



NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

NTC 6535

2021-10-20

Inclusión y diversidad. Gestión para la empleabilidad del adulto mayor. Requisitos

E: Inclusion and Diversity. Elder people employment management.
Requirements

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: inclusión; diversidad; adulto mayor; empleo; pensionado.

I.C.S.: 03.100.30

© ICONTEC 2021

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC. Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888

Prohibida su reproducción | Editada 2021-10-20

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el periodo de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento pueden ser objeto de derechos de patente. **ICONTEC** no asume la responsabilidad por la identificación de dichas patentes, o por la documentación que se haya aportado que goza de esta protección legal.

La NTC 6535 fue elaborada por el CTN T-614 Inclusión y diversidad y ratificada por el Consejo Directivo de 2021-10-20.

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a **ICONTEC**; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable del estudio de este tema.

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	2
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	2
4. GESTIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD DEL ADULTO MAYOR.....	3
4.1 Generalidades.....	3
4.2 Responsabilidad de la alta dirección.....	4
4.3 Reclutamiento, selección y vinculación.....	4
4.4 Desarrollo profesional, retención y desempeño.....	5
4.5 Bienestar.....	6
4.6 Cultura y gestión del cambio.....	7
5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	8
6. MEJORA CONTINUA.....	8
ANEXO A (Informativo)	
BIBLIOGRAFÍA.....	10

INTRODUCCIÓN

Este documento ayuda a comprender el nuevo significado de la vejez, de acuerdo con el cual se evalúa la edad como la capacidad que dan los años para aportar más y mejores experiencias que se convierten en herramientas para las empresas y sus empleados, al solucionar problemas complejos.

La población de adultos mayores representa un sector de la sociedad realmente vulnerable; ésta no es solamente una minoría, sino toda una generación de aportes sociales, económicos y políticos a un país que siempre ha necesitado jóvenes y pareciera menospreciar la vejez. Esta población es titular de derechos por el simple hecho de haber nacido y pertenecer a la humanidad. Los derechos humanos de las personas de la tercera edad frente al Estado se encuentran en los estatutos internacionales de derechos humanos, dentro del ordenamiento jurídico internacional.

En la sociedad actual, es evidente que, frente a temas laborales, los adultos mayores se ven en desventaja y, de alguna manera vulnerados, dadas las condiciones generadas, debido a su edad. Estas preocupaciones giran en torno a la preparación que tiene nuestra sociedad para abrir y promover espacios de reintegración económica hacia el adulto mayor, en las cuales el Estado ha intervenido con el fin de promover, proteger y asegurar el reconocimiento de los derechos y libertades fundamentales de las personas adultas mayores.

**INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD.
GESTIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD DEL ADULTO MAYOR.
REQUISITOS**

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento normativo establece los requisitos que debe cumplir una organización para gestionar la empleabilidad de los adultos mayores, que cuentan con la edad de pensión, pero no cumplen los requisitos adicionales para acceder a la misma (de acuerdo con la legislación vigente), para garantizar su reclutamiento, selección, vinculación, desarrollo profesional, retención y desempeño, dentro de la organización.

Este documento también establece directrices y recomendaciones que permiten a la organización fortalecer su gestión frente a la empleabilidad del adulto mayor, para que la edad no represente una barrera de acceso al mercado laboral formal, promoviendo así la equidad laboral.

Este documento es aplicable a todo tipo de organización sin importar su tamaño o razón social, así como a todo tipo de contratación laboral.

La aplicación de esta norma busca ser una herramienta para las organizaciones que empleen adultos mayores, quienes contribuirían con:

- a) mayor compromiso con sus responsabilidades;
- b) mayor experiencia de vida que se enmarca en más estabilidad emocional y mejor capacidad de resolución de conflictos en posiciones de liderazgo;
- c) capacidad de ser mentores, lo que busca una reducción del gasto en capacitación de personal más joven;
- d) eficiencia y eficacia que da como resultado reducción de gastos a la empresa derivados de errores en la toma de decisiones por empleados inexpertos;
- e) calidad de vida para los beneficiarios, y
- f) beneficios tributarios otorgados para la organización, de acuerdo con la legislación vigente.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

No hay referencias normativas en este documento.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos del presente documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 adulto mayor. Persona que cuenta con la edad para obtener la pensión, de acuerdo con la legislación vigente, pero no cumple los requisitos para acceder a ella.

