BANASUPRO
Suplidora Nacional De Productos Basicos



MANUAL DE USUARIOS

CONVENIOS INSTITUCIONALES

ÍNDICE

Presentación **3**

I. Conozca el portal **4**

1.1 Qué es el portal 4
1.2 Las cuatro opciones del portal 4
1.3 Cómo abrir un formulario 4

II. Antes de comenzar **5**

2.1 Qué conviene tener a la mano 5
2.2 Cómo reconocer una pregunta obligatoria 5
2.3 Recomendaciones generales 5

III. Solicitud de Atención **6**

3.1 Paso a paso 6
3.2 Qué escribir en cada pregunta 7
3.3 Los tipos de gestión 7
3.4 Cómo compartir documentos con un enlace 8
3.5 Qué sucede después de enviar 8

IV. Consulta de Estado **9**

4.1 Paso a paso 9
4.2 Qué escribir en cada pregunta 9
4.3 Qué significa cada estado 10

V. Responder Solicitud de Información **11**

5.1 Paso a paso 11
5.2 Qué escribir en cada pregunta 11

VI. Reapertura de Caso **13**

6.1 Paso a paso 13
6.2 Qué escribir en cada pregunta 13

VII. Preguntas frecuentes **14**

VIII. Glosario **15**

PRESENTACIÓN

Este manual explica, paso a paso y con palabras sencillas, cómo usar el **portal de Convenios Institucionales de Banasupro**, el espacio en línea donde las instituciones con convenio pueden enviar sus solicitudes, consultar cómo va su trámite y mantenerse en comunicación con la Suplidora Nacional de Productos Básicos.

No se necesitan conocimientos técnicos. Basta con una computadora, una tableta o un teléfono con internet y una dirección de correo electrónico que usted revise con frecuencia. En cada capítulo encontrará una imagen del formulario, la explicación de cada pregunta y lo que sucede después de enviarlo.

Al final del manual se incluye un glosario con el significado de las palabras que pueden resultar nuevas, como código de caso, enlace público o Google Drive.

Ficha del documento	
Documento	Manual de Usuarios, Entorno público de formularios
Sistema descrito	Portal de Convenios Institucionales de Banasupro y sus formularios en línea
Elaborado por	Departamento de Informática
Dirigido a	Personas de las instituciones con convenio que presentan solicitudes o dan seguimiento a sus casos
Fecha de elaboración	16 de octubre de 2026
Versión	1.0

I. CONOZCA EL PORTAL

1.1 Qué es el portal

El portal de Convenios Institucionales es la página web desde la cual las instituciones interconectadas con Banasupro gestionan y dan seguimiento a sus trámites de forma directa, sin necesidad de enviar correos sueltos ni hacer llamadas para cada gestión.

Al abrirlo verá el encabezado con el nombre del portal y, más abajo, cuatro botones azules. Cada botón abre un formulario distinto. Debajo de cada botón hay una frase que explica para qué sirve.



Figura 1. *Página principal del portal de Convenios Institucionales.*

1.2 Las cuatro opciones del portal

El siguiente cuadro resume qué hace cada botón y en qué momento conviene usarlo.

Botón	Para qué sirve	Cuándo usarlo
Solicitud de Atención	Ingresar una petición nueva por primera vez.	Cuando desea iniciar una gestión nueva ante Banasupro.
Consulta de Estado	Verificar cómo va el avance de una solicitud.	Cuando ya tiene un número de caso y quiere saber en qué etapa está.
Responder Solicitud	Enviar la información o los documentos que Banasupro le pidió.	Cuando Banasupro le pidió datos o documentos adicionales sobre su caso.
Reapertura de Caso	Reactivar una gestión anterior o aportar nuevos datos.	Cuando su caso ya fue cerrado y no está conforme con el resultado.

1.3 Cómo abrir un formulario

Paso 1. Ingrese al portal desde el enlace que Banasupro le haya proporcionado.

Paso 2. Ubique el botón de la gestión que desea realizar.

Paso 3. Haga clic sobre el botón, complete las preguntas del formulario y presione **Enviar** al final.

II. ANTES DE COMENZAR

Estas recomendaciones le ahorrarán tiempo y evitarán errores. Léalas una vez; son válidas para los cuatro formularios.

2.1 Qué conviene tener a la mano

Un correo electrónico que usted revise. Ahí recibirá su número de caso y las respuestas de Banasupro. Escríbalo con cuidado, porque una letra equivocada impide que el mensaje le llegue.

