

# EJFLOW Client

## Manual del Cliente

Versión: 1.0 Fecha: Febrero 2026

## Tabla de Contenidos

1. [Bienvenido al Portal](#)
2. [Acceso al Portal](#)
3. [Panel Principal](#)
4. [Mis Casos](#)
5. [Documentos](#)
6. [Mensajes](#)
7. [Citas](#)
8. [Mi Perfil](#)
9. [Asistente Virtual](#)
10. [Preguntas Frecuentes](#)

## Bienvenido al Portal

Bienvenido a **EJFLOW Client**, el portal de clientes de Ebenezer Tax Services. Este portal le permite:

- Ver el estado de sus casos de impuestos
- Subir y descargar documentos
- Comunicarse con su preparador
- Programar citas
- Recibir notificaciones importantes

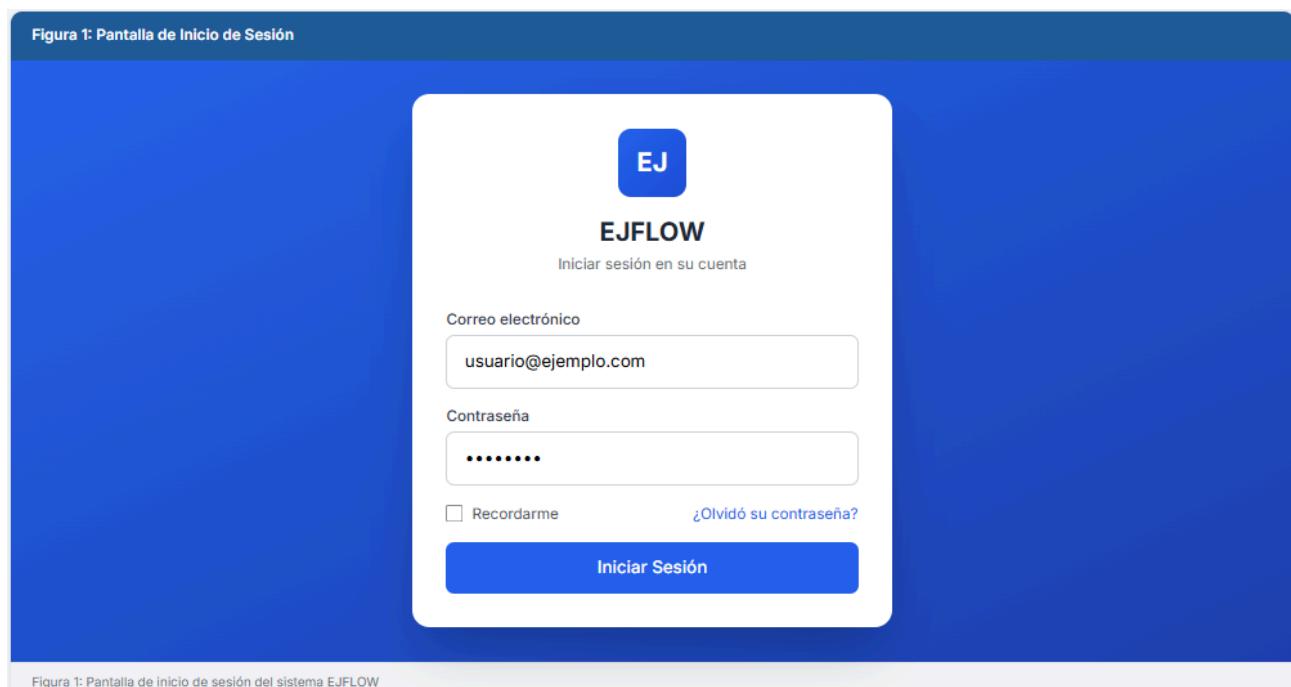


Figura 1: Portal de acceso EJFLOW Client

## Acceso al Portal

## Primer Acceso

1. Recibirá un correo electrónico con sus credenciales
2. Haga clic en el enlace proporcionado
3. Ingrese su correo electrónico y contraseña temporal
4. Se le pedirá crear una nueva contraseña

## Iniciar Sesión

1. Navegue a la URL del portal proporcionada
2. Ingrese su **correo electrónico**
3. Ingrese su **contraseña**
4. Haga clic en "**Iniciar Sesión**"

