

EJFLOW CRM

Manual del Administrador

Versión: 2.1 Fecha: Febrero 2026

Tabla de Contenidos

- [Introducción](#)
- [Gestión de Usuarios](#)
- [Gestión de Departamentos](#)
- [Roles y Permisos](#)
- [Estado del Cliente \(Corporaciones\)](#)
- [Configuración del Sistema](#)
- [Configuración de Inteligencia Artificial](#)
- [Portal del Cliente](#)
- [Auditoría y Seguridad](#)
- [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

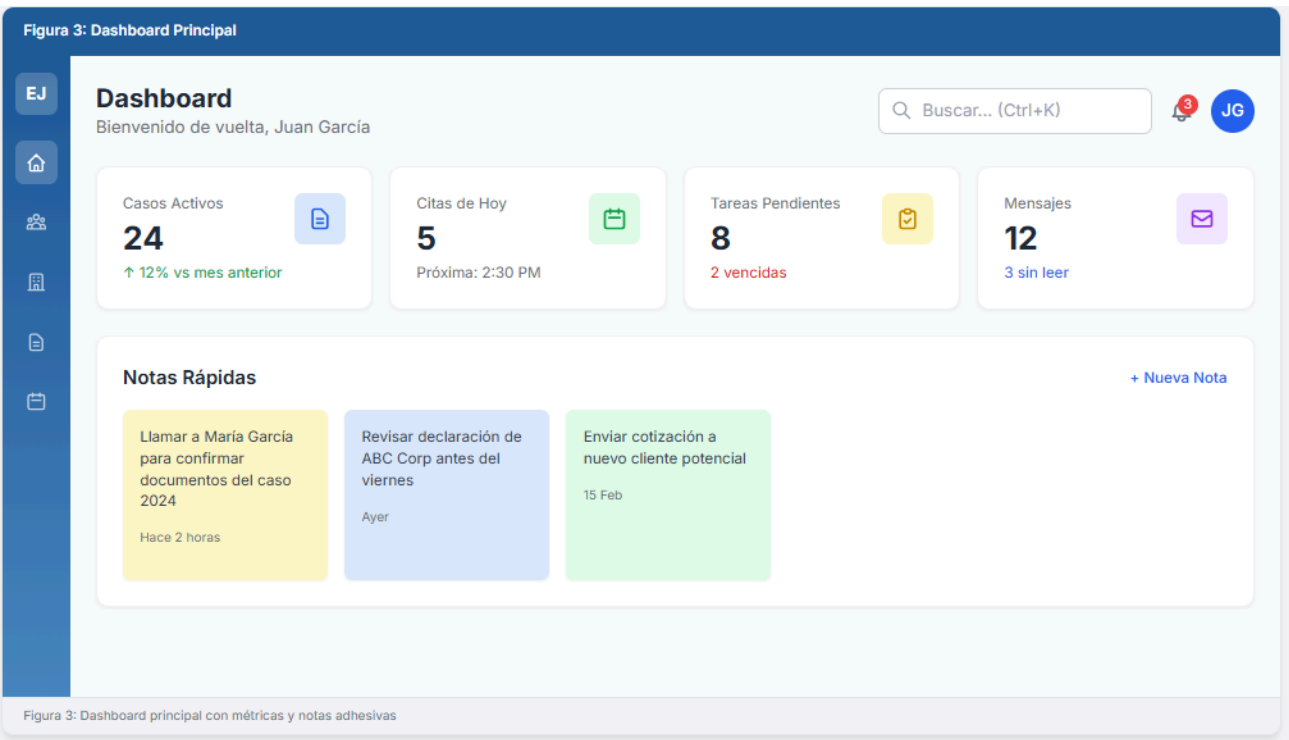


Figura 1: Panel de control del administrador

Gestión de Usuarios

Ver Lista de Usuarios

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

Figura 4: Lista de Contactos

Contatos

+ Nuevo Contacto

Buscar contactos...

Estado: Todos

Corporación: Todas

NOMBRE	EMAIL	TELÉFONO	CORPORACIÓN	ESTADO	ACCIONES
<div>MG</div> <div>María García Cliente desde 2022</div>	maria.garcia@email.com	(555) 123-4567	ABC Corp	Activo	...
<div>JP</div> <div>Juan Pérez Cliente desde 2023</div>	juan.perez@email.com	(555) 234-5678	XYZ Inc	Activo	...
<div>CR</div> <div>Carlos Rodríguez Cliente desde 2021</div>	carlos.r@email.com	(555) 345-6789	ABC Corp +2	Activo	...

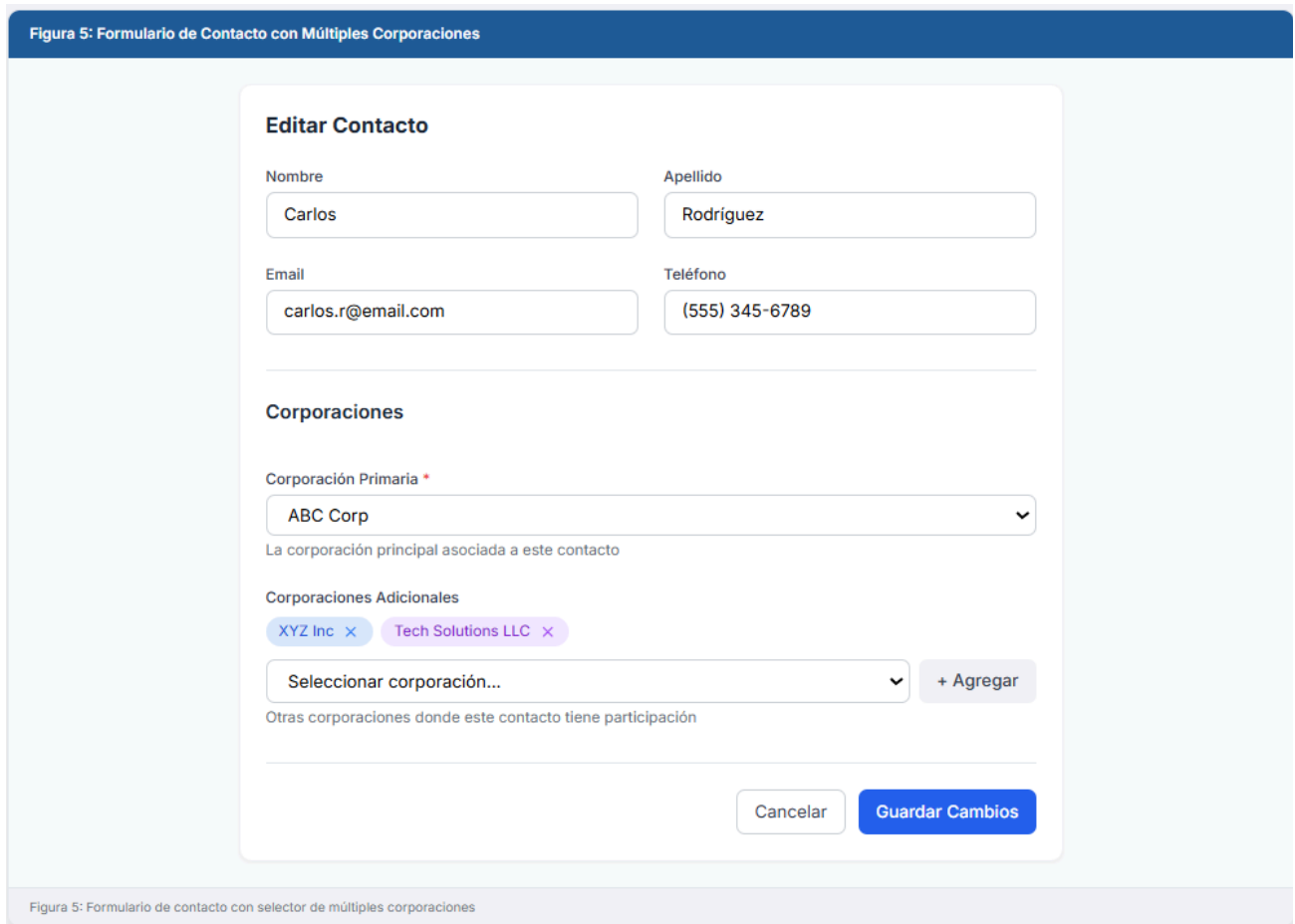
Figura 4: Lista de contactos con filtros y acciones

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



The image shows a web form titled "Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones". The form is titled "Editar Contacto" and contains several input fields for personal information: "Nombre" (Carlos), "Apellido" (Rodríguez), "Email" (carlos.r@email.com), and "Teléfono" ((555) 345-6789). Below these fields is a section titled "Corporaciones". It includes a dropdown menu for "Corporación Primaria" (ABC Corp) with a note "La corporación principal asociada a este contacto". Underneath, there's a section for "Corporaciones Adicionales" showing two tags: "XYZ Inc" and "Tech Solutions LLC". Below the tags is another dropdown menu labeled "Seleccionar corporación..." and a button "+ Agregar". At the bottom of the form are two buttons: "Cancelar" and "Guardar Cambios".