Su código de caso, si ya tiene una gestión abierta. Es el número que recibió por correo al presentar su solicitud. Tiene este aspecto: **BNP-INST-2026-00001**.

Los enlaces de sus documentos, si desea compartirlos. Los formularios no permiten adjuntar archivos directamente. Si tiene documentos de respaldo, súbalos primero a un servicio en la nube (por ejemplo Google Drive u OneDrive) y copie el enlace.

2.2 Cómo reconocer una pregunta obligatoria

Las preguntas que llevan un **asterisco rojo (*)** junto al título son obligatorias: El formulario no se puede enviar si se dejan vacías. Las que dicen **(opcional)** pueden dejarse en blanco.

En la parte superior de cada formulario aparece un aviso que dice que el formulario no recopila automáticamente su nombre ni su correo, a menos que usted los escriba. Es una explicación normal de Microsoft Forms: Significa que usted debe escribir sus datos en las preguntas correspondientes.

2.3 Recomendaciones generales

Escriba el código tal como lo recibió. Respete las letras mayúsculas, los guiones y los ceros. Si el código tiene un error, el sistema no podrá encontrar su caso.
Envíe el formulario una sola vez. Después de presionar **Enviar** puede aparecer un mensaje de agradecimiento. No es necesario repetir el envío; hacerlo puede generar registros duplicados.
Revise su correo no deseado. Si no ve el mensaje de Banasupro en la bandeja de entrada, búsquelo en la carpeta de correo no deseado o spam.
Verifique que sus enlaces sean públicos. Un enlace a documentos solo sirve si la persona que lo recibe puede abrirlo sin pedir permiso. Más detalles en la sección 3.4.

III. Solicitud de Atención

Es la puerta de entrada de toda gestión. Se usa para presentar una petición nueva: Un pedido, una consulta, un reclamo, una queja o sugerencia, una solicitud de información o un reporte relacionado con el convenio de su institución. Una vez enviada, recibirá en su correo el **número de caso** con el que podrá darle seguimiento.

3.1 Paso a paso

Paso 1. En el portal, haga clic en el botón **Solicitud de Atención**.

Paso 2. Complete las preguntas del formulario de arriba hacia abajo (ver figuras 2 y 3).

Paso 3. Revise sus respuestas, en especial el correo electrónico y el teléfono.

Paso 4. Presione **Enviar**.

Paso 5. Abra su correo y guarde el mensaje con el número de caso.