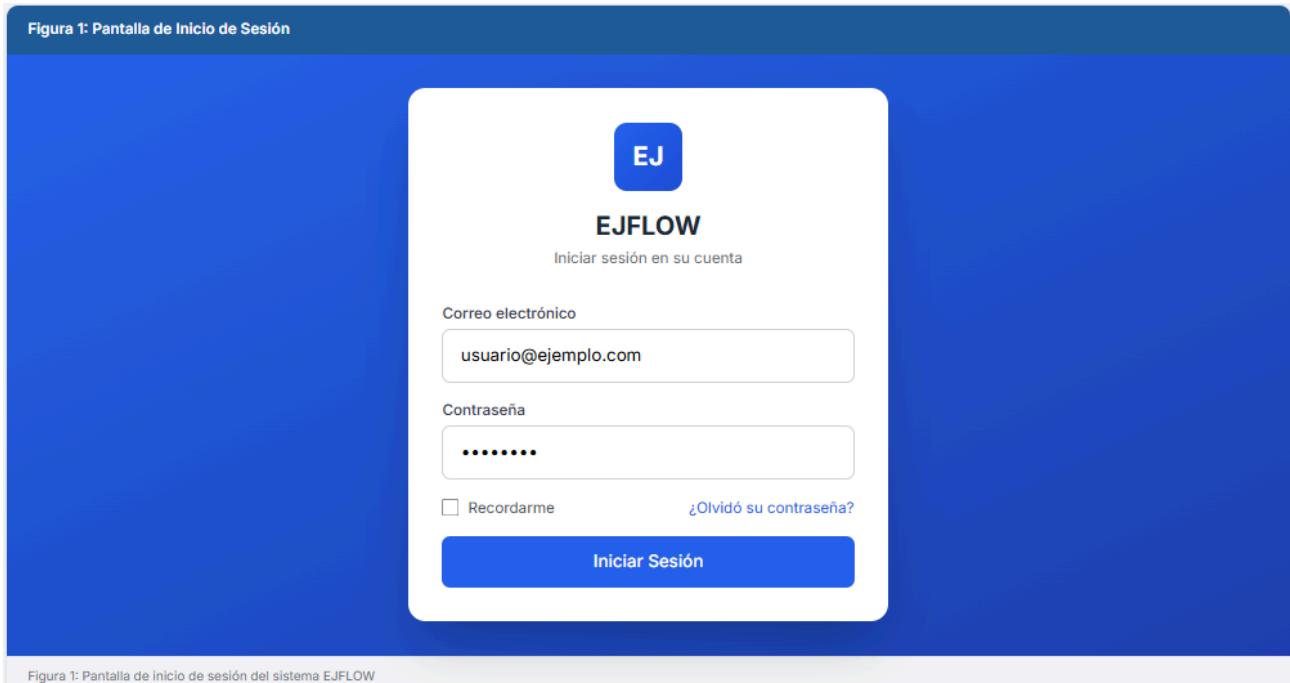


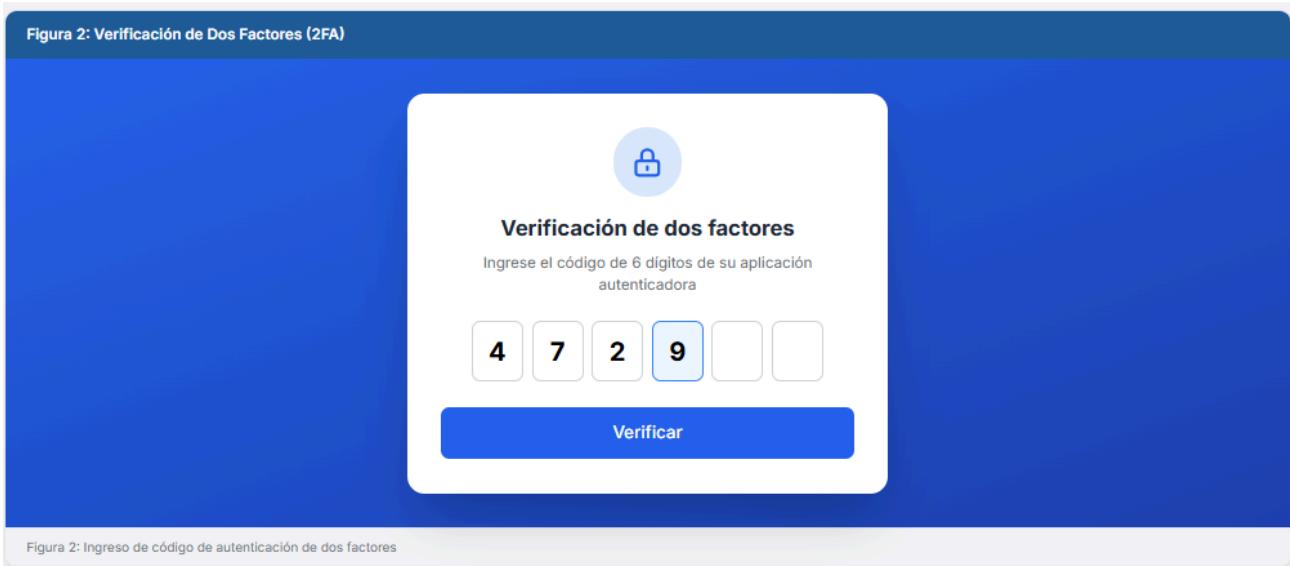
Figura 1: Pantalla de inicio de sesión del sistema EJFLOW

Figura 1: Pantalla de inicio de sesión del sistema EJFLOW

## Verificación de Dos Factores (2FA)

Si tiene 2FA habilitado para mayor seguridad:

1. Abra su aplicación autenticadora (Google Authenticator, Authy)
2. Ingrese el código de 6 dígitos
3. El código se actualiza cada 30 segundos



**Figura 3:** Pantalla de verificación de dos factores

### ¿Olvidó su Contraseña?

1. Haga clic en "**¿Olvidó su contraseña?**"
2. Ingrese su correo electrónico registrado
3. Revise su bandeja de entrada (y carpeta de spam)
4. Siga el enlace para crear una nueva contraseña

## Panel Principal

Al iniciar sesión, verá su panel principal con un resumen de su información.

Figura 3: Dashboard Principal

Figura 3: Dashboard principal con métricas y notas adhesivas

**Figura 4:** Panel principal del portal

## Secciones del Panel

| Sección               | Descripción                        |
|-----------------------|------------------------------------|
| Casos Activos         | Número de casos en proceso         |
| Documentos Pendientes | Documentos que necesita subir      |
| Mensajes Nuevos       | Mensajes sin leer de su preparador |
| Próxima Cita          | Su próxima cita programada         |

## Notificaciones

Las notificaciones aparecen en la campana (🔔) en la parte superior:

- Actualizaciones de estado de casos
- Solicitudes de documentos
- Mensajes nuevos
- Recordatorios de citas

## Mis Casos

### Ver Mis Casos

- Haga clic en "Mis Casos" en el menú
- Verá una lista de todos sus casos de impuestos

Figura 4: Lista de Contactos

### Contactos

+ Nuevo Contacto

