Manual de la plataforma KLK Envíos

Esta guía explica, en lenguaje sencillo, cómo está armado el sitio, quién entra por cada puerta, qué hace cada rol y qué dirección (URL) usar para cada cosa.

Fecha de esta versión: 26 de octubre de 2026 · Sitio: https://klkenvios.com

1. La idea en una frase

KLK Envíos es una plataforma de cotización y gestión logística. El público cotiza y hace seguimiento; los clientes con cuenta ven su historial; el equipo interno opera pedidos, aliados, tarifas y PQRS desde un panel protegido.

Hay **dos puertas distintas**. No se mezclan:

- **Clientes** (particulares y empresas) → ingresan con correo y contraseña a «Mi cuenta».
- **Equipo KLK** → entra al panel interno por «Acceso al equipo». Esa clave no es la misma de las cuentas de clientes.

2. Mapa de direcciones (URLs)

Todo vive en el mismo dominio. Copie la dirección completa o, si ya está en el sitio, use la ruta que empieza con /.

Sitio público (cualquiera puede abrirlas)

Qué es	URL	Para qué sirve
Inicio	https://klkenvios.com/	Portada: cotizar, rastrear, ayuda y contacto. Todo se presenta como KLK Envíos.
Cotizar	https://klkenvios.com/#cotizar	Precio al instante o solicitud para que el equipo la revise. No obliga a tener cuenta.
Seguimiento	https://klkenvios.com/#inicio	Caja «Sigue tu envío»: solo el código KLK.
Ayuda / FAQ	https://klkenvios.com/#ayuda	Tarifas, cobertura, tiempos, restricciones y reclamaciones.
Servicio al cliente y PQRS	https://klkenvios.com/#contacto	WhatsApp 322 279 0480 y formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
Esta guía	https://klkenvios.com/guia.php	Manual en pantalla.
PDF de esta guía	https://klkenvios.com/guia-pdf.php	Descarga o abre el PDF.

Cuentas de clientes

Qué es	URL	Para qué sirve
Crear cuenta	https://klkenvios.com/cuenta/registro.php	Registro de particular o empresa.
Ingresar	https://klkenvios.com/cuenta/login.php	Correo + contraseña. El menú del sitio dice «Ingresar».
Recuperar clave	https://klkenvios.com/cuenta/recuperar.php	PIN de 6 dígitos, de un solo uso, válido 15 minutos.
Mi cuenta	https://klkenvios.com/cuenta/	Cotizaciones, guías, sedes, PQRS, avisos y documentos.
Salir	https://klkenvios.com/cuenta/logout.php	Cierra la sesión del cliente.

Panel del equipo (no es para clientes)

En el pie del sitio el enlace se llama **«Acceso al equipo»** a propósito, para no anunciar «administración» al público. La página real del login sigue siendo la del panel.

Qué es	URL	Para qué sirve
Entrar al equipo	https://klkenvios.com/admin/login.php	Usuario y clave internos del servidor.
Tablero	https://klkenvios.com/admin/	Indicadores: cotizaciones, pedidos, novedades, PQRS, cuentas.
Cotizaciones	https://klkenvios.com/admin/cotizaciones.php	Listado y filtros. Abrir una ficha para gestionarla.
Ficha de cotización	https://klkenvios.com/admin/ver.php?id=NÚMERO	Precio, costo, guía, rótulo, recogida, anulación y estado del envío.
Pedidos	https://klkenvios.com/admin/pedidos.php	Crear, editar, filtrar, guía, aliado, estados de envío, novedades.
Seguimiento comercial	https://klkenvios.com/admin/seguimiento.php	Colas: nuevas, contactados, cotizados, perdidos.
Aliados	https://klkenvios.com/admin/transportadoras.php	Alta, logo, web, servicios, activar o desactivar.
Tarifas	https://klkenvios.com/admin/tarifas.php	Regla de cobro de KLK (margen y adicional) y tarifas manuales por ruta.
Clientes (resumen)	https://klkenvios.com/admin/clientes.php	Perfiles agrupados por teléfono a partir de cotizaciones.
Usuarios y roles	https://klkenvios.com/admin/usuarios.php	Cuentas registradas, rol, activo/inactivo, descuentos.
PQRS	https://klkenvios.com/admin/pqrs.php	Radicados, estado de atención y respuesta al cliente.
Cartera	https://klkenvios.com/admin/pagos.php	Pagos, facturas y saldos.
Reportes	https://klkenvios.com/admin/reportes.php	Estadísticas comerciales.
Configuración	https://klkenvios.com/admin/configuracion.php	WhatsApp, teléfono, correo, logo y redes.
Cerrar sesión equipo	https://klkenvios.com/admin/logout.php	Sale del panel.

3. Usuarios: quién es quién

En la base de datos, cada persona que se registra queda en la tabla de *usuarios*. Lleva nombre, celular colombiano, correo (único), contraseña cifrada, tipo de cliente y un **rol**.

Cómo se crea una cuenta de cliente

1. Abrir https://klkenvios.com/cuenta/registro.php
2. Elegir **Particular** o **Empresarial**.
3. Particular: nombre, celular, correo y clave (mínimo 8 caracteres).
4. Empresa: además, razón social y NIT válido. Puede anotar sede administrativa y dirección de despacho (se pueden agregar más sedes después).
5. Al terminar, entra sola a «Mi cuenta».

También se puede cotizar **sin registrarse**. Si la persona ya había iniciado sesión, esa cotización queda ligada a su usuario.