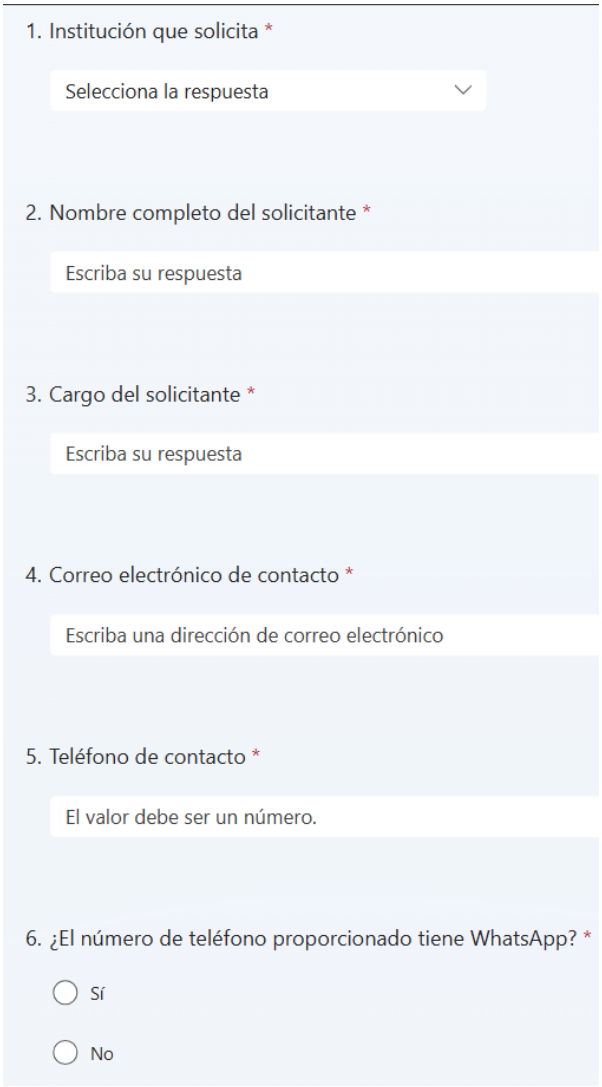

Figura 2. *Formulario Solicitud de Atención, primera parte (preguntas 1 a 6).*

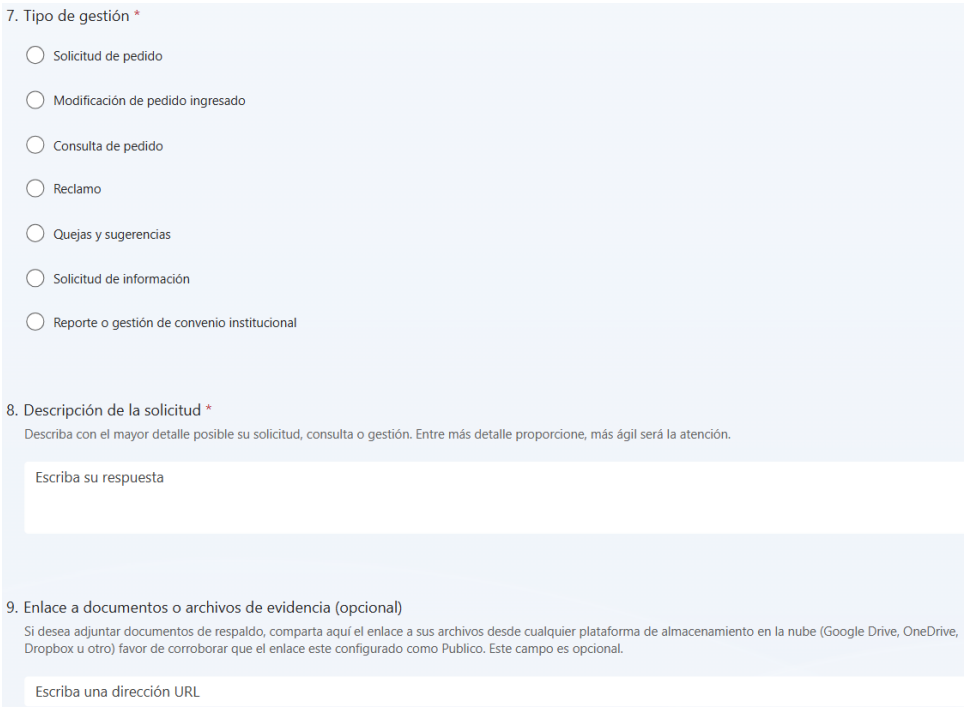

Figura 3. *Formulario Solicitud de Atención, segunda parte (preguntas 7 a 9).*

3.2 Qué escribir en cada pregunta

N.º	Pregunta	Requerido	Qué debe ingresar
1	**Institución que solicita**	Sí	Elija en la lista desplegable el nombre de su institución. Si no la encuentra, comuníquese con Banasupro para verificar que su convenio esté registrado.
2	**Nombre completo del solicitante**	Sí	Su nombre y apellidos, o los de la persona que presenta la solicitud.
3	**Cargo del solicitante**	Sí	El puesto que ocupa en su institución. Por ejemplo: Jefe de Compras.
4	**Correo electrónico de contacto**	Sí	Una dirección de correo válida. A ella llegará el número de caso y las comunicaciones de Banasupro. Revise que no tenga errores de escritura.
5	**Teléfono de contacto**	Sí	Su número de teléfono. Escriba solo números, sin letras ni símbolos.
6	**¿El número de teléfono proporcionado tiene WhatsApp?**	Sí	Marque **Sí** o **No**.
7	**Tipo de gestión**	Sí	Elija la opción que mejor describa lo que necesita. En la sección 3.3 se explica cada una.
8	**Descripción de la solicitud**	Sí	Explique con el mayor detalle posible su solicitud, consulta o gestión. Mientras más detalle proporcione, más ágil será la atención.
9	**Enlace a documentos o archivos de evidencia**	No	Si desea compartir documentos de respaldo, pegue aquí el enlace a sus archivos en la nube. Es opcional. Vea la sección 3.4.

3.3 Los tipos de gestión

La pregunta 7 ofrece siete opciones. Elija solo una.