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

Figura 4: Lista de contactos con filtros y acciones

Figura 5: Lista de casos del cliente

## Estados del Caso

| Estado              | Significado                         |
|---------------------|-------------------------------------|
| ● Nuevo             | Caso recién creado                  |
| ● En Proceso        | Su preparador está trabajando en él |
| ● En Revisión       | Siendo revisado por un supervisor   |
| ● Listo para Enviar | Preparado, esperando su aprobación  |

|  |                    |
|--|--------------------|
| <span style="color: green;">●</span> Enviado       | Enviado al IRS     |
| <span style="color: darkblue;">●</span> Completado | Proceso finalizado |

## Ver Detalle de un Caso

1. Haga clic en el caso que desea ver
2. Verá información detallada:
  - Año fiscal
  - Tipo de declaración
  - Preparador asignado
  - Documentos del caso
  - Historial de actividades

**Figura 6: Detalle del Contacto**

The screenshot shows the detailed view of a case for Carlos Rodríguez. At the top, there is a summary card with the contact's name, status (Activo), email, phone number, and primary corporation (ABC Corp). Below this, there are four main sections: 'Información del Contacto' (Contact Information) showing address, assigned preparer, source, and date; 'Corporaciones' (Corporations) listing ABC Corp (Primary), XYZ Inc (Socio), and Tech Solutions LLC (Consultor); 'Casos Recientes' (Recent Cases) listing two cases: 'Caso #2024-0892' (Individual Tax Return 2024) in 'En Proceso' status and 'Caso #2023-0456' (Individual Tax Return 2023) in 'Completado' status; and 'Acciones' (Actions) with options to Create Case, Schedule Appointment, and Upload Document.

