

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

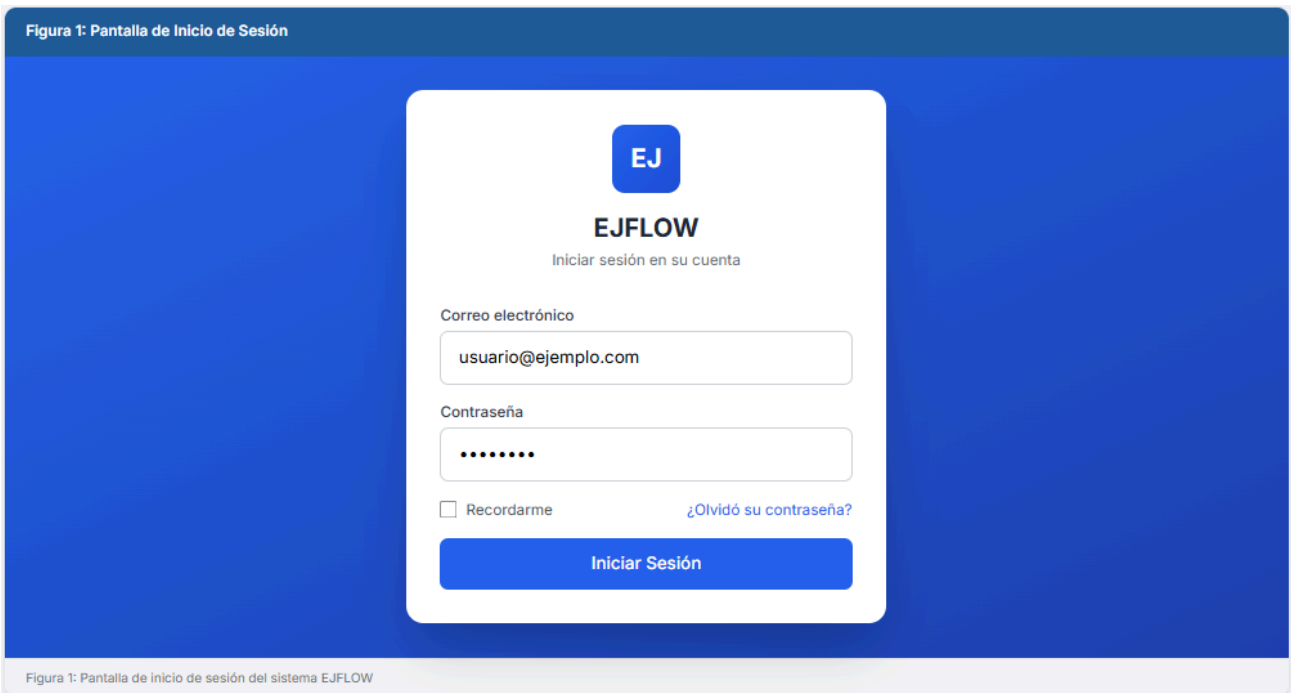


Figura 1: Portal de acceso EJFLOW Client

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**"