Opción	Úsela cuando...
Solicitud de pedido	Desea pedir productos por primera vez.
Modificación de pedido ingresado	Necesita cambiar un pedido que ya había presentado.
Consulta de pedido	Quiere saber algo sobre un pedido que ya hizo.
Reclamo	Tiene una inconformidad con un pedido, una entrega o la atención recibida.
Quejas y sugerencias	Desea expresar una queja o proponer una mejora.
Solicitud de información	Necesita que Banasupro le brinde información sobre un tema.
Reporte o gestión de convenio institucional	Quiere reportar o tramitar algo relacionado con el convenio de su institución.

3.4 Cómo compartir documentos con un enlace

Este formulario no permite adjuntar archivos desde su computadora. En su lugar, se comparte un **enlace**. El procedimiento general es:

Paso 1. Suba su documento a un servicio de almacenamiento en la nube, como Google Drive, OneDrive o Dropbox.

Paso 2. En ese servicio, use la opción **Compartir** u **Obtener enlace**.

Paso 3. Configure el enlace para que **cualquier persona con el enlace pueda verlo**. Esto es lo que se llama enlace público.

Paso 4. Copie el enlace y péguelo en la pregunta correspondiente del formulario.

Importante. Si el enlace no es público, el personal de Banasupro no podrá abrir sus documentos y su gestión podría retrasarse. Antes de enviar, pruebe el enlace abriéndolo en una ventana privada o de incógnito del navegador.

3.5 Qué sucede después de enviar

Pocos instantes después de enviar el formulario, recibirá en el correo que indicó un mensaje de confirmación con el **número de caso** asignado. Guárdelo: Lo necesitará para consultar el estado, responder a una solicitud de información o pedir una reapertura.

IV. Consulta de Estado

Permite conocer cómo va el avance de una solicitud en cualquier momento. Para usarlo necesita el número de caso que recibió al presentar su Solicitud de Atención.

4.1 Paso a paso

Paso 1. En el portal, haga clic en el botón **Consulta de Estado**.

Paso 2. Escriba su código de caso, su nombre, su correo y un comentario (ver figura 4).

Paso 3. Presione **Enviar**.

Paso 4. Revise su correo: Ahí recibirá el estado actual de su caso.

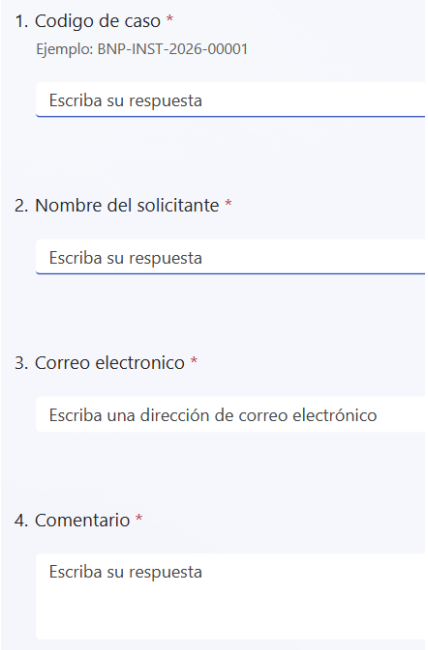

Figura 4. *Formulario Consulta de Estado.*

4.2 Qué escribir en cada pregunta

N.º	Pregunta	Requerido	Qué debe ingresar
1	**Código de caso**	Sí	El código del caso que desea consultar. Ejemplo: BNP-INST-2026-00001.
2	**Nombre del solicitante**	Sí	El nombre de la persona que realiza la consulta.
3	**Correo electrónico**	Sí	El correo donde desea recibir la respuesta. Revise que esté bien escrito.
4	**Comentario**	Sí	Escriba su consulta o comentario. Por ejemplo: "Deseo saber en qué etapa va mi solicitud".

Tenga en cuenta. Cada consulta que usted envía queda registrada en el historial del caso.

4.3 Qué significa cada estado

Al consultar, el mensaje que reciba indicará en qué estado se encuentra su caso. Estos son los estados posibles:

Estado	Qué significa
Recibida	Banasupro ya recibió su solicitud y le asignó su código.
Asignada	Su caso ya tiene una persona responsable de atenderlo.
En espera	Banasupro necesita información adicional de su parte para continuar. Vea el capítulo V.
Reasignada	Su caso pasó a otra persona o departamento para que lo atienda mejor.
Finalizada	Su caso fue resuelto y cerrado. Se le invitará a calificar la atención recibida mediante una encuesta de satisfacción.