Nota Existen diversas definiciones de adulto mayor aceptadas nacional e internacionalmente. Para efectos de esta norma se considera la mencionada en este numeral.

3.2 empleabilidad. Conjunto de condiciones que facilitan el encuentro entre un buscador de empleo (atendiendo a sus características, perfil y expectativas) y la demanda laboral en un territorio, que permiten acceder a un puesto de trabajo, mantenerse en él o reorientarse laboralmente.

3.3 discriminación. Comprende cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación

Fuente: Art. 1, Convenio 111 OIT.

3.4 equidad laboral. Comprende las acciones para el cierre de brechas, a partir de la igualdad de participación, trato sin discriminación ni estereotipos, la valoración de las potencialidades y necesidades y el disfrute de los derechos, sin importar la edad o el género. Implica igualdad de trato o trato diferencial según circunstancias.

3.5 igualdad salarial. Concepto según el cual los individuos que realizan trabajos similares o trabajos con la misma productividad deben recibir la misma remuneración, sin importar, la edad, el sexo, la raza, la orientación sexual, la nacionalidad, la religión o cualquier otra categoría.

3.6 trabajo decente. Conjunto de aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo, que produzca un ingreso digno, que cuente con seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, así como libertad para que las personas expresen sus opiniones; que cuenta con organización y otorga participación en las decisiones que afectan sus vidas e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y los hombres.

3.7 vacante. Puesto de trabajo disponible en el mercado laboral para ser ocupado por la persona idónea.

3.8 barreras de acceso al mercado laboral formal. Aquellas que tienen impacto negativo en las posibilidades de vinculación laboral de los buscadores de empleo y que son causadas por restricciones de acceso a la información, canales de búsqueda deficientes y demás factores que afectan, de manera particular, la empleabilidad de los individuos.

3.9 competencia laboral. Integración entre conocimientos, aptitudes profesionales y saber hacer, que se dominan y aplican en un contexto específico.

4. GESTIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD DEL ADULTO MAYOR

4.1 Generalidades

Las organizaciones que decidan promover la empleabilidad del adulto mayor, vinculando adultos mayores en su oferta laboral, deben revisar sus prácticas organizacionales y adecuarlas para garantizar la selección, la vinculación, el desarrollo profesional, la retención y el desempeño de los adultos mayores.

Para garantizar la empleabilidad del adulto mayor en condiciones favorables, las organizaciones deben cumplir los siguientes requisitos generales y los demás establecidos en el presente documento:

- a) Respetar los derechos humanos y laborales de los adultos mayores;
- b) Realizar un diagnóstico de las necesidades y las condiciones que requiere el adulto mayor para vincularse a la organización.
- c) Identificar los cargos y las vacantes que las personas adultas mayores pueden realizar en la organización, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico.
- d) Generar empleos formales para el adulto mayor, de acuerdo con sus capacidades y definir las vacantes.
- e) Estar abiertos a la flexibilidad horaria para los adultos mayores, así como favorecer el teletrabajo.
- f) Contar con criterios claros de compensación, en relación con los perfiles de los puestos de trabajo, sin sesgos que garanticen igual remuneración para trabajos iguales, con independencia de la edad de la persona a cargo.
- g) Ajustar sus políticas de recursos humanos, para que se adecuen a las necesidades y las condiciones que requieren los adultos mayores, en cuanto a empleabilidad.
- h) Implementar ajustes en el ambiente de trabajo, de acuerdo con las necesidades fisiológicas y psicológicas de los adultos mayores en su lugar de trabajo.
- i) Promover la cultura y el respeto por los adultos mayores.
- j) Prevenir la discriminación.
- k) Promover el trabajo inclusivo y multigeneracional.
- l) Garantizar la transferencia de conocimientos e integrar el saber adquirido por los adultos mayores dentro de las acciones y las operaciones de la organización.

- m) Dar a conocer el compromiso de la organización frente a la empleabilidad de los adultos mayores. Este compromiso se debe comunicar, entender y aplicar por parte de todo el personal de la organización.
- n) Realizar un seguimiento, para evitar la discriminación del adulto mayor durante su experiencia laboral, así como tomar las acciones necesarias, en los casos que los resultados no sean los esperados.