Los cuatro roles

Rol	Quién es	Cómo entra	Qué ve
particular	Persona natural	https://klkenvios.com/cuenta/login.php	Espacio simple: cotizaciones, guías, datos, PQRS y avisos.
empresarial	Empresa con volumen o datos de facturación	La misma URL de clientes	Lo mismo, más indicadores (envíos, gasto, destino frecuente) y gestión de varias sedes. El admin puede asignarle descuento o tarifa

			especial.
empleado	Persona del equipo KLK	Hoy el panel sigue el login interno. Este rol se puede marcar en Usuarios para dejarlo listo.	Pensado para operar el día a día sin ser el dueño de la clave maestra. Aún no abre el panel con correo de cliente.
administrador	Responsable de la operación	https://klkenvios.com/admin/login.php (clave del servidor)	Todo el panel: pedidos, aliados, tarifas, usuarios, cartera, configuración.

Importante: un cliente nunca debe usar /admin/. Si alguien del público llega ahí, verá el login del equipo, no su cotización. Al revés: el equipo no gestiona pedidos desde /cuenta/.

Activar, desactivar y condiciones

En https://klkenvios.com/admin/usuarios.php el equipo puede:

- Cambiar el rol.
- Marcar la cuenta como activa o inactiva (si está inactiva, no entra a /cuenta/login.php).
- Poner un porcentaje de descuento y una nota de tarifa especial (sobre todo para empresas).

Abajo de esa pantalla hay un registro de actividad (quién creó, editó o eliminó qué).

Olvidé mi contraseña

1. Ir a https://klkenvios.com/cuenta/recuperar.php
2. Escribir el correo o el celular de la cuenta.
3. Pedir el PIN. Si el servidor puede enviar correo, llega un código de 6 dígitos. Vence en 15 minutos y es de un solo uso.
4. Escribir el PIN y la nueva clave.

El envío automático por SMS todavía no está conectado a un operador. Si el correo no llega, el cliente puede escribir al WhatsApp 322 279 0480 para que el equipo lo ayude a completar el cambio.

4. Qué hace el cliente paso a paso

Cotizar

En la portada, sección Cotizar, hay dos formularios: empresarial y persona natural. Cada uno tiene dos caminos. **Ver precio ahora** muestra el valor de KLK Envíos y guarda la solicitud como cotizada. **Solicitar cotización** la deja en estado «Nueva» para que el equipo escriba el precio.

El cliente solo ve el precio de KLK Envíos, los días estimados y el código KLK. La guía la genera el equipo desde la ficha, cuando el cliente confirma.

Seguir un envío

En la portada, «Sigue tu envío», el cliente escribe solo el código KLK (ejemplo KLK-261012-E89A). Ve el estado, la ruta y las fechas. La remesa interna no se muestra ahí; el equipo la consulta en la ficha.

PQRS y WhatsApp

El formulario de contacto entrega un **radicado** (PQRS-fecha-código). El cliente lo consulta en Mi cuenta. El botón de WhatsApp abre una conversación con el 322 279 0480. El globo de «Ayuda» es un asistente de preguntas frecuentes; si no sabe, pasa a un asesor humano por WhatsApp.

5. Qué hace el equipo en el panel

1. **Cotizaciones:** contactar, cotizar, anotar valor, cambiar estado, dejar historial. Se puede eliminar con confirmación; no desaparece del registro de actividad.
2. **Pedidos:** cuando el envío es real. Estados: en bodega de origen, en tránsito por carretera, llegó a bodega de destino, en proceso de entrega, entregado, en novedad y anulado. El cliente ve el código KLK.
3. **Operación:** desde la ficha se recalcula el precio, se genera la guía, se descarga el rótulo, se pide la recogida y se anula. Eso no sale en la portada.
4. **Tarifas:** la regla de cobro (margen % más un adicional) y, aparte, las tarifas manuales. Cada cambio queda en el historial.
5. **Cartera:** pagos, facturas o saldos por cliente.
6. **Configuración:** número de WhatsApp, mensaje predeterminado, logo de marca.

Del menú del panel se quitaron «PDF de entrega» y «Exportar CSV» para no mezclar herramientas que no son del día a día. Esta guía es el documento que sí debe usarse para entender el sistema.

6. Estados que va a ver

De la cotización comercial: Nueva → Contactado → Cotizado → En seguimiento → Aceptado / Rechazada / No aceptado → Envío realizado.

Del envío (pedido): en bodega de origen, en tránsito por carretera, llegó a bodega de destino, en proceso de entrega, entregado, en novedad, anulado.

No es obligatorio que coincidan uno a uno. La cotización es la conversación de venta; el pedido es la operación del paquete.

7. Lo que todavía depende de ustedes

- El margen y el adicional de KLK Envíos, en Tarifas. Mientras estén en cero, el precio al cliente coincide con el costo.
- Las credenciales de producción, cuando existan, se ponen en el servidor. Esta versión usa el ambiente de pruebas.
- Si quieren PIN por SMS o avisos automáticos por WhatsApp Business, hace falta el proveedor o la API oficial, no solo el enlace wa.me.

8. Atajos para no perderse

- ¿Soy cliente y quiero ver mis envíos? https://klkenvios.com/cuenta/
- ¿No tengo cuenta y quiero cotizar? https://klkenvios.com/#cotizar
- ¿Tengo una guía? https://klkenvios.com/ y la caja de seguimiento.
- ¿Trabajo en KLK? https://klkenvios.com/admin/login.php

- ¿Quiero hablar con una persona? WhatsApp 322 279 0480 o https://klkenvios.com/#contacto
- ¿Quiero este manual en PDF? https://klkenvios.com/guia-pdf.php

Si una dirección no abre, compruebe que está escrita igual, con https y sin espacios. Las que empiezan con /admin/ piden la sesión del equipo; las de /cuenta/ piden la sesión del cliente.