Editar Contacto

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 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: 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 × Tech Solutions LLC ×

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

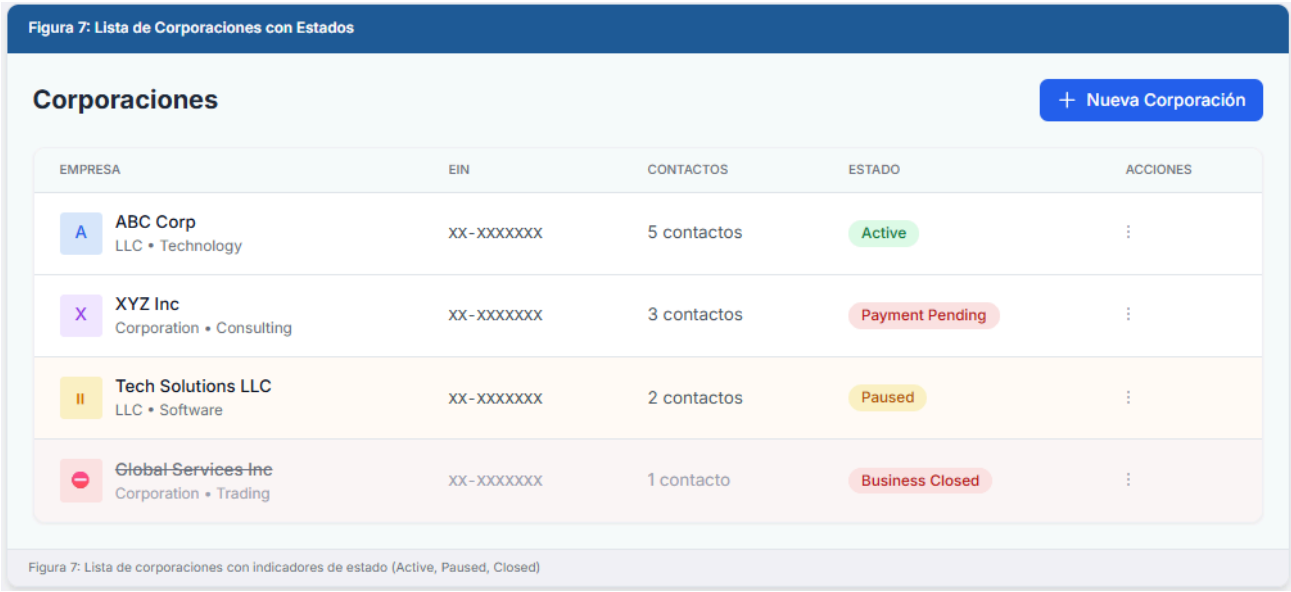


Figura 5: Lista de departamentos

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

1. Haga clic en "Nuevo Departamento"
2. Complete los campos:

Nombre:

Nombre del departamento

Código:

Código corto (ej: ACCT)

Color:

Color para identificación visual

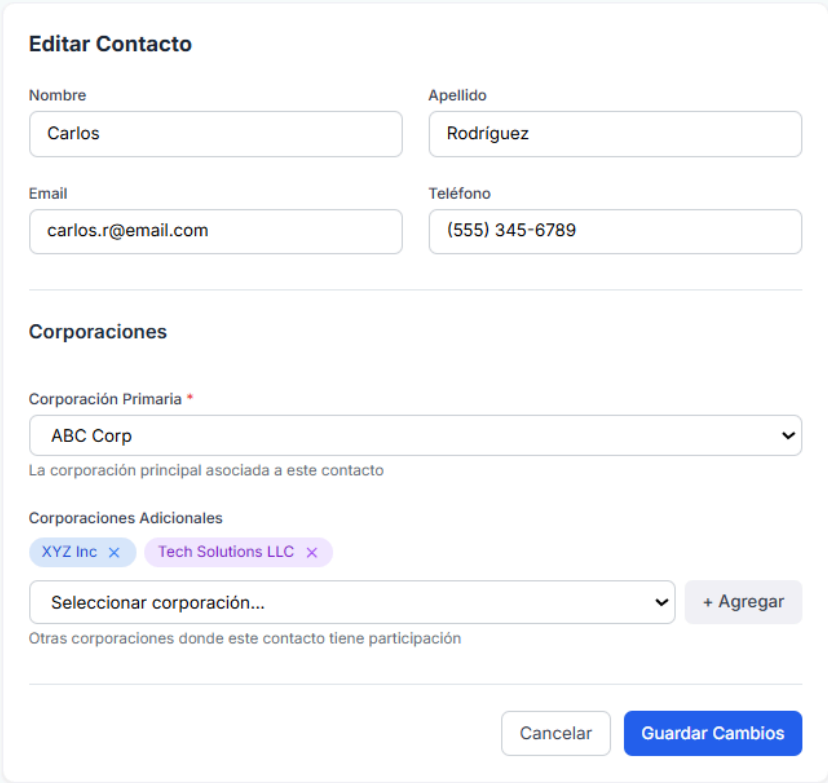
Icono:

Icono de Lucide (opcional)

Descripción:

Descripción del departamento
3. Haga clic en "Guardar"

Figura 5: Formulario de Contacto con Múltiples Corporaciones



Editar Contacto

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 × Tech Solutions LLC ×

Seleccionar corporación... ▼ + Agregar

Otras corporaciones donde este contacto tiene participación

Cancelar Guardar Cambios

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: 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 × Tech Solutions LLC ×

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/
- └─ ...

