
TERMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y PARAMETRIZACION – SOFTWARE CONTABLE WORD OFFICE (WO)

Departamento de Finanzas – Humanity & Inclusion (HI) Colombia

1. CONTEXTO

Humanity & Inclusion (HI) es una organización humanitaria internacional que trabaja por la inclusión y protección de personas con discapacidad y poblaciones vulnerables, mediante la implementación de programas de acción humanitaria, desarrollo inclusivo y fortalecimiento institucional.

En Colombia, HI ejecuta proyectos financiados por cooperantes internacionales y debe dar cumplimiento a la normatividad contable, tributaria y fiscal vigente, así como a los procedimientos financieros internos de la organización.

Actualmente, HI Colombia utiliza el software contable Word Office (WO) para la gestión de su contabilidad nacional. En el marco del fortalecimiento del control interno, la continuidad operativa y la estandarización de los procesos contables, se requiere contratar un servicio especializado que brinde soporte técnico permanente al sistema, garantice la correcta parametrización contable y asegure el respaldo periódico de la información financiera.

El presente servicio tiene como propósito fortalecer el uso técnico del software contable, optimizar la operación diaria del equipo financiero y reducir riesgos asociados a configuraciones incorrectas o pérdida de información.

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO ESPERADO

Objetivo general

Contratar un servicio especializado de soporte técnico para el software contable Word Office (WO), que garantice su adecuado funcionamiento, correcta parametrización contable, respaldo permanente de la información y acompañamiento técnico continuo al equipo contable y financiero de HI Colombia.

Objetivos específicos

- Garantizar la correcta parametrización contable del sistema Word Office.
- Mantener respaldos periódicos y seguros de la información contable.
- Brindar soporte técnico continuo al equipo financiero en el manejo del sistema.
- Asegurar la coherencia entre las configuraciones del sistema y las necesidades contables locales.
- Fortalecer las capacidades del equipo mediante sesiones técnicas periódicas.
- Reducir riesgos operativos derivados del uso inadecuado del software.

Destinatarios

Departamento de Finanzas – HI Colombia.

Servicios solicitados

El proveedor deberá ejecutar, como mínimo, las siguientes actividades:

Soporte técnico del sistema

- Soporte técnico continuo para el uso del software Word Office.
- Resolución de incidencias técnicas y funcionales del sistema.
- Asesoría en la utilización de módulos contables y financieros.
- Acompañamiento en cierres contables desde el punto de vista técnico del sistema.
- Apoyo en configuraciones operativas necesarias para el correcto funcionamiento del software.

Parametrización contable

- Revisión integral de la parametrización contable existente.
- Parametrización de cuentas contables y reglas de contabilización.
- Configuración de estructuras contables conforme a necesidades operativas.
- Validación de integridad de configuraciones y procesos automáticos.
- Documentación técnica de parametrizaciones realizadas.
- Recomendaciones de mejora en el uso del sistema.

Respaldo y seguridad de la información

- Implementación de rutinas de backup periódico del sistema contable.
- Verificación mensual de integridad de respaldos.
- Acompañamiento en restauración de información cuando sea requerido.
- Recomendaciones de seguridad para la gestión de bases de datos.
- Entrega de reportes periódicos de respaldo de información.

Acompañamiento técnico y fortalecimiento del equipo

- Soporte permanente al equipo contable y financiero.
- Una (1) reunión mensual con el equipo contable para:
- Tips técnicos de uso del sistema.
- Mejores prácticas operativas.
- Resolución de dudas frecuentes.
- Recomendaciones de optimización del manejo del software.

Alcance contable local

Incluye:

- Soporte técnico del software Word Office.
- Parametrización contable del sistema.
- Gestión de backups.
- Acompañamiento técnico al equipo.

No incluye:

- Registro contable de operaciones.
- Elaboración de estados financieros.
- Presentación de impuestos.

- Responsabilidad contable o tributaria sobre la información.
- Administración financiera de proyectos.
- Estas funciones serán gestionadas directamente por el equipo interno de HI Colombia y/o otros proveedores especializados.