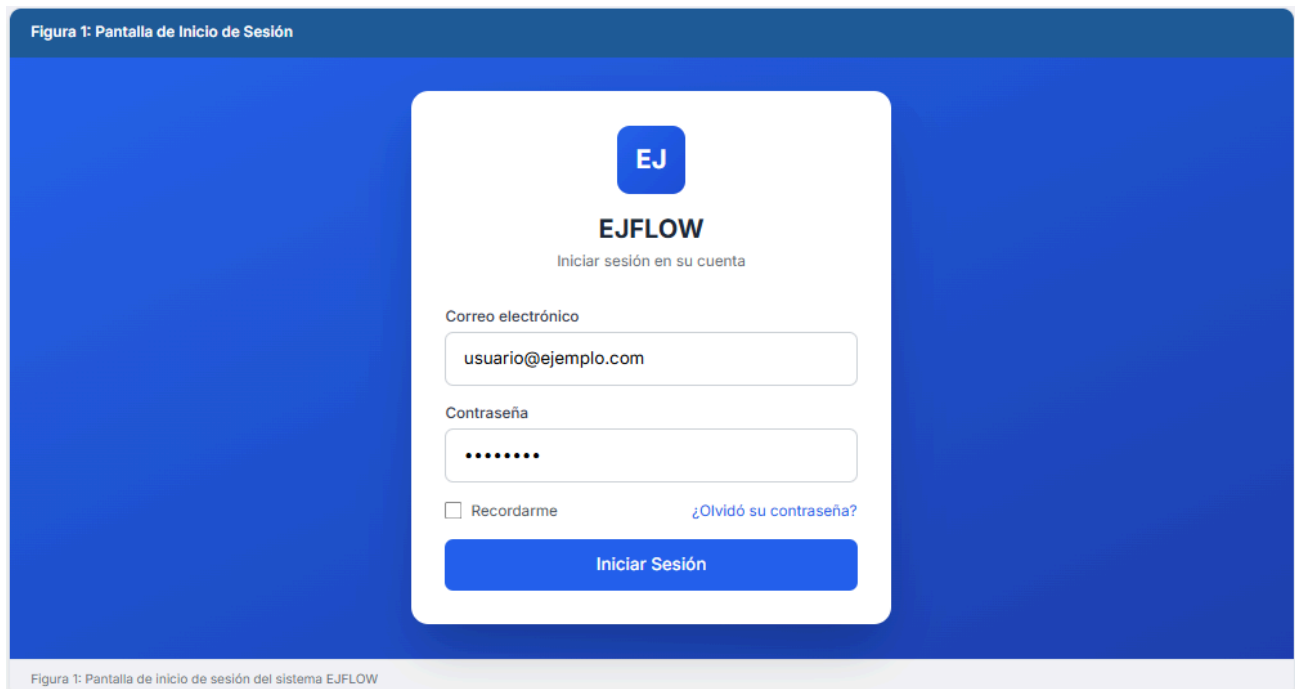


Figura 2: Pantalla de inicio de sesión

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.