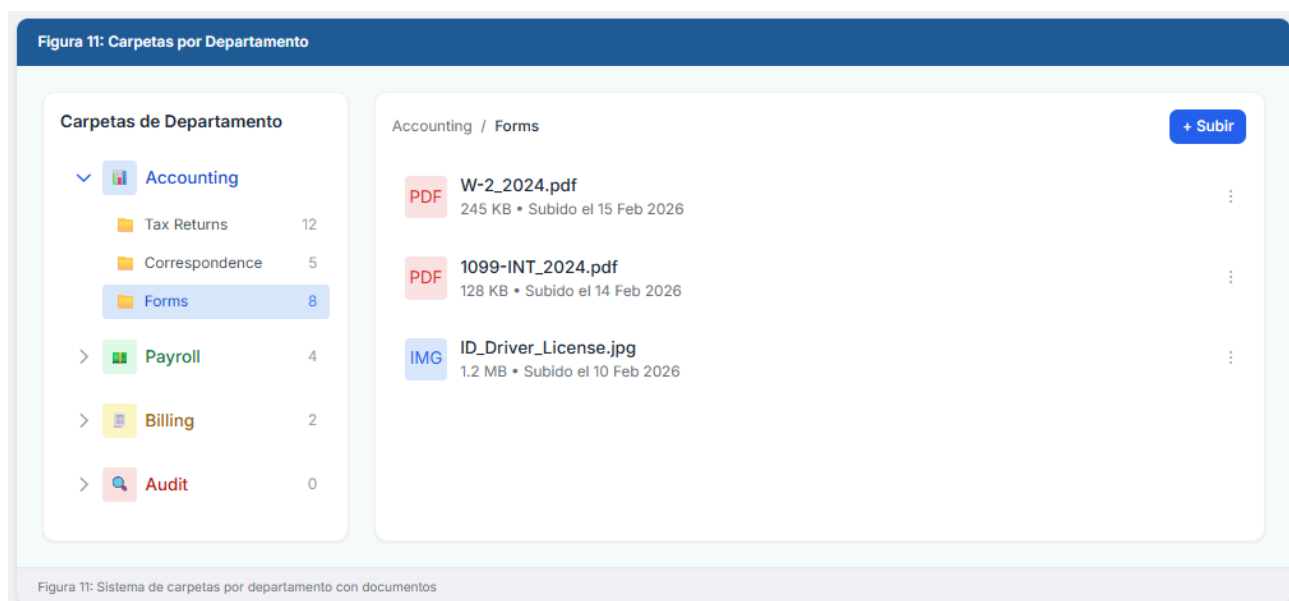


Figura 8: Estructura de carpetas por departamento

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

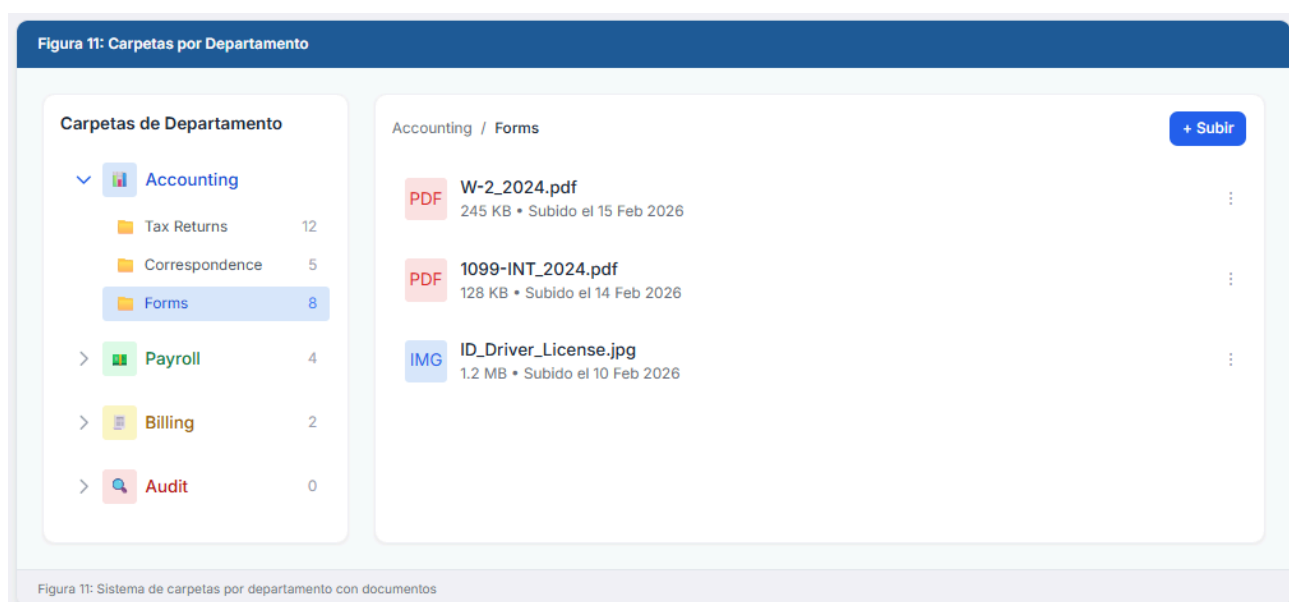


Figura 9: Inicializar carpetas de departamento

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"

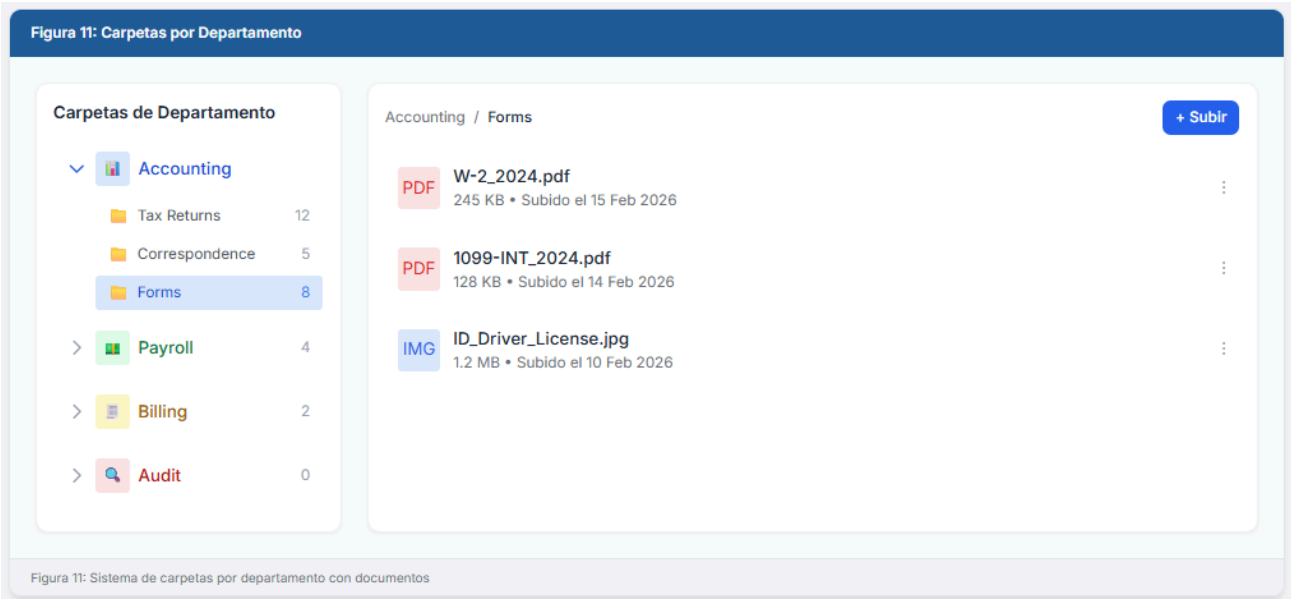


Figura 10: Crear nueva subcarpeta

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

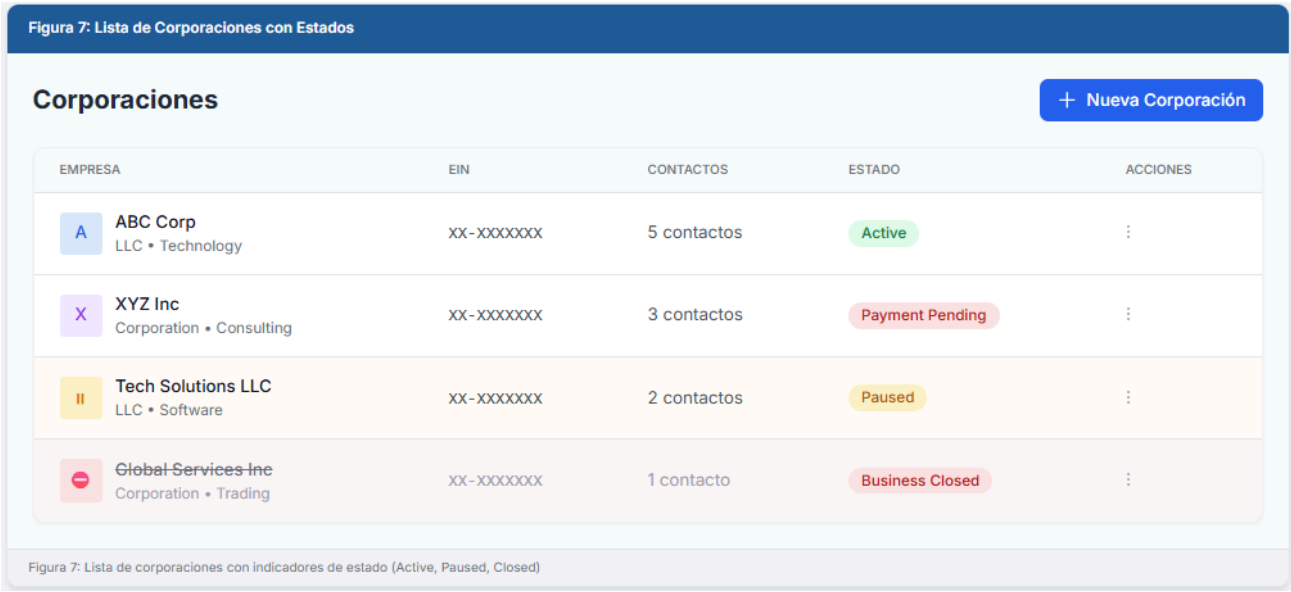


Figura 11: Permisos por rol

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: 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 × Tech Solutions LLC ×