Plan de trabajo y reportes

El proveedor deberá presentar:

- Plan inicial de revisión técnica del sistema.
- Cronograma de soporte mensual.
- Informe mensual de actividades realizadas.
- Reporte de incidencias y soluciones aplicadas.
- Informe de parametrizaciones realizadas.
- Reporte mensual de backups ejecutados.

Resultados esperados e indicadores

Resultado esperado	Indicador
Funcionamiento estable del sistema	Incidencias críticas resueltas oportunamente
Parametrización correcta	Configuraciones documentadas
Respaldo seguro	Backup mensual validado
Fortalecimiento del equipo	Reunión mensual realizada

3. PERFIL DEL CONSULTOR

Podrán presentarse personas naturales o jurídicas.

Requisitos mínimos:

- Profesional en contabilidad, sistemas, ingeniería o áreas afines.
- Experiencia mínima de tres (3) años en soporte de software contable.
- Experiencia comprobable en Word Office (WO).
- Conocimiento de procesos contables colombianos.
- Experiencia en parametrización de sistemas contables.
- Conocimiento en respaldo y seguridad de bases de datos.

4. DURACION Y LUGAR DE DESARROLLO DEL SERVICIO

- Duración del contrato: doce (12) meses.
- Posibilidad de renovación según evaluación.
- Lugar de ejecución: Colombia.
- Modalidad operativa: remota con reuniones virtuales periódicas.

5. FORMA DE PAGO

Transferencia Bancaria. Para gestionar el pago se requiere tener los siguientes documentos diligenciados y firmados (según corresponda)

- Orden(es) de trabajo,

- Factura(s)
- Planilla de pago de seguridad social (Para personas naturales)

6. CONDICIONES DE PAGO

Se harán los pagos a los 30 días de radicada la factura y previa entrega a satisfacción de los productos, al Supervisor y/o punto focal del acuerdo en HI.

7. PERSONA DE CONTACTO

Sandra Martínez
Gerente Financiera – HI Colombia.

8. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá garantizar la confidencialidad de toda la información contable, financiera y técnica del sistema Word Office de HI Colombia.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Toda la información técnica, configuraciones, bases de datos y documentación generada será propiedad exclusiva de Humanity & Inclusion – Colombia.

10. TERMINOS DE PRESENTACION DE APLICACIONES

➤ Tiempos del proceso.

Etapas	Fecha
Apertura y publicación de la licitación o proceso	18 de marzo de 2026
Solución de dudas e inquietudes escritas	Hasta el 25 de marzo de 2026, 23:59 (hora Colombia) al correo de licitacion@colombia.hi.org
Fecha y hora máxima de recepción de ofertas	27 de marzo de 2026 a las 23:59 al correo licitacion@colombia.hi.org y al correo s.garzon@hi.org
Notificación a proveedores del proceso de selección	13 de abril de 2026

11. PROCESO DE SELECCIÓN DEL PROVEEDOR.

Criterio de evaluación	Porcentaje
Oferta técnica	30%
Oferta económica o precio	40%
Experiencia específica en Word Office	30%

12. PRESENTACION DE LA OFERTA

Las organizaciones interesadas y/o personas que cumplan con los requisitos deberán enviar la siguiente información:

- Un perfil que detalle la experiencia de la organización y/o persona y el Currículo Vitae del/de la oferente
- La propuesta técnica debe detallar el proceso que utilizará la organización y/o persona para alcanzar los objetivos y productos requeridos
- La propuesta económica debe detallar los ítems y sus costos para obtener cada producto requerido.
- Correo electrónico o dirección para la entrega o envío de los documentos para la postulación a la consultoría: licitacion@colombia.hi.org y s.garzon@hi.org
- Fecha y hora máxima para envío o entrega de los documentos para la postulación al acuerdo marco : 27 de marzo del 2026 hasta las 11:59 p.m. (hora Colombia).

Indicar en el asunto del mensaje: "SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y
PARAMETRIZACION – SOFTWARE CONTABLE WORD OFFICE (WO)"