4.2 Responsabilidad de la alta dirección

La alta dirección debe asegurar que las políticas establecidas por la organización para la inclusión laboral de los adultos mayores orienten la conducta de la organización y se evidencien en su cotidianidad. La organización debería enfocar sus estrategias en esquemas relacionados con la Responsabilidad Social.

NOTA Los temas relacionados con la Responsabilidad Social se pueden consultar en la GTC 180 o en la GTC-ISO 26000.

La alta dirección debe evidenciar su compromiso, formulando las directrices para la empleabilidad del adulto mayor, desde su direccionamiento estratégico y garantizando su despliegue y comprensión en todos los niveles de la organización y sus partes interesadas. También debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los resultados esperados, en cuanto a la gestión que se requiere para la empleabilidad del adulto mayor.

La alta dirección debe definir los niveles de autoridad, responsabilidad, funciones, competencias y personal que está directamente vinculado con la gestión de la empleabilidad del adulto mayor, con el propósito de implementar y mantener dicha gestión en forma eficaz y eficiente.

La alta dirección debe asegurarse de la implementación, el mantenimiento, el seguimiento y el control de los requisitos contemplados en este documento normativo.

4.3 Reclutamiento, selección y vinculación

Los procesos de reclutamiento, selección y vinculación deben garantizar iguales oportunidades para los adultos mayores y para los otros grupos generacionales, en cuanto el acceso a los puestos de trabajo. Los procesos de reclutamiento y selección deben basarse en los conocimientos, la experiencia, las actitudes y las capacidades de los aspirantes, para evitar cualquier tipo de discriminación.

Para esto la organización debe:

- a) Identificar los cargos que podrían ocupar los adultos mayores, de acuerdo con sus competencias y el perfil requerido para los puestos de trabajo, con el fin de determinar las vacantes.
- b) Especificar en las ofertas laborales donde pueden participar los adultos mayores, que no se cuenta con límite de edad para el proceso de selección.
- c) Contar con un proceso de reclutamiento, selección y vinculación que evite la discriminación, específicamente debido a la edad.

- d) Capacitar a los responsables de los procesos de reclutamiento, selección y vinculación para abordar los prejuicios que se puedan presentar hacia los adultos mayores. En caso de que el proceso se realice por agencias o bolsas de empleo y/o consultores de recursos humanos externos a la organización, se debe garantizar la inclusión y no discriminación del adulto mayor.
- e) Informar claramente a los adultos mayores aspirantes a un puesto de trabajo, el descriptivo de cargo, las funciones por desempeñar, tipo de contratación y salario que va a devengar, así como horarios y beneficios a los cuales tendrá derecho en caso de ser elegido.
- f) Comunicar claramente los medios por los cuales se realizará el proceso de selección. En caso de que el adulto mayor no esté familiarizado con la tecnología empleada para el proceso, se le deben enviar las instrucciones y realizar un acompañamiento, si es requerido. Esto no debe representar una barrera de acceso al mercado laboral formal para postularse a un puesto de trabajo.
- g) Notificar a los candidatos no seleccionados las razones por las cuales no fueron admitidos, así mismo se les debe dar una retroalimentación constructiva sobre el proceso e informar sobre organizaciones que pueden ayudar a mejorar sus competencias laborales para acceder a un empleo, cuando sea pertinente.
- h) Elaborar un cronograma de inducción y entrenamiento, acorde con los requisitos del cargo.

NOTA La formación, la capacitación y el entrenamiento previos al inicio de las labores deberían ser remunerados.
- i) Realizar un seguimiento para evitar la discriminación del adulto mayor, en todas las etapas del proceso de reclutamiento, selección y vinculación, así como tomar las acciones necesarias, en los casos que se presente algún tipo de discriminación.

4.4 Desarrollo profesional, retención y desempeño

La implementación de incentivos, la capacitación para el desarrollo de nuevas habilidades y competencias, la adaptación a los cambios tecnológicos y la evaluación del desempeño sin sesgos de edad, buscan brindar a la organización objetividad para la mejora de la gestión de la empleabilidad del adulto mayor, así como mejora de su competitividad para el buen desempeño de sus labores en la organización, con el fin de garantizar que el adulto mayor tenga las mismas oportunidades de desarrollo y promoción que los otros grupos generacionales.

Para esto la organización debe:

- a) Proporcionar en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.
- b) Capacitar, formar y entrenar periódicamente a los trabajadores adultos mayores, de acuerdo con las necesidades para el buen desempeño de su labor.