**Figura 6:** Vista detallada de un caso

## Documentos

### Ver Mis Documentos

1. Haga clic en "**Documentos**" en el menú
2. Los documentos están organizados por carpetas

**Figura 11: Carpetas por Departamento**

The screenshot shows a user interface for managing departmental files. On the left, a sidebar titled "Carpetas de Departamento" lists categories: Accounting (12 items), Correspondence (5 items), Forms (8 items), Payroll (4 items), Billing (2 items), and Audit (0 items). On the right, a main panel titled "Accounting / Forms" displays three specific documents: "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 visible in the top right corner.

Figura 11: Sistema de carpetas por departamento con documentos

**Figura 7:** Sistema de carpetas de documentos

### Carpetas Disponibles

| Carpeta               | Contenido                  |
|-----------------------|----------------------------|
| <b>Tax Returns</b>    | Declaraciones de impuestos |
| <b>W-2 / 1099</b>     | Formularios de ingresos    |
| <b>Receipts</b>       | Recibos y comprobantes     |
| <b>Correspondence</b> | Cartas del IRS             |
| <b>Other</b>          | Otros documentos           |

### Subir un Documento

1. Navegue a la carpeta correspondiente
2. Haga clic en "**Subir Documento**" o arrastre el archivo
3. Seleccione el archivo desde su computadora
4. Agregue una descripción (opcional)
5. Haga clic en "**Subir**"

**Formatos aceptados:** PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX

**Tamaño máximo:** 25 MB por archivo

### Descargar un Documento

1. Localice el documento en la lista
2. Haga clic en el ícono de descarga (⬇)
3. El archivo se guardará en su carpeta de descargas

### Ver un Documento

1. Haga clic en el nombre del documento
2. Se abrirá una vista previa
3. Puede hacer zoom y navegar por las páginas

## Mensajes

### Bandeja de Mensajes

La sección de mensajes le permite comunicarse directamente con su equipo de preparadores.

1. Haga clic en "**Mensajes**" en el menú
2. Verá sus conversaciones

### Enviar un Mensaje

1. Haga clic en "**Nuevo Mensaje**"
2. Seleccione el caso relacionado (opcional)
3. Escriba su mensaje
4. Adjunte archivos si es necesario
5. Haga clic en "**Enviar**"

### Adjuntar Archivos

1. Haga clic en el ícono de clip (  )
2. Seleccione el archivo
3. El archivo se adjuntará al mensaje

### Responder un Mensaje

1. Abra la conversación
2. Escriba su respuesta en el campo de texto
3. Haga clic en "**Enviar**"

---

## Citas

### Ver Mis Citas

1. Haga clic en "**Citas**" en el menú
2. Verá un calendario con sus citas programadas

### Tipos de Citas

| Tipo              | Descripción                             |
|-------------------|---|
| <b>Presencial</b> | En la oficina                           |
| <b>Virtual</b>    | Por videoconferencia (Zoom/Google Meet) |
| <b>Telefónica</b> | Llamada telefónica                      |

### Solicitar una Cita

1. Haga clic en "**Solicitar Cita**"
2. Seleccione el tipo de cita
3. Elija fecha y hora disponible
4. Agregue notas (opcional)
5. Confirme la solicitud

### Cancelar o Reprogramar

1. Localice la cita en su calendario
2. Haga clic en la cita
3. Seleccione "**Cancelar**" o "**Reprogramar**"
4. Si reprograma, elija nueva fecha/hora

**Nota:** Cancelaciones con menos de 24 horas pueden estar sujetas a cargos.

---

## Mi Perfil

### Ver Mi Información

1. Haga clic en su nombre (esquina superior derecha)
2. Seleccione "**Mi Perfil**"

### Actualizar Información

Puede actualizar:

- Número de teléfono
- Dirección
- Preferencias de comunicación

**Nota:** Para cambiar su correo electrónico, contacte a su preparador.

### Cambiar Contraseña

1. Vaya a "**Mi Perfil**" > "**Seguridad**"
2. Ingrese su contraseña actual
3. Ingrese la nueva contraseña (2 veces)
4. Haga clic en "**Guardar**"

### Requisitos de contraseña:

- Mínimo 8 caracteres
- Al menos una mayúscula
- Al menos un número
- Al menos un carácter especial

### Habilitar 2FA

Para mayor seguridad:

1. Vaya a "**Mi Perfil**" > "**Seguridad**"
  2. Haga clic en "**Habilitar 2FA**"
  3. Escanee el código QR con su aplicación autenticadora
  4. Ingrese el código de verificación
  5. Guarde los códigos de respaldo
- 

## Asistente Virtual

### Chatbot 24/7

El asistente virtual está disponible las 24 horas para ayudarle con:

- Preguntas frecuentes
- Estado de sus casos
- Información sobre documentos requeridos
- Horarios de oficina
- Información de contacto

### Cómo Usar el Asistente

1. Haga clic en el ícono de chat (  ) en la esquina inferior derecha
2. Escriba su pregunta
3. El asistente responderá inmediatamente

## Ejemplos de Preguntas

- "¿Cuál es el estado de mi caso?"
- "¿Qué documentos necesito para mi declaración?"
- "¿Cuál es el horario de oficina?"
- "¿Cómo puedo programar una cita?"

**Nota:** Para consultas específicas sobre su situación fiscal, el asistente le conectará con un representante.

---

## Preguntas Frecuentes

### Acceso y Cuenta

**P: ¿Qué hago si no recibí el correo de activación?** R: Revise su carpeta de spam. Si no lo encuentra, contacte a su preparador para reenviar la invitación.

**P: ¿Puedo acceder desde mi teléfono?** R: Sí, el portal es compatible con dispositivos móviles. También puede descargar la app EJFLOW Client.

**P: ¿Mi información está segura?** R: Sí, utilizamos encriptación de nivel bancario y cumplimos con las regulaciones de privacidad.

### Documentos

**P: ¿Qué documentos necesito subir?** R: Depende de su situación. Revise la sección "Documentos Pendientes" en su panel o consulte con su preparador.

**P: ¿Puedo eliminar un documento subido?** R: No directamente. Contacte a su preparador si subió un documento por error.

**P: ¿Cuánto tiempo se guardan mis documentos?** R: Sus documentos se almacenan de forma segura por 7 años, según las regulaciones del IRS.

### Casos

**P: ¿Por qué mi caso dice "En Espera"?** R: Generalmente significa que falta información o documentos. Revise sus notificaciones o mensajes.

**P: ¿Cuánto tiempo toma procesar mi declaración?** R: El tiempo varía según la complejidad. Su preparador le dará un estimado.

### Pagos

**P: ¿Cómo puedo pagar los servicios?** R: Puede pagar en línea con tarjeta de crédito/débito, o en persona en la oficina.

**P: ¿Puedo ver mis facturas en el portal?** R: Sí, en la sección "Facturación" puede ver y descargar sus facturas.

---

## Contacto

### Información de Contacto

- **Email:** [soporte@ejflow.com](mailto:soporte@ejflow.com)
- **Teléfono:** (347) 854-5662
- **Horario:** Lunes a Viernes, 9:00 AM - 6:00 PM EST

### Oficina Principal

Ebenezer Tax Services [Dirección de la oficina]

### Soporte Técnico

Si tiene problemas técnicos con el portal:

- **Email:** [soporte@ejsupportit.com](mailto:soporte@ejsupportit.com)

- **Chat:** Use el asistente virtual
- 

## Consejos de Seguridad

1. **No comparta sus credenciales** con nadie
  2. **Use contraseñas fuertes** y únicas
  3. **Habilite 2FA** para mayor protección
  4. **Cierre sesión** al terminar, especialmente en dispositivos compartidos
  5. **Verifique la URL** antes de ingresar sus datos
  6. **No responda** a correos sospechosos pidiendo información
- 

© 2026 Ebenezer Tax Services. Todos los derechos reservados.

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