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

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

Tech Solutions LLC

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

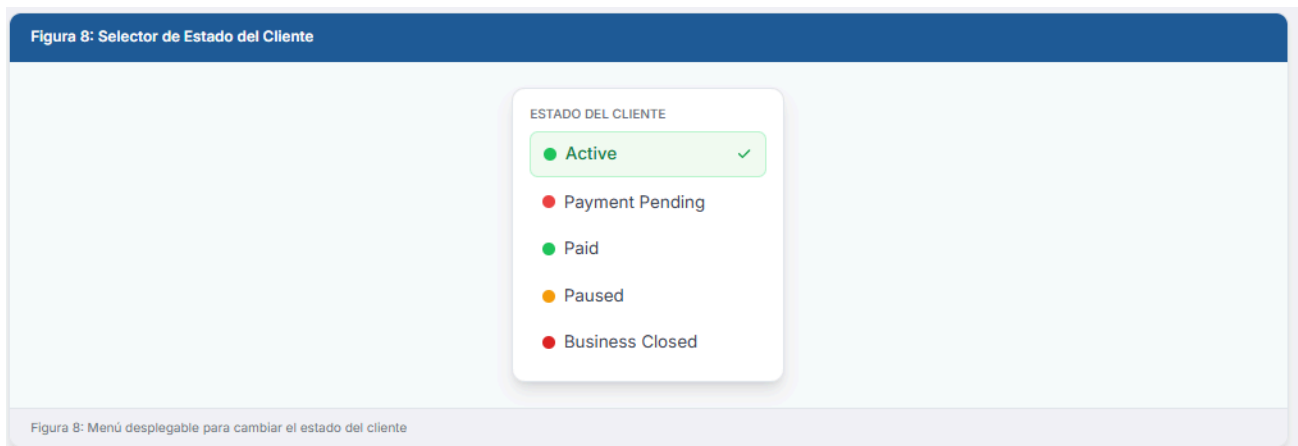


Figura 13: Selector de estado del cliente en el header

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

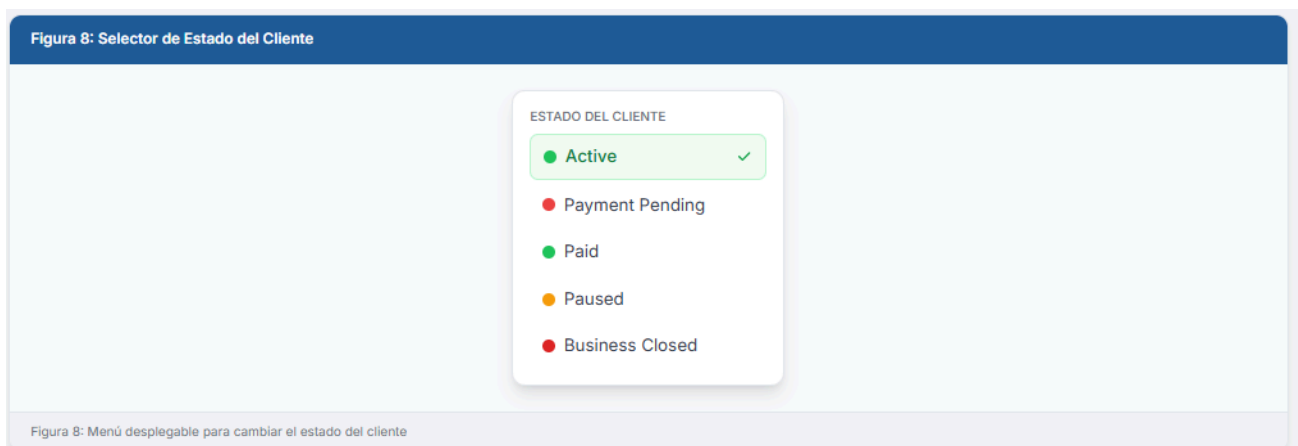


Figura 14: Opciones del selector de estado

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

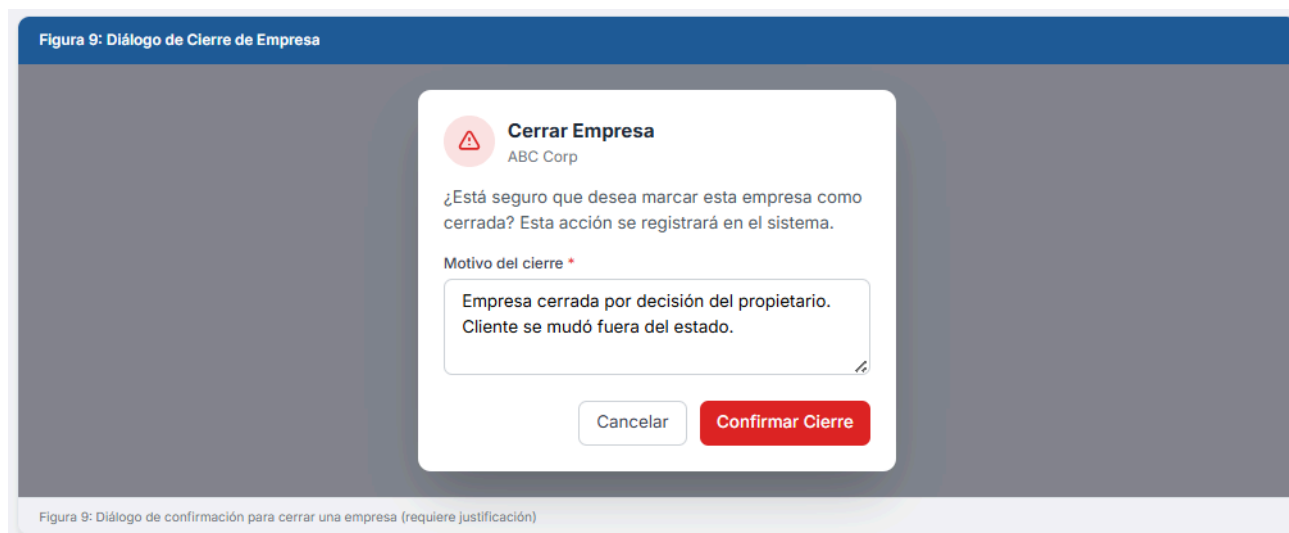


Figura 15: Diálogo para cerrar una empresa

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

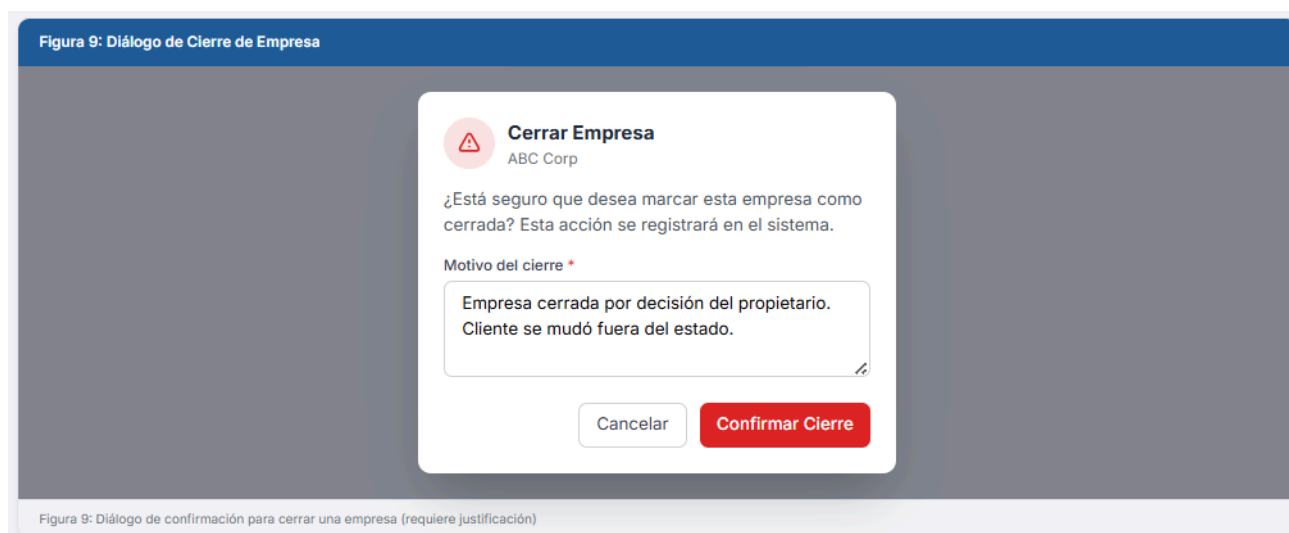


Figura 16: Diálogo para pausar una empresa

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

Corporaciones

+ Nueva Corporación

EMPRESA	EIN	CONTACTOS	ESTADO	ACCIONES
<div>A</div> <div>ABC Corp</div> <div>LLC • Technology</div>	XX-XXXXXXX	5 contactos	Active	⋮
<div>X</div> <div>XYZ Inc</div> <div>Corporation • Consulting</div>	XX-XXXXXXX	3 contactos	Payment Pending	⋮
<div>II</div> <div>Tech Solutions LLC</div> <div>LLC • Software</div>	XX-XXXXXXX	2 contactos	Paused	⋮
<div>⊖</div> <div>Global Services Inc</div> <div>Corporation • Trading</div>	XX-XXXXXXX	1 contacto	Business Closed	⋮