NOTA En el caso de que sigan existiendo brechas para el buen desempeño en el puesto de trabajo, se debería realizar una reinducción y un reentrenamiento a sus labores.

- c) Plantear una oferta educativa flexible que se ajuste a la realidad de las personas adultas mayores, garantizando así el aprendizaje a lo largo de la vida.
- d) Garantizar la integración digital de los adultos mayores en la organización.
- NOTA En este documento integración digital hace referencia al conocimiento de todos los programas tecnológicos que tiene la organización y que debería conocer el adulto mayor, con el fin de tener un buen desempeño laboral.
- e) Garantizar que los procesos de promoción, desarrollo profesional y de carrera, se realicen sin sesgos de edad, favoreciendo la participación de todo el personal.
- f) Realizar evaluaciones de desempeño con criterios objetivos, claros, transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades en cuanto al desarrollo técnico y profesional.
- NOTA En el caso de que las evaluaciones de desempeño no sean favorables, se debería evaluar el rediseñar el puesto de trabajo o evaluar una reubicación laboral.
- g) Diseñar estrategias para asegurarse de que los adultos mayores están adecuadamente remunerados y reconocidos, y que se les brinden igualdad de oportunidades de desarrollo profesional.
- h) Proporcionar aviso razonable e información oportuna, cuando se plantean cambios en el puesto de trabajo, o cuando se requiera realizar un despido.
- i) Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido, por lo cual se debe informar las razones de este.
- j) Generar planes de transición a nuevas funciones ocupacionales cuando un empleado adulto mayor consiga los demás requisitos pensionales y posteriormente es pensionado.

4.5 Bienestar

La organización debe realizar acciones, programas y proyectos que propendan por mantener un alto grado de bienestar físico, mental y social de los adultos mayores, que aporte a un envejecimiento digno.

Así mismo, la organización debe plantear estrategias orientadas a la conciliación entre el espacio familiar, académico y laboral, de los adultos mayores, de modo que puedan desarrollar de manera equilibrada, sus responsabilidades y desafíos personales, así como al desarrollo de su personalidad, su formación y el disfrute del ocio y el tiempo libre.

Para esto la organización debe:

- 1) Identificar los riesgos para la salud de los adultos mayores derivados del ejercicio de sus funciones.
- 2) Identificar las necesidades de salud y seguridad en el trabajo para los adultos mayores
- 3) Ajustar sus estrategias y planes de salud y seguridad en el trabajo, con el fin de que estas respondan a las necesidades fisiológicas y psicológicas del adulto mayor.

- 4) Evaluar la posibilidad de conceder flexibilidad horaria al trabajador adulto mayor

NOTA La flexibilidad horaria comprende jornada de medio tiempo, menos horas laborales, teletrabajo, horarios diferenciales para favorecer la movilidad.
- 5) Conceder las licencias y permisos que sean requeridos para atender temas relacionados con la salud del trabajador adulto mayor.
- 6) Desarrollar actividades de autocuidado de su cuerpo, mente y del entorno, así como de hábitos saludables para la vida.
- 7) Desarrollar acciones que promuevan y permitan el acceso del adulto mayor a las actividades deportivas, recreativas y culturales, en función de sus necesidades particulares;
- 8) Realizar un plan de retiro o protección del trabajador adulto mayor, en el caso de incapacidad física o mental del trabajador para el desarrollo de sus funciones.
- 9) Promover el ahorro para el retiro a través de los mecanismos públicos o privados que existan para este fin.

4.6 Cultura y gestión del cambio

4.6.1 Cultura

La organización debe promover una cultura de solidaridad, cooperación y empatía, hacia el adulto mayor, con el fin de eliminar toda forma de discriminación, maltrato, abuso o violencia sobre los adultos mayores.

Para esto la organización debe:

- a) Llevar a cabo actividades, acciones o eventos enfocados a fomentar la igualdad, la inclusión y la no discriminación, dirigidos al personal de la organización y sus familias.
- b) Establecer acciones que promuevan un ambiente laboral libre de discriminación para el adulto mayor, así como generar canales y espacios de comunicación para la atención de casos de discriminación hacia adultos mayores.
- c) Elaborar planes de capacitación que promuevan la igualdad y la eliminación de brechas derivadas de la edad, que permitan y estimulen la generación de un ambiente laboral multigeneracional.
- d) Establecer los mecanismos para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación en la organización. Así mismo, adoptar las medidas que sean necesarias para atender casos urgentes de discriminación.
- e) Adecuar y revisar permanentemente todas las formas de comunicación y publicidad que se emplean, tanto interna como externamente de la organización, que fomenten o refuercen estereotipos negativos hacia los adultos mayores.