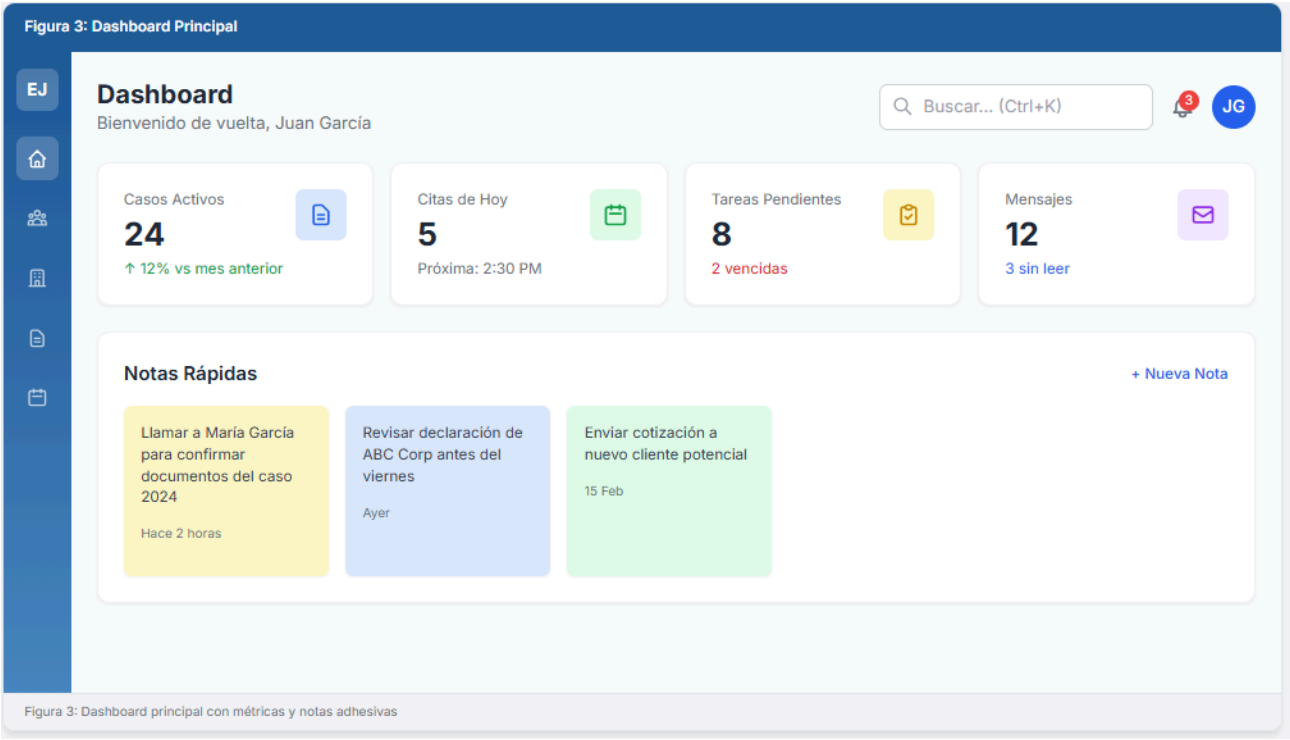


Figura 4: Panel principal del portal

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

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

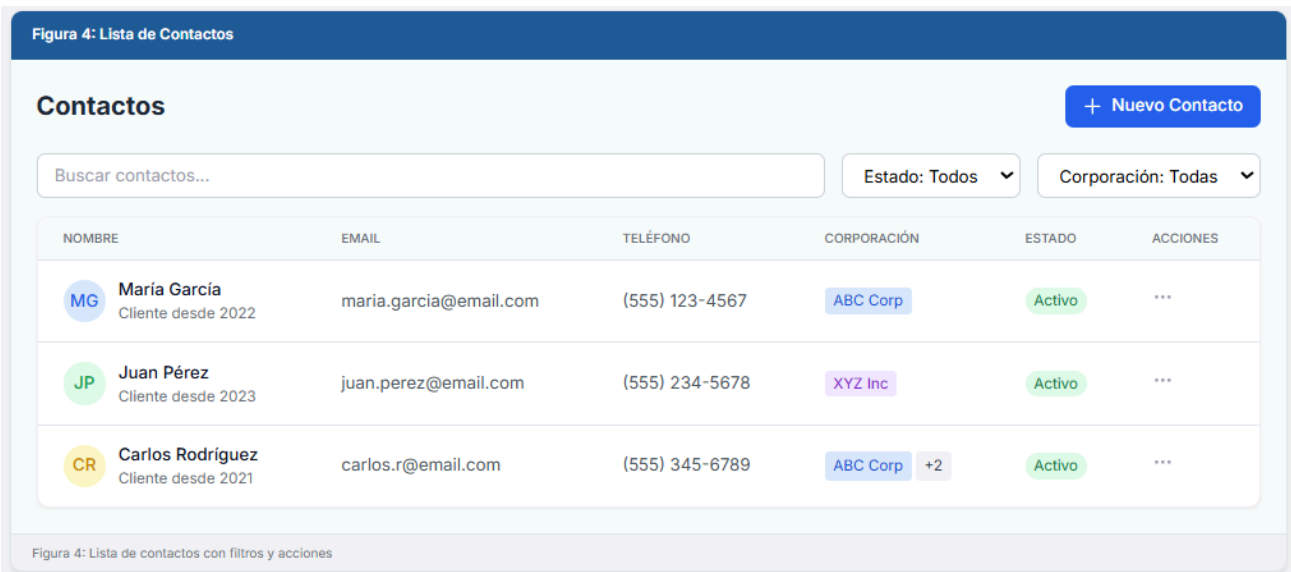


Figura 5: Lista de casos del cliente

Estados del Caso

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

● Enviado	Enviado al IRS
● 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

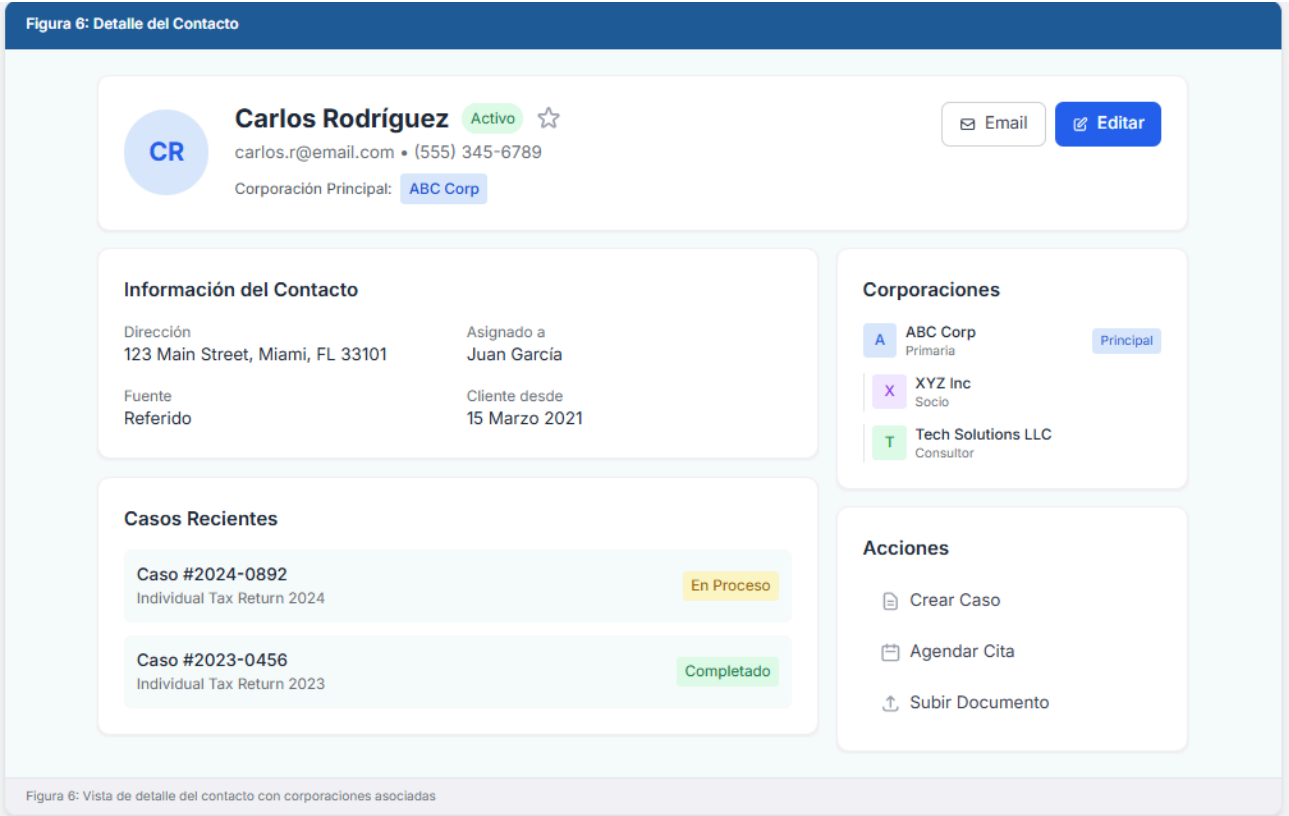


Figura 6: Vista detallada de un caso

Documentos

Ver Mis Documentos

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