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:

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

Figura 10: Banner de Empresa Cerrada



	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 icono de advertencia
- **Empresas Pausadas:** Banner ámbar con icono de pausa

El banner incluye:

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

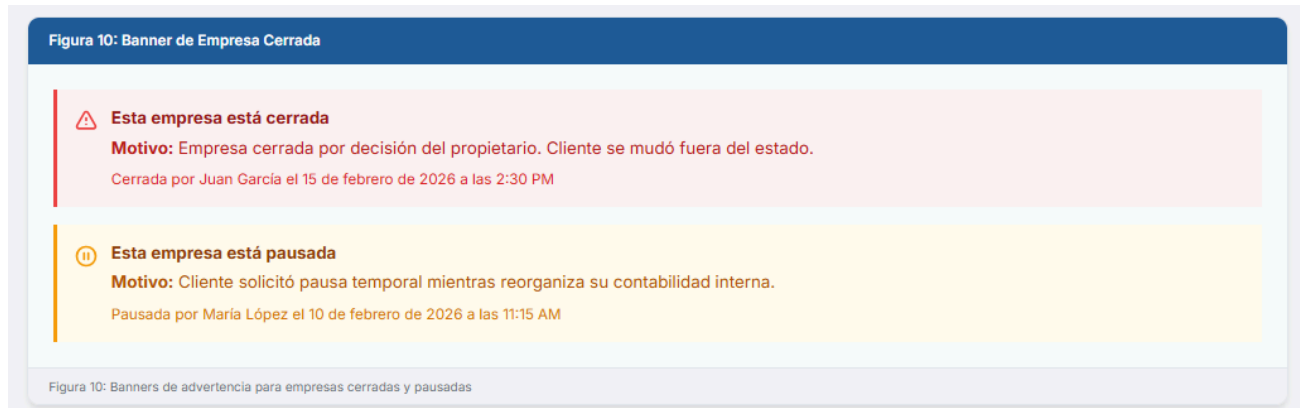


Figura 19: Banner de advertencia permanente

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.

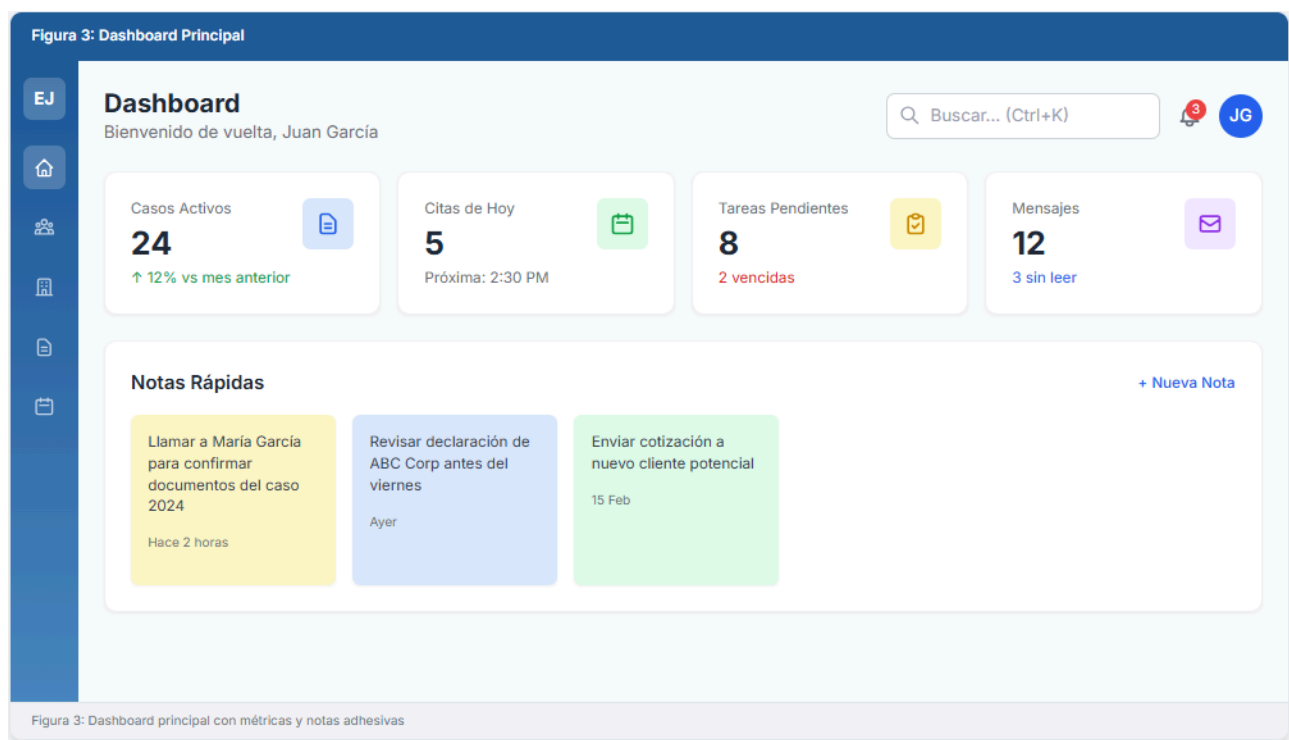


Figura 20: Notificación de acceso a empresa cerrada

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: 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 × Tech Solutions LLC ×

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

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

Tech Solutions LLC

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

- Navegue a **Configuración > IA > Chatbot**
- 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

Carlos

Apellido

Rodriguez

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 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