V. Responder Solicitud de Información

Algunas veces el personal de Banasupro necesita más datos o documentos para poder avanzar con su caso. En ese momento el caso pasa al estado **En espera** y se le avisa por correo. Este formulario es la forma de entregar lo que se le pidió.

5.1 Paso a paso

Paso 1. Tenga a la mano el código de su caso y la información o los documentos que se le solicitaron.

Paso 2. En el portal, haga clic en el botón **Responder Solicitud**.

Paso 3. Complete el formulario (ver figura 5).

Paso 4. Presione **Enviar**.

Paso 5. El personal responsable de su caso recibe un aviso con su respuesta y continúa con la gestión. Si su caso no estaba esperando información, el sistema se lo indicará y no realizará ningún cambio.

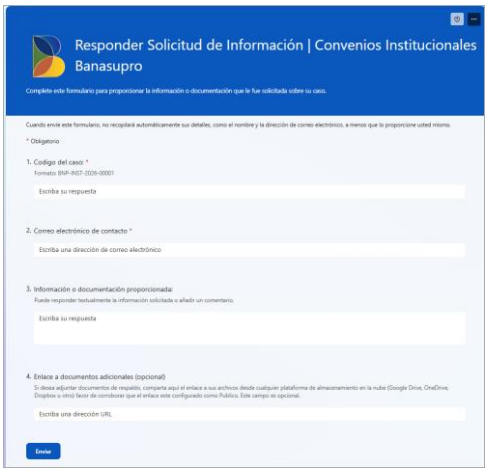

Figura 5. *Formulario Responder Solicitud de Información.*

5.2 Qué escribir en cada pregunta

N.º	Pregunta	Requerido	Qué debe ingresar
1	**Código del caso**	Sí	El código del caso al que está respondiendo. Formato: BNP-INST-2026-00001.
2	**Correo electrónico de contacto**	Sí	El correo de la persona que responde.
3	**Información o documentación proporcionada**	No	Escriba aquí la información que se le solicitó, o agregue un comentario.
4	**Enlace a documentos adicionales**	No	Si debe entregar documentos, pegue el enlace a sus archivos en la nube. Asegúrese de que sea público (sección 3.4).

VI. Reapertura de Caso

Debe usarse únicamente cuando su caso ya fue cerrado y usted no está conforme con el resultado, o cuando desea aportar datos nuevos para que se revise de nuevo. Necesita el código de caso que se le asignó originalmente.

6.1 Paso a paso

Paso 1. En el portal, haga clic en el botón **Reapertura de Caso**.

Paso 2. Escriba el código del caso, explique el motivo y anote su correo (ver figura 6).

Paso 3. Presione **Enviar**.

Paso 4. Revise su correo: Ahí recibirá la confirmación de la reapertura.

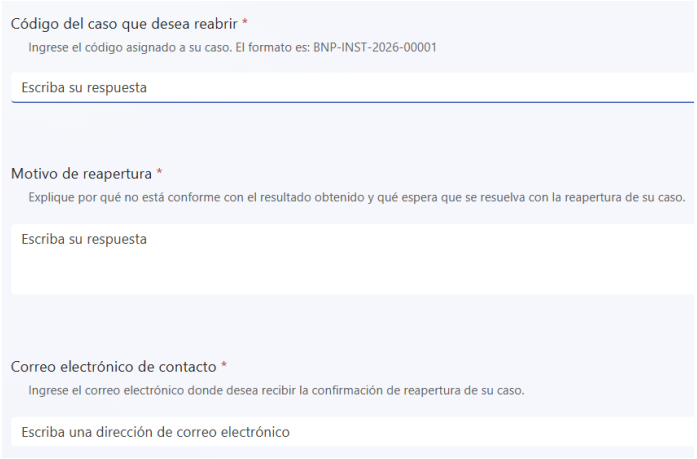

Figura 6. *Formulario Reapertura de Caso.*

6.2 Qué escribir en cada pregunta

N.º	Pregunta	Requerido	Qué debe ingresar
1	**Código del caso que desea reabrir**	Sí	El código asignado a su caso. El formato es BNP-INST-2026-00001.
2	**Motivo de reapertura**	Sí	Explique por qué no está conforme con el resultado obtenido y qué espera que se resuelva con la reapertura de su caso.
3	**Correo electrónico de contacto**	Sí	El correo donde desea recibir la confirmación de la reapertura.

