

Ebenezer Tax Services CRM

Manual del Usuario

Versión: 1.1 **Fecha:** Febrero 2026

Tabla de Contenidos

- 1. [Introducción](#)
 - 2. [Acceso al Sistema](#)
 - 3. [Dashboard Principal](#)
 - 4. [Gestión de Contactos](#)
 - 5. [Gestión de Casos](#)
 - 6. [Documentos y Carpetas](#)
 - 7. [Calendario y Citas](#)
 - 8. [Comunicaciones](#)
 - 9. [Configuración](#)
-

Introducción

El CRM de Ebenezer Tax Services es un sistema integral diseñado para gestionar todos los aspectos de su práctica de servicios de impuestos. Este manual le guiará a través de las principales funcionalidades del sistema.

Roles del Sistema

Rol	Descripción
Admin	Acceso completo a todas las funcionalidades
Manager	Gestión de equipo y reportes
Preparer	Preparación de casos de impuestos
Receptionist	Atención al cliente y citas

Figura 1: Pantalla de inicio de sesión

Acceso al Sistema

Inicio de Sesión

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

Figura 2: Formulario de inicio de sesión

Autenticación de Dos Factores (2FA)

Si tiene 2FA habilitado:

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

Figura 3: Verificación de dos factores

Recuperar Contraseña

- 1. Haga clic en "¿Olvidó su contraseña?"
- 2. Ingrese su correo electrónico
- 3. Revise su bandeja de entrada
- 4. Siga el enlace para crear nueva contraseña

Dashboard Principal

Al iniciar sesión, verá el panel de control con información relevante de su trabajo.

Figura 4: Dashboard principal

Widgets del Dashboard

Widget	Descripción
Casos Activos	Número de casos en proceso
Citas de Hoy	Reuniones programadas
Tareas Pendientes	Items por completar
Sticky Notes	Notas rápidas personales

Sticky Notes (Notas Adhesivas)

Las notas adhesivas le permiten guardar recordatorios personales:

- 1. Haga clic en "Nueva Nota" (+)
- 2. Escriba su contenido
- 3. La nota se guarda automáticamente
- 4. Use el ícono de papelera para eliminar

Figura 5: Sticky Notes en el dashboard

Gestión de Contactos

Lista de Contactos

Figura 6: Lista de contactos

Para ver contactos:

- 1. Navegue a **Contactos** en el menú lateral
- 2. Use los filtros para buscar
- 3. Haga clic en un contacto para ver detalles

Crear Nuevo Contacto

- 1. Haga clic en "Nuevo Contacto"
- 2. Complete los campos requeridos:
 - Nombre y apellido
 - Correo electrónico
 - Teléfono
- 3. Haga clic en "Guardar"

Figura 7: Formulario de nuevo contacto

Detalle del Contacto

La página de detalle del contacto muestra:

- Información personal
- Historial de casos
- Documentos asociados
- Notas y comentarios
- Carpetas por departamento

Figura 8: Detalle del contacto

Gestión de Casos

Lista de Casos

Figura 9: Lista de casos de impuestos

Estados del Caso

Estado	Color	Descripción
New	Azul	Caso recién creado
In Progress	Amarillo	En proceso
Review	Naranja	En revisión
Ready to File	Morado	Listo para enviar
Filed	Verde	Enviado al IRS
Completed	Gris	Finalizado

Crear Nuevo Caso

- 1. Haga clic en "Nuevo Caso"
- 2. Seleccione el contacto
- 3. Complete la información fiscal:
 - Año fiscal
 - Tipo de declaración
 - Formularios requeridos
- 4. Haga clic en "Crear"

Figura 10: Formulario de nuevo caso

Detalle del Caso

Figura 11: Detalle del caso

En el detalle del caso puede:

- Ver información general
- Gestionar documentos
- Agregar notas
- Ver historial de actividades

Documentos y Carpetas

Sistema de Carpetas por Departamento

Los documentos se organizan en carpetas por departamento para cada cliente:

Departamento	Color	Uso
Accounting	Azul	Contabilidad general
Payroll	Verde	Nóminas y W-2
Billing	Amarillo	Facturación
Audit	Rojo	Auditorías
Representation	Púrpura	Representación ante IRS
Client Visit	Cyan	Visitas a clientes

Figura 12: Carpetas por departamento

Ver Carpetas de un Cliente

- 1. Abra el contacto o corporación
- 2. Vaya a la pestaña "Documentos"
- 3. Verá las carpetas organizadas por departamento
- 4. Haga clic en una carpeta para ver su contenido