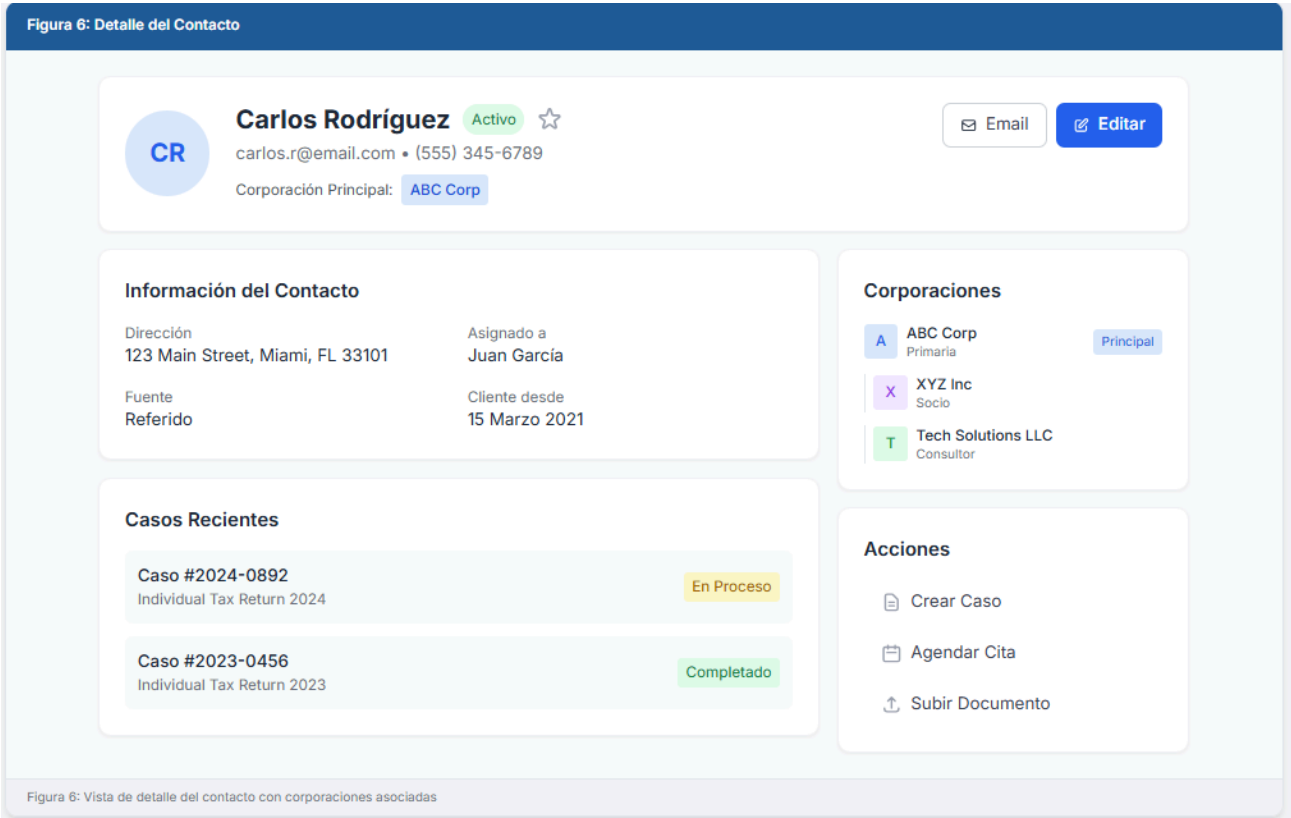


Figura 24: Ejemplo de conversación con el chatbot

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
Análisis de Documentos	Extrae información de documentos subidos	Vista de documento
Búsqueda Semántica	Búsqueda inteligente en toda la base de datos	Barra de búsqueda

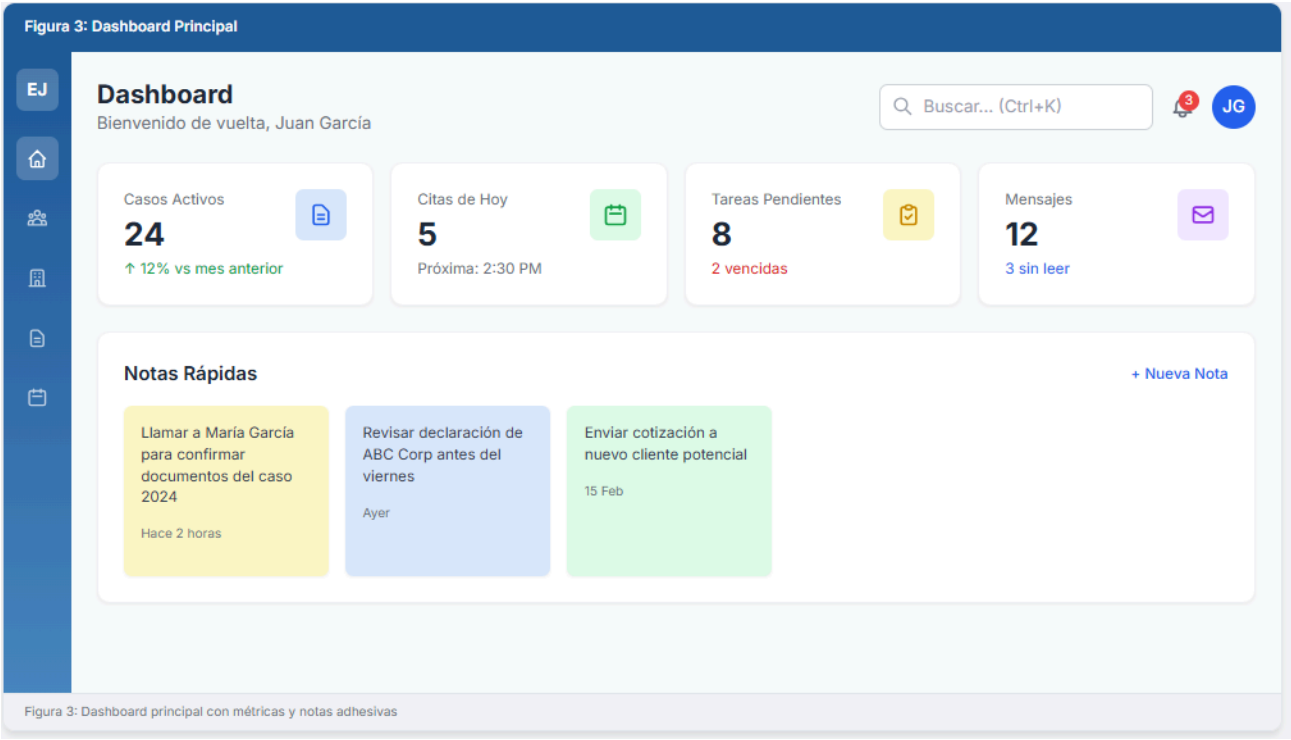


Figura 25: Asistente de IA para el personal

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

Editar Contacto

Nombre	Apellido
<input type="text" value="Carlos"/>	<input type="text" value="Rodríguez"/>
Email	Teléfono
<input type="text" value="carlos.r@email.com"/>	<input type="text" value="(555) 345-6789"/>

Corporaciones

Corporación Primaria *

▼

La corporación principal asociada a este contacto

Corporaciones Adicionales

XYZ Inc ✕

Tech Solutions LLC ✕

▼

+ 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

Editar Contacto

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-dominio]/portal`
- Credenciales proporcionadas por email