Recomendación. Sea claro y concreto en el motivo. Mientras mejor explique lo que espera, más fácil será para el personal de Banasupro revisar nuevamente su caso.

VII. PREGUNTAS FRECUENTES

Si le sucede esto	Qué puede hacer
No me llegó el correo con mi número de caso.	Revise la carpeta de correo no deseado o spam. Confirme también que escribió bien su dirección de correo al llenar el formulario. Si el mensaje no aparece, comuníquese con Banasupro.
Perdí mi código de caso.	Busque en su correo el mensaje de confirmación que recibió al enviar su solicitud. Si no lo encuentra, comuníquese con Banasupro.
El formulario no me deja enviar.	Revise que no haya preguntas con asterisco rojo sin responder. El formulario se las marcará.
¿Puedo adjuntar archivos directamente?	No. Comparta un enlace a sus archivos en la nube y verifique que sea público (sección 3.4).
Escribí mal un dato y ya envié el formulario.	No envíe otro formulario igual. Comuníquese con Banasupro e indique su código de caso y el dato que desea corregir.
Mi consulta indica que el código no existe.	Revise que el código esté escrito igual que en su correo: Mayúsculas, guiones y ceros. Si persiste, comuníquese con Banasupro.

Para cualquier duda sobre el uso del portal o de los formularios, o ante situaciones que este manual no contemple, comuníquese con el personal de Banasupro que atiende el convenio de su institución.

VIII. GLOSARIO

Estas son las palabras que pueden aparecer en el portal, en los formularios y en este manual, con una explicación sencilla de cada una.

Bandeja de entrada. Lugar de su correo electrónico donde llegan los mensajes nuevos. Ahí debe buscar los mensajes de Banasupro.

Caso. Cada solicitud presentada por una institución. Tiene un código único y se sigue desde que se recibe hasta que se cierra.

Código de caso. Identificador único de su solicitud, parecido a una "cédula" del caso. Tiene este formato: BNP-INST-2026-00001. Lo recibe por correo al enviar una Solicitud de Atención y lo necesitará para consultar, responder o reabrir.

Correo no deseado (spam). Carpeta de su correo donde a veces caen, por error, mensajes legítimos. Si no ve un mensaje esperado, búsquelo ahí.

Dropbox. Servicio en la nube, igual que Google Drive y OneDrive, donde se guardan archivos y se pueden compartir mediante un enlace.

Encuesta de satisfacción. Breve formulario con el que se le invita a calificar la atención recibida cuando su caso termina.

Enlace (URL). Dirección de internet que empieza con "https://". Al hacer clic o pegarla en el navegador, se abre un documento o una página.

Enlace público. Enlace que cualquier persona puede abrir sin pedir permiso ni iniciar sesión. Es el tipo de enlace que se debe compartir en los formularios.

Estado del caso. Etapa en la que se encuentra su solicitud: Recibida, Asignada, En espera, Reasignada o Finalizada. Se explican en la sección 4.3.

Formulario. Conjunto de preguntas que usted completa y envía por internet para registrar una gestión.

Google Drive. Servicio de Google para guardar archivos en internet (en la nube) y compartirlos mediante un enlace. Funciona de manera parecida a un archivador al que se puede entrar desde cualquier lugar.

Institución con convenio. Entidad que mantiene un acuerdo vigente con Banasupro para realizar pedidos y gestiones de forma directa.

Lista desplegable. Pregunta que muestra una flecha hacia abajo. Al hacer clic aparecen varias opciones y usted elige una.

Nube (almacenamiento en la nube). Espacio en internet donde se guardan archivos para poder abrirlos desde cualquier computadora o teléfono, sin depender de un solo equipo.

OneDrive. Servicio de Microsoft para guardar archivos en la nube y compartirlos mediante un enlace.

Portal. Página web de Banasupro desde la cual se accede a los formularios de Convenios Institucionales.

Pregunta obligatoria. Pregunta marcada con un asterisco rojo (*). Debe responderse para poder enviar el formulario.

Reapertura. Solicitud para volver a abrir un caso que ya estaba cerrado, porque la institución no está conforme con el resultado o desea aportar nuevos datos.

Solicitante. Persona de la institución que llena el formulario y presenta la gestión.

Tipo de gestión. Clase de trámite que se quiere realizar, por ejemplo una solicitud de pedido, un reclamo o una consulta.