Subir Documentos

1. Navegue a la carpeta deseada
2. Haga clic en "Subir Documento"
3. Seleccione el archivo (PDF, imagen, etc.)
4. El documento se guarda automáticamente

Figura 13: Subir documento

Vista Previa de Documentos

- Haga clic en un documento para verlo
- Los PDFs se muestran directamente en el navegador
- Las imágenes se muestran en un visor
- Use los controles para zoom y navegación

Figura 14: Vista previa de documento

Descargar Documentos

1. Haga clic en el ícono de descarga
 2. El archivo se guardará en su carpeta de descargas
-

Calendario y Citas

Vista del Calendario

Figura 15: Calendario de citas

El calendario muestra:

- Vista mensual, semanal o diaria
- Citas codificadas por color según tipo
- Indicadores de disponibilidad

Crear Nueva Cita

1. Haga clic en la fecha/hora deseada
2. Complete los campos:
 - Título
 - Contacto
 - Fecha y hora
 - Ubicación o enlace virtual
3. Configure recordatorios
4. Haga clic en "Guardar"

Figura 16: Formulario de nueva cita

Tipos de Citas

Tipo	Descripción
Consulta Inicial	Primera reunión con cliente
Revisión de Documentos	Revisar documentación
Firma	Firmar documentos
Virtual	Reunión por videoconferencia

Comunicaciones

Comentarios en Contactos/Casos

Puede agregar comentarios a contactos y casos para mantener un historial de comunicaciones:

1. Abra el contacto o caso
2. Desplácese a la sección "Comentarios"
3. Escriba su comentario
4. Opcionalmente adjunte archivos
5. Haga clic en "Enviar"

Figura 17: Comentarios con archivos adjuntos

Adjuntar Archivos en Comentarios

Los archivos adjuntos en comentarios se guardan automáticamente en la carpeta del departamento seleccionado:

1. Al crear un comentario, seleccione "Adjuntar archivo"
2. Seleccione la carpeta de departamento destino
3. Suba el archivo
4. El archivo quedará vinculado al comentario Y guardado en la carpeta

Figura 18: Adjuntar archivo a comentario

Mensajes del Portal

Puede ver y responder mensajes enviados por clientes desde el portal:

1. Vaya a **Mensajes** en el menú
2. Vea mensajes entrantes
3. Haga clic para responder

Configuración

Perfil de Usuario

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

- 4. Guarde los cambios

Figura 19: Perfil de usuario

Preferencias

En **Configuración** > **Preferencias**:

Opción	Descripción
Tema	Claro / Oscuro / Auto
Idioma	Español / English
Zona Horaria	Su zona horaria local
Notificaciones	Qué alertas recibir

Figura 20: Preferencias del sistema

Cambiar Contraseña

- 1. Vaya a **Configuración** > **Seguridad**
- 2. Haga clic en "Cambiar Contraseña"
- 3. Ingrese contraseña actual
- 4. Ingrese nueva contraseña (2 veces)
- 5. Guarde los cambios

Soporte

Contacto

- **Email:** soporte@ebenezer-crm.com
- **Teléfono:** (XXX) XXX-XXXX
- **Horario:** Lunes a Viernes, 9:00 AM - 6:00 PM EST

Recursos Adicionales

- Manual del Administrador: [MANUAL-ADMINISTRADOR.md](#)
- Documentación de API: [/api/docs/](#)

© 2026 Ebenezer Tax Services. Todos los derechos reservados.

Instrucciones para Generar PDF

Para convertir este documento a PDF con imágenes:

Opción 1: Pandoc (Línea de comandos)

```
# Instalar pandoc y wkhtmltopdf
# Reemplazar los comentarios <!-- IMAGEN --> con imágenes reales
pandoc MANUAL-PDF-USUARIO.md -o MANUAL-USUARIO.pdf --pdf-engine=wkhtmltopdf
```

Opción 2: Visual Studio Code

1. Instalar extensión "Markdown PDF"
2. Abrir este archivo
3. Presionar Ctrl+Shift+P
4. Seleccionar "Markdown PDF: Export (pdf)"

Opción 3: Online

1. Ir a <https://dillinger.io/> o <https://stackedit.io/>
2. Pegar el contenido
3. Exportar como PDF

Agregar Imágenes

Reemplace cada comentario `<!-- IMAGEN: descripción -->` con:

```
![Descripción](ruta/a/imagen.png)
```

Ejemplo:

```
![Pantalla de login](images/login-screen.png)
```