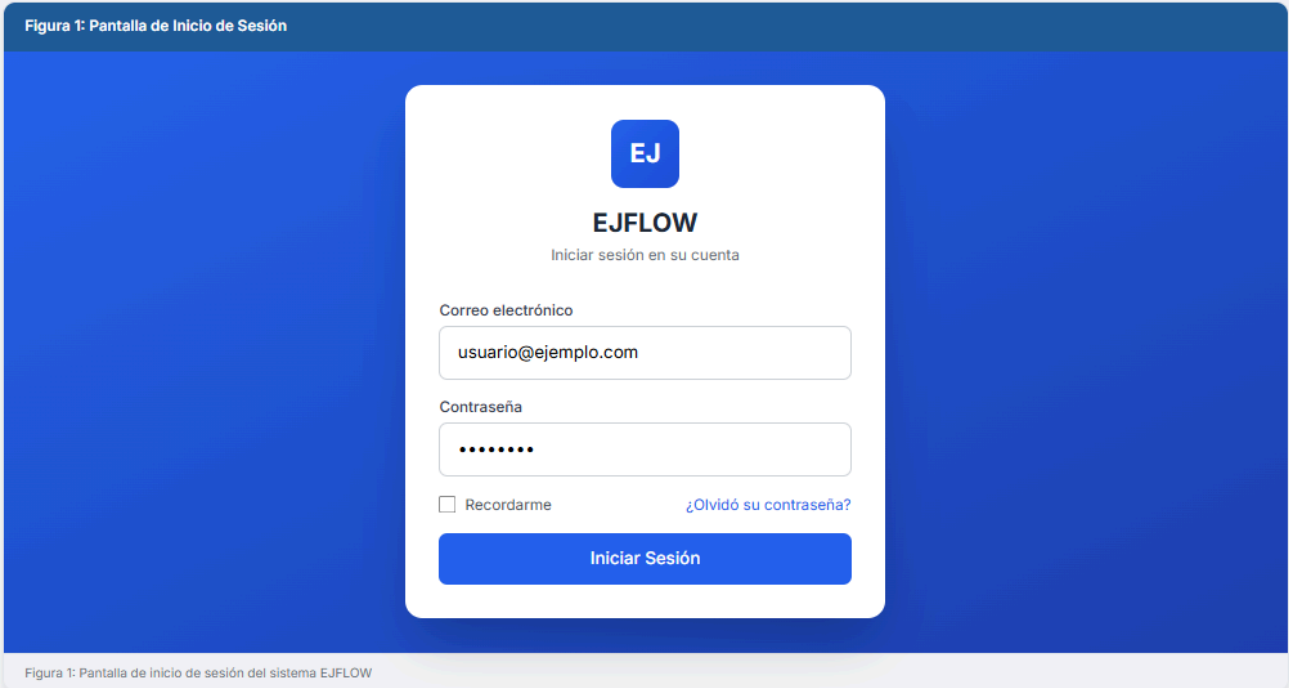


Figura 28: Página de acceso al portal del cliente

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

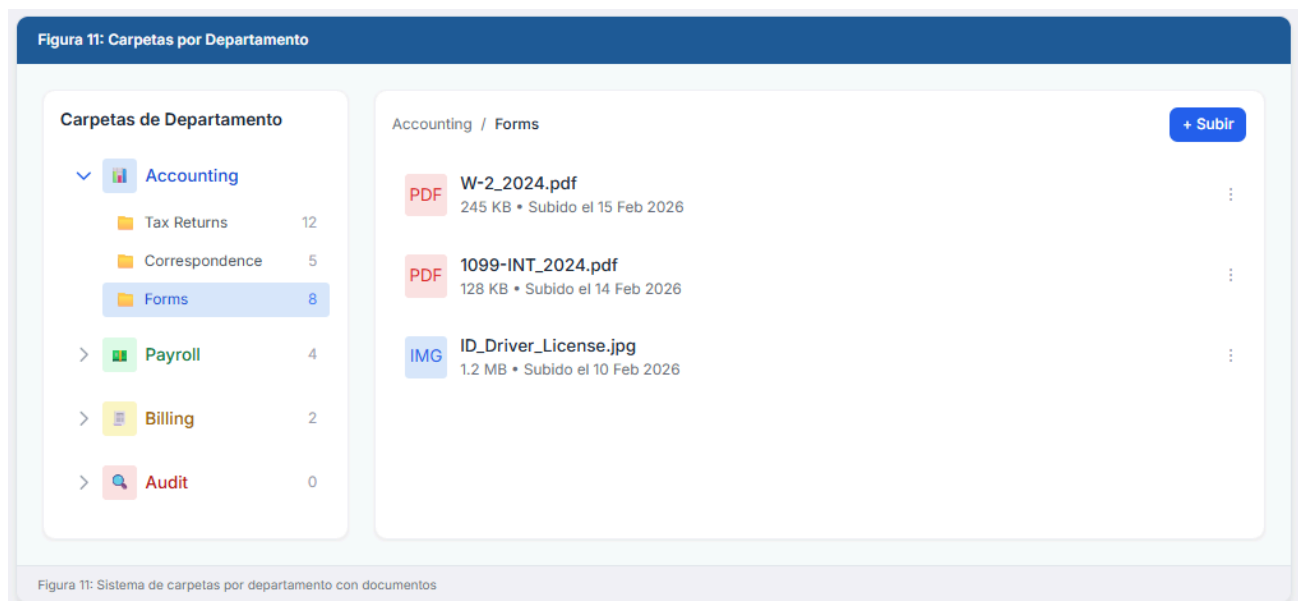


Figura 29: Subir documentos en el portal

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

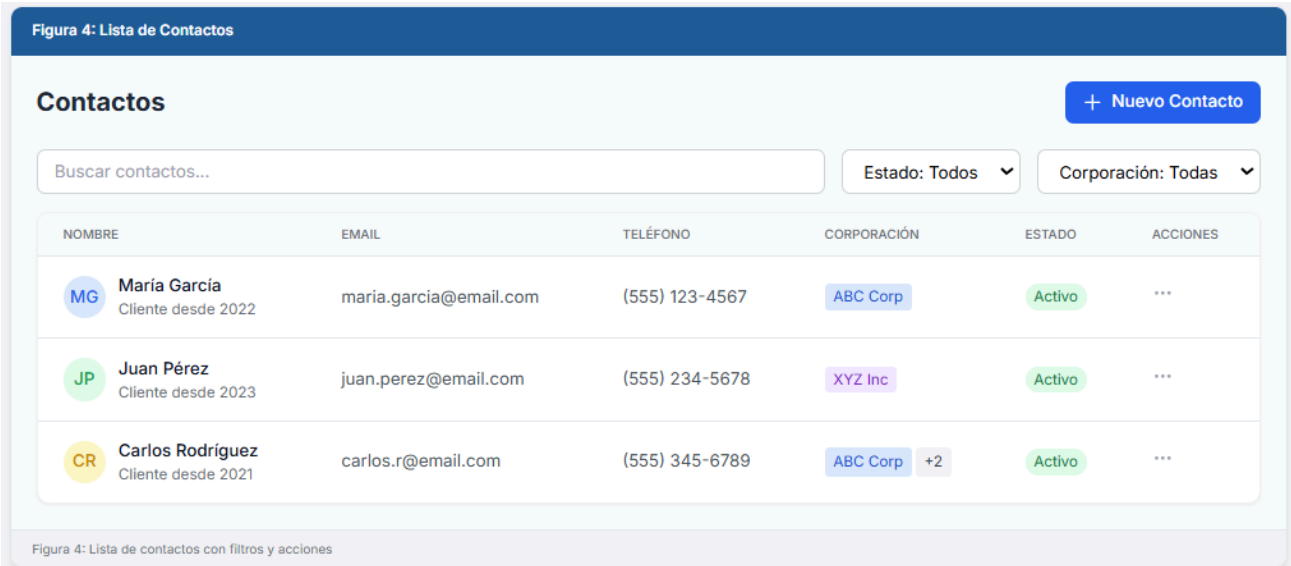


Figura 30: Logs de auditoría

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

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

Tech Solutions LLC

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**"

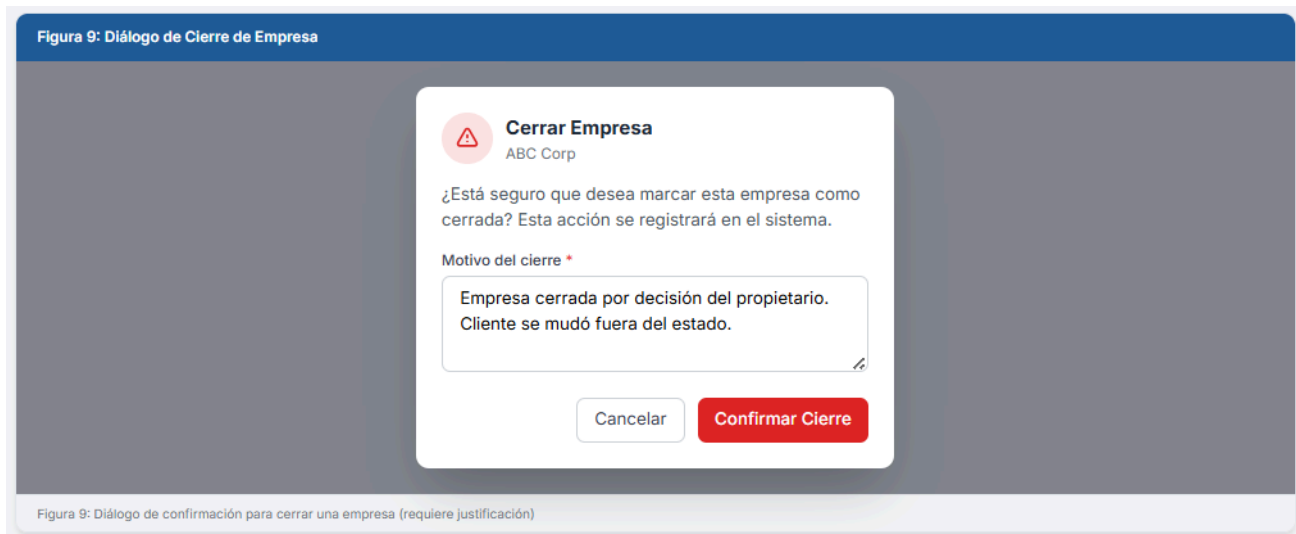


Figura 32: Crear respaldo global

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**"

