura 28: Página de acceso al portal del cliente

Funcionalidades del Portal

| Función | Descripción |
|-------------------|--|
| Dashboard | Vista general de casos activos y tareas pendientes |
| Mis Casos | Lista de todos los casos del cliente |
| Documentos | Subir y descargar documentos |
| Mensajes | Comunicación con el equipo |
| Perfil | Actualizar información personal |

Subir Documentos

Los clientes pueden subir documentos desde el portal:

1. Ir a **Documentos**
2. Seleccionar el caso correspondiente
3. Hacer clic en "**Subir Documento**"
4. Seleccionar el archivo
5. Agregar descripción (opcional)
6. Confirmar

Figura 11: Carpetas por Departamento

The screenshot shows a sidebar titled "Carpetas de Departamento" with the following structure:

- Accounting** (selected):
 - Tax Returns: 12
 - Correspondence: 5
 - Forms: 8** (highlighted in blue)
- Payroll**: 4
- Billing**: 2
- Audit**: 0

The main area displays files under "Accounting / Forms".

| Type | Name | Size | Last Updated |
|------|-----------------------|--------|-----------------------|
| PDF | W-2_2024.pdf | 245 KB | Subido el 15 Feb 2026 |
| PDF | 1099-INT_2024.pdf | 128 KB | Subido el 14 Feb 2026 |
| IMG | ID_Driver_License.jpg | 1.2 MB | Subido el 10 Feb 2026 |

+ Subir

Figura 11: Sistema de carpetas por departamento con documentos

Figura 29: Subir documentos en el portal

Notificaciones del Portal

Los clientes reciben notificaciones cuando:

- Se actualiza el estado de un caso
- Se requiere un documento
- Hay un mensaje nuevo
- Se aproxima una fecha límite

Chatbot de Asistencia

El chatbot está disponible 24/7 en el portal para:

- Responder preguntas frecuentes
- Guiar en la navegación
- Tomar mensajes para el equipo
- Proporcionar información de contacto

Auditoría y Seguridad

Ver Logs de Auditoría

1. Vaya a **Configuración > Auditoría**
2. Filtre por:
 - Usuario
 - Acción (crear, editar, eliminar, ver)
 - Módulo
 - Rango de fechas
3. Exporte a CSV si necesita

| Figura 4: Lista de Contactos | | | | | | |
|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|----------|------------------|
| Contactos | | | | | | + Nuevo Contacto |
| Buscar contactos... | | | Estado: Todos | Corporación: Todas | | |
| NOMBRE | EMAIL | TELÉFONO | CORPORACIÓN | ESTADO | ACCIONES | |
|  Maria García Cliente desde 2022 | maria.garcia@email.com | (555) 123-4567 | ABC Corp | Activo | ... | |
|  Juan Pérez Cliente desde 2023 | juan.perez@email.com | (555) 234-5678 | XYZ Inc | Activo | ... | |
|  Carlos Rodríguez Cliente desde 2021 | carlos.r@email.com | (555) 345-6789 | ABC Corp +2 | Activo | ... | |

Figura 4: Lista de contactos con filtros y acciones

Figura 30: Logs de auditoría

Eventos Registrados

- Inicio/cierre de sesión
- Creación de registros
- Modificación de registros
- Eliminación de registros
- Acceso a documentos
- Cambios de configuración
- Intentos de acceso fallidos
- **Acceso a empresas cerradas/pausadas**
- **Cambios de estado de cliente**

Configuración de Seguridad

Vaya a **Configuración > Seguridad**:

| Opción | Descripción |
|-----------------------|---|
| Timeout de Sesión | Tiempo de inactividad (default: 30 min) |
| Sesiones Concurrentes | Permitir múltiples dispositivos |
| 2FA Obligatorio | Requerir autenticación de dos factores |
| IP Whitelist | Solo permitir IPs específicas |

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 31: Configuración de seguridad

Sistema de Respaldos

EJFLOW cuenta con un sistema avanzado de respaldos que permite proteger la información del CRM mediante copias de seguridad encriptadas.

Tipos de Respaldo

| Tipo | Descripción | Contenido |
|---------------|--|---|
| Global | Respaldo completo del sistema | Toda la base de datos + archivos multimedia |
| Tenant | Respaldo de una corporación específica | Datos de una empresa y sus documentos |

Características de Seguridad

- **Encriptación AES-128:** Todos los respaldos se encriptan con Fernet
- **Verificación SHA-256:** Checksum para verificar integridad
- **Compresión ZIP:** Reduce el tamaño del archivo

Crear Respaldo Global

1. Navegue a **Configuración > Respaldos**
2. Haga clic en "**Crear Respaldo**"
3. Seleccione "**Respaldo Global**"
4. Opciones:
 - **Incluir Multimedia:** Marca para incluir archivos (documentos, imágenes)