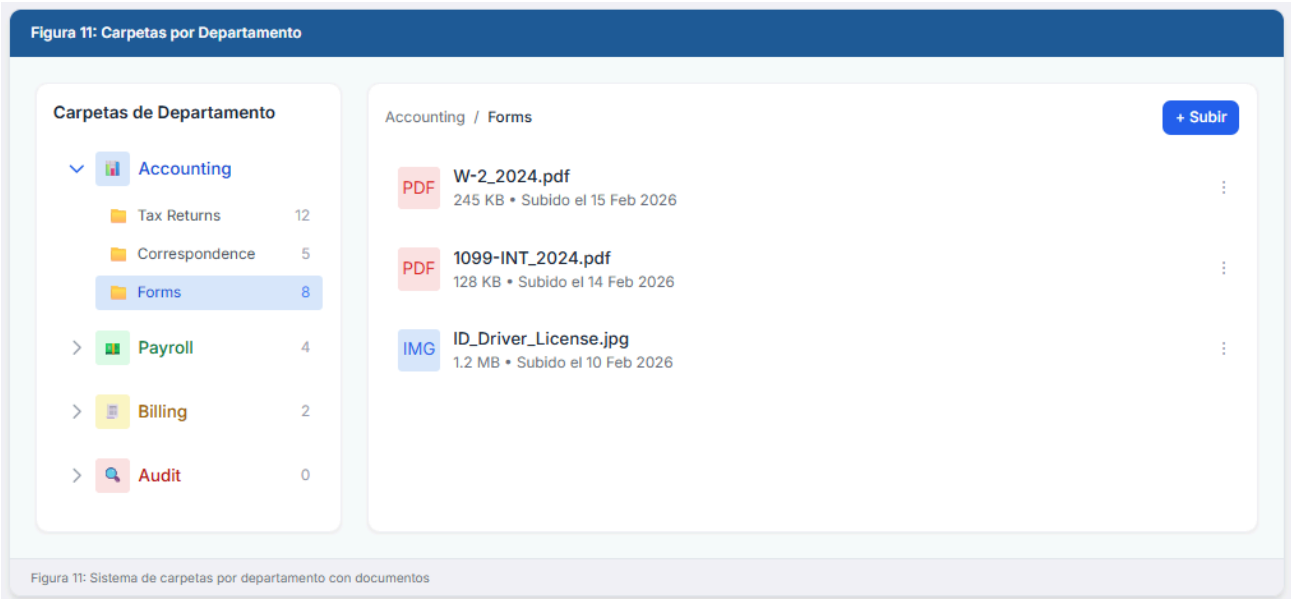


Figura 7: Sistema de carpetas de documentos

Carpetas Disponibles

Carpeta	Contenido
Tax Returns	Declaraciones de impuestos
W-2 / 1099	Formularios de ingresos
Receipts	Recibos y comprobantes
Correspondence	Cartas del IRS
Other	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
Presencial	En la oficina
Virtual	Por videoconferencia (Zoom/Google Meet)
Telefónica	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:** jhoelp@supportit.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:** jhoelp@supportit.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.