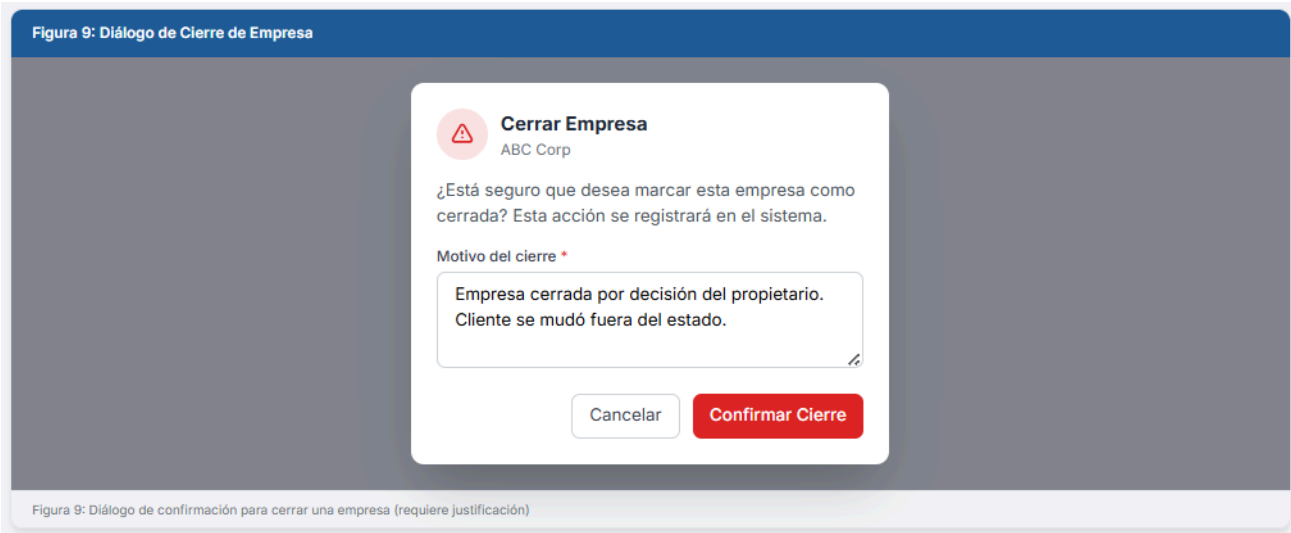


Figura 33: Crear respaldo de tenant

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

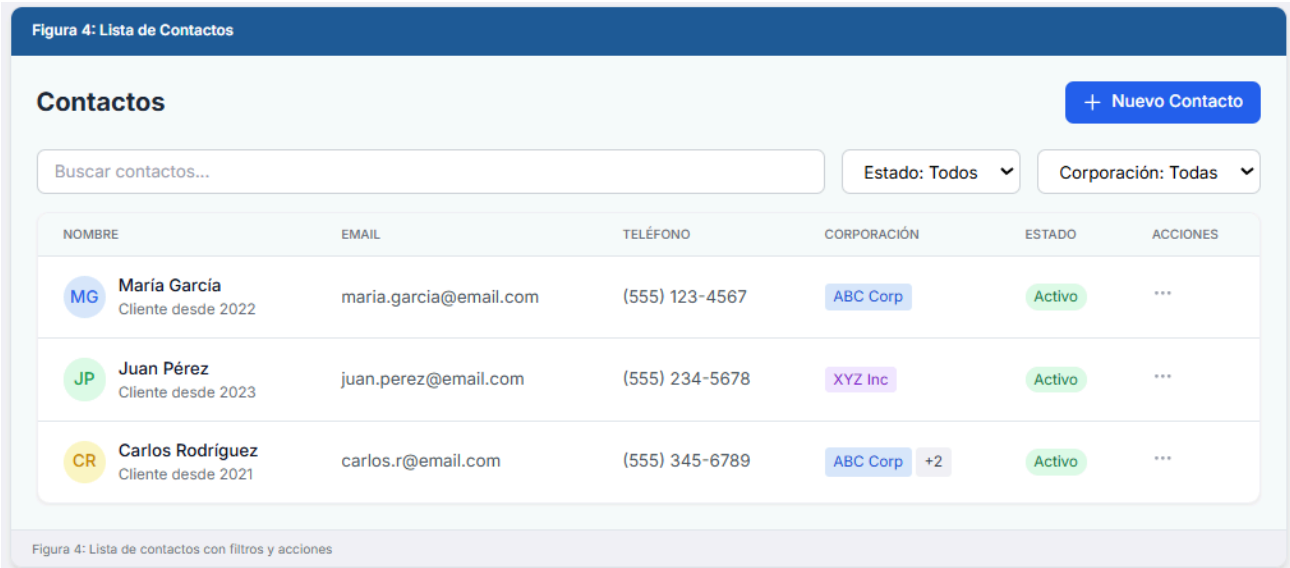


Figura 34: Lista de respaldos del sistema

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)

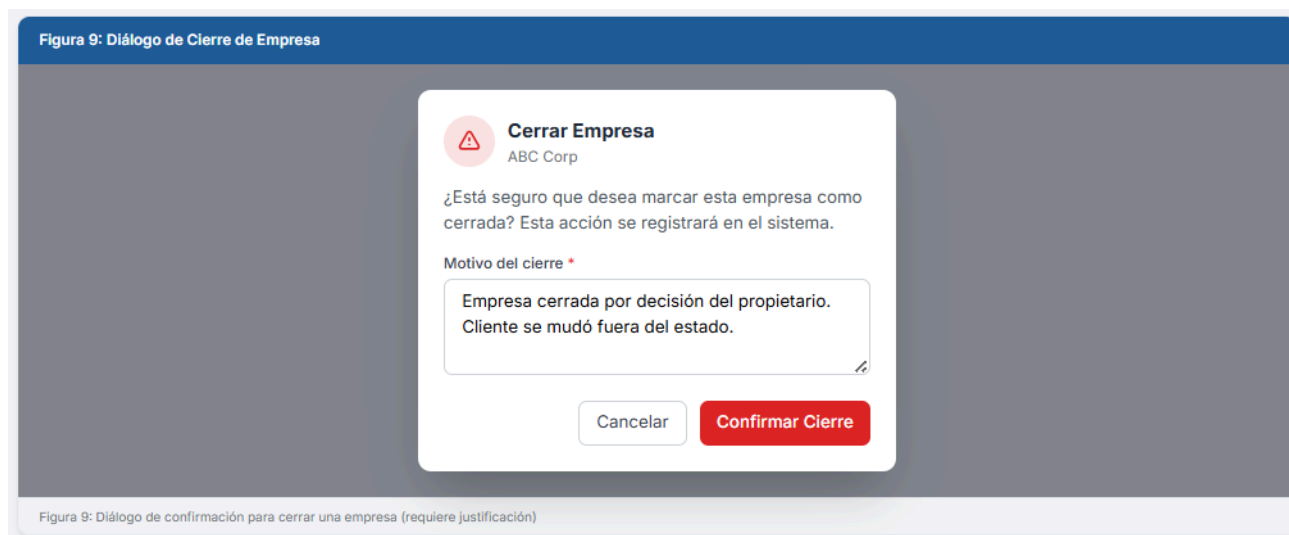


Figura 35: Confirmar restauración de respaldo

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

Carlos

Apellido

Rodriguez

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

Tech Solutions LLC

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