- **Nombre:** Descripción del respaldo
5. Haga clic en "**Crear**"

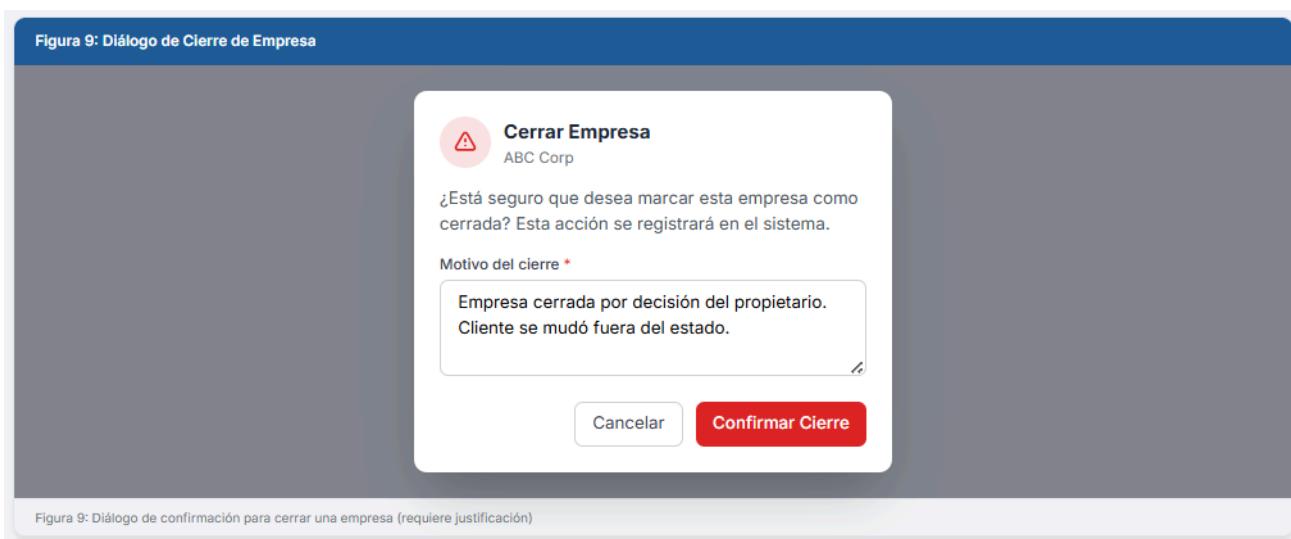


Figura 32: Crear respaldo global

El sistema:

1. Exporta toda la base de datos a JSON
2. Comprime los archivos en ZIP
3. Encripta el archivo resultante
4. Calcula el checksum de integridad
5. Guarda el archivo en el servidor

Crear Respaldo de Tenant

Para respaldar una corporación específica:

1. Navegue a **Configuración > Respaldos**
2. Haga clic en "**Crear Respaldo**"
3. Seleccione "**Respaldo de Tenant**"
4. Seleccione la **Corporación** a respaldar
5. Opciones:
 - **Incluir Multimedia:** Documentos de la corporación
6. Haga clic en "**Crear**"

Figura 9: Diálogo de Cierre de Empresa



Figura 9: Diálogo de confirmación para cerrar una empresa (requiere justificación)

Figura 33: Crear respaldo de tenant

Datos incluidos en respaldo de tenant:

- Información de la corporación
- Contactos asociados
- Casos tributarios
- Notas de casos
- Documentos
- Enlaces de documentos
- Cotizaciones

Lista de Respaldos

La lista de respaldos muestra:

| Columna | Descripción |
|----------|---|
| Nombre | Descripción del respaldo |
| Tipo | Global o Tenant |
| Estado | Pendiente, En Progreso, Completado, Fallido |
| Tamaño | Tamaño del archivo |
| Fecha | Cuándo se creó |
| Acciones | Descargar, Restaurar, Eliminar |

Figura 4: Lista de Contactos

| Contactos | | | | | | + Nuevo Contacto |
|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|----------|------------------|
| Buscar contactos... | | | Estado: Todos | Corporación: Todas | | |
| NOMBRE | EMAIL | TELÉFONO | CORPORACIÓN | ESTADO | ACCIONES | |
|  Maria Garcia Cliente desde 2022 | maria.garcia@email.com | (555) 123-4567 | ABC Corp | Activo | ... | |
|  Juan Pérez Cliente desde 2023 | juan.perez@email.com | (555) 234-5678 | XYZ Inc | Activo | ... | |
|  Carlos Rodríguez Cliente desde 2021 | carlos.r@email.com | (555) 345-6789 | ABC Corp +2 | Activo | ... | |

Figura 4: Lista de contactos con filtros y acciones

Figura 34: Lista de respaldos del sistema

Estados del Respaldo

| Estado | Icono | Descripción |
|-------------|---|---------------------------|
| Pending |  | Esperando procesamiento |
| In Progress |  | Creándose actualmente |
| Completed |  | Listo para descargar |
| Failed |  | Error durante la creación |

Descargar Respaldo

1. En la lista de respaldos
2. Haga clic en el ícono de descarga
3. El archivo `.enc` se descargará
4. Guarde en ubicación segura

Nota: Los archivos están encriptados. Se requiere la clave de encriptación para restaurar.

