

DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS – CRM KQ ASESORES & CONTADORES

1. Objetivo general del CRM

Contar con una **plataforma centralizada** que permita:

- Gestionar la información integral de cada cliente.
- Dar seguimiento al trabajo contable–tributario.
- Controlar obligaciones, vencimientos, asesorías y cobranzas.
- Reducir el uso de múltiples archivos en Drive y mejorar la visibilidad del trabajo del equipo.

2. Perfil de cada cliente

Cada cliente debe contar con un **perfil único**, que incluya:

Datos generales

- RUC
- Razón social
- Titulares / Representantes
- Correo electrónico
- Teléfono
- Régimen tributario
- Régimen laboral
- Otros registros (según aplique)
- Plan de servicio contratado

Consideraciones importantes

- Según el **régimen tributario**, el sistema debe **desplegar automáticamente** las obligaciones que le corresponden al cliente.
- Se enviará al proveedor una **lista de obligaciones por régimen para su parametrización.**

3. CRM – Seguimiento del cliente

- Registro de **comentarios, consultas y gestiones realizadas.**
- Historial de interacciones por cliente.
- Personal que respondió (asistente / contador).

4. Estado de cuenta SUNAT

- Visualización del **estado de cuenta SUNAT por cliente.**
- Ideal: integración directa.
- Alternativa (si no es posible integración):
 - Carga manual o importación de información.

- Visualización clara del estado actualizado.

5. Programación de tributos pendientes de pago

- Registro de **tributos pendientes** (IGV, fraccionamientos, multas, renta, etc.).
- Ingreso de:
 - Monto total
 - Número de cuotas
 - Fecha de vencimiento de cada cuota

Ejemplo

Fraccionamiento de S/ 1,000 en 60 cuotas → el sistema debe mostrar:

- Cronograma completo de pagos.
- Estado de cada cuota (pendiente / pagada).

Calendario global

- Todos los vencimientos deben alimentar un **calendario global**.
- Visible para todo el equipo.
- Alertas de pagos próximos.

6. Estado de cuenta AFP

- Visualización del estado de cuenta AFP por cliente.
- Registro manual o importación, si no hay integración.

7. Detalle mensual declarado

- Visualización por mes:
 - Qué se declaró
 - Qué está pendiente de declarar
- La información debe **habilitarse según lo que aplique a cada cliente**.

8. Checklist de cumplimiento mensuales – Declaraciones

Formato **checklist**, con estado:

- Pendiente
- En proceso
- Presentado

Incluye:

- PDT 621
- PLAME
- NRUS
- Renta de 4ta categoría

(Se despliega según régimen y obligaciones del cliente)

9. Checklist de cumplimientos mensuales – Libros contables

Checklist dinámico según el cliente:

- Libro Mayor
- Libro Diario
- Libro Bancos
- Inventarios y Balances
- Flujo de Efectivo

Se adjuntará la lista completa de libros por tipo de cliente.

10. Preliminar de ventas y alertas de topes

- Módulo para ingresar mensualmente:
 - Ventas del cliente
- Acumulado automático por mes y año.
- Validación de **topes máximos según régimen**.

Alertas

- Cuando el cliente se acerque o supere un tope.
- El sistema debe indicar:
 - Nueva obligación que nace.
 - Acción requerida.

(Se enviarán los topes y condiciones por régimen)

11. Módulo de asesorías

- Registro de sesiones de asesoría por cliente.
- Programación de fechas.
- Control automático del:
 - Número máximo de asesorías mensuales según el plan contratado.

✦ El sistema debe mostrar:

- Asesorías usadas
- Asesorías disponibles

12. Cobranzas por cliente

- Visualización del estado de pagos mensuales.
- Consideraciones:
 - El cobro se realiza del **24 al 27** de cada mes.
 - Se cobra el **periodo del mes anterior**.

✚ Ejemplo:

- 24 de diciembre → se cobra Declaración de noviembre.

Debe permitir:

- Ver deudas de meses anteriores.
- Registrar fecha de pago.
- Identificar pagos pendientes y pagos al día.

13. Reportes

- Reporte de:
 - Cantidad de clientes por plan.
 - Distribución de clientes activos.

14. Integración con Drive / Centralización de información

- Según el **RUC**, el sistema debe permitir visualizar el trabajo que actualmente se gestiona en Drive.
- Objetivo: **evitar múltiples archivos dispersos**.

Se adjuntará un Excel de referencia (trabajo actual – Alessandro).