Restaurar Respaldo

ADVERTENCIA: Restaurar un respaldo reemplaza los datos actuales.

1. En la lista de respaldos
2. Haga clic en "**Restaurar**"
3. Confirme la acción
4. El sistema:
 - Verifica el checksum
 - Desencripta el archivo
 - Restaura los datos
 - Restaura archivos multimedia (si están incluidos)

Figura 9: Diálogo de Cierre de Empresa



Figura 9: Diálogo de confirmación para cerrar una empresa (requiere justificación)

Figura 35: Confirmar restauración de respaldo

Respaldos Automáticos

Configure respaldos automáticos:

1. Vaya a **Configuración > Respaldos > Programación**

2. Configure:

- **Frecuencia:** Diario, Semanal, Mensual
- **Hora:** Hora de ejecución
- **Tipo:** Global o por tenant
- **Retención:** Cuántos respaldos mantener

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones

Editar Contacto

| | |
|--------------------|----------------|
| Nombre | Apellido |
| Carlos | Rodríguez |
| Email | Teléfono |
| carlos.r@email.com | (555) 345-6789 |

Corporaciones

Corporación Primaria *

ABC Corp

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc X Tech Solutions LLC X

Seleccionar corporación... + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

Figura 5: Formulario de contacto con selector de múltiples corporaciones

Figura 36: Programación de respaldos automáticos

Configuración de Encriptación

La encriptación utiliza la clave `FIELD_ENCRYPTION_KEY` del sistema.

IMPORTANTE:

- Guarde esta clave en un lugar seguro
- Sin la clave, los respaldos NO se pueden restaurar
- La clave debe tener formato Fernet válido (44 caracteres base64)

Eliminar Respaldo

1. En la lista de respaldos
2. Haga clic en el ícono de papelera
3. Confirme la eliminación
4. El archivo se elimina permanentemente

Nota: Esta acción no se puede deshacer.

Glosario

| Término | Definición |
|----------------------|---|
| Client Status | Estado del ciclo de vida de una corporación en el CRM |
| Tenant Backup | Respaldo específico de una corporación individual |
| Global Backup | Respaldo completo de todo el sistema |

| | |
|-----------------|--|
| Fernet | Algoritmo de encriptación simétrica (AES-128) |
| Checksum | Verificación de integridad mediante hash SHA-256 |
| 2FA | Autenticación de dos factores |
| Portal | Interfaz web para clientes externos |

Preguntas Frecuentes

Estado del Cliente

P: ¿Puedo reactivar una empresa cerrada? R: Sí, simplemente cambie el estado a "Active" o cualquier otro estado activo.

P: ¿Quién puede cerrar una empresa? R: Cualquier usuario autenticado puede cambiar el estado, pero se requiere justificación.

P: ¿Qué pasa con los datos de una empresa cerrada? R: Los datos se mantienen intactos. El cierre es solo un estado, no elimina información.

Respaldos

P: ¿Dónde se almacenan los respaldos? R: En el directorio `media/backups/` del servidor.

P: ¿Puedo restaurar un respaldo en otro servidor? R: Sí, siempre que tenga la misma clave de encriptación configurada.

P: ¿Cuánto espacio ocupan los respaldos? R: Depende del tamaño de la base de datos y si incluye multimedia.

Inteligencia Artificial

P: ¿Los datos se envían a terceros? R: Sí, las consultas de IA se procesan por el proveedor configurado (OpenAI/Anthropic).

P: ¿Puedo desactivar la IA? R: Sí, en Configuración > IA > Deshabilitar.

Soporte

Contacto

- Email:** jhoelp@ejsupportit.com
- Teléfono:** (347) 854-5662
- Horario:** Lunes a Viernes, 9:00 AM - 6:00 PM EST

© 2026 E & J Support IT. Todos los derechos reservados.

EJFLOW es una marca registrada de E & J Support IT.

Historial de Versiones

| Versión | Fecha | Cambios |
|---------|----------|---|
| 2.1 | Feb 2026 | Soporte multi-corporación para contactos |
| 2.0 | Feb 2026 | Sistema de Estado del Cliente, Respaldos avanzados, Configuración de IA |
| 1.1 | Feb 2026 | Gestión de departamentos, Portal del cliente |
| 1.0 | Ene 2026 | Versión inicial |