4.6.2 Gestión del cambio

La vinculación de adultos mayores dentro del entorno laboral puede generar resistencia por parte de otros grupos generacionales en la organización. Por esta razón, la organización debe establecer acciones que ayuden a gestionar los cambios que esto pueda traer en el entorno laboral.

En este sentido, la organización debe promover la información permanente, la toma de conciencia, la comunicación dinámica transparente y sin ambigüedades, que facilite el cambio efectivo.

Para gestionar el cambio, la organización debe:

- a) Demostrar el compromiso hacia la no discriminación de los adultos mayores por parte de sus directivos.
- b) Promover espacios de diálogo y concertación, en caso de que existan conflictos.
- c) Identificar los posibles impactos que pueda traer la vinculación de los adultos mayores en los equipos de trabajo.
- d) Analizar los aspectos positivos y las oportunidades de mejora del proceso de empleabilidad del adulto mayor.
- e) Generar procesos de aprendizaje conjunto.
- f) Establecer, de manera consensuada, los ajustes necesarios, que se deban realizar para evitar la discriminación hacia las personas adultas mayores.
- g) Adecuar cargos para ser desempeñados por personas adultas mayores.
- h) Promover la flexibilidad horaria, el trabajo en casa y el teletrabajo.

5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La organización debe determinar e implementar los métodos para hacer seguimiento, análisis y evaluación al cumplimiento de los requisitos establecidos en este documento normativo, así como evaluar el nivel de compromiso con la cultura organizacional para construir entornos multigeneracionales y evitar la discriminación.

La organización debe implementar una evaluación periódica para proporcionar información acerca del cumplimiento de los requisitos establecidos en este documento normativo y si se implementan y mantienen de forma eficaz.

6. MEJORA CONTINUA

La organización debe estructurar la mejora continua a través de:

6.1 Considerar los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento, análisis y evaluación (de acuerdo con el numeral 5 de este documento normativo) para determinar e implementar acciones y buenas prácticas para la empleabilidad del adulto mayor.

6.2 Identificar oportunidades que se deben considerar para la mejora continua en la aplicación de los requisitos definidos en este documento normativo.

6.3 Revisar periódicamente las oportunidades de mejora identificadas para asegurar su implementación y eficacia.

ANEXO A
(Informativo)**BIBLIOGRAFÍA**

GTC 590, Guía Técnica Colombiana para la responsabilidad social

ISO 26000, Guía para la responsabilidad social

Guía Técnica. Sello de equidad laboral equipares pymes Antioquia

Adultos Mayores: Participación e Inclusión Social. Robert Pérez Fernández, Servicio de Psicología de la Vejez Facultad de Psicología, Universidad de la República Montevideo, 2005.

A guide to Good Practice in Age Management, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2006.

Aging Workers and the Employee-Employer Relationship (pp.57-72), Matthijs Bal, Dorien T.A.M. Kooij, Denise M. Rousseau, 2015.

(CEPAL), Derechos de las personas mayores: retos para la interdependencia y autonomía (LC/CRE.4/3/Rev.1), Santiago, 2017.

Naciones Unidas Informe de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad. Nota de la Secretaria (A/HRC/33/44), Nueva York, 2016, julio.

Ley 2040 Republica de Colombia, Por medio de la cual se adoptan medidas para impulsar el trabajo para adultos mayores y se dictan otras disposiciones, 2020.

Ley 1251, Republica de Colombia, Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores, 2008.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16038/RojasTrianaEdgar2017.pdf>

Guía del Modelo de Inclusión Laboral con Enfoque de Cierre de Brechas año 2020. Unidad del Servicio Público de Empleo.

(OIT, 2015) <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>

<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/glosario>

<https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

Colombia

Apartadó
apartado@icontec.org

Armenia
armenia@icontec.org

Barranquilla
barranquilla@icontec.org

Barrancabermeja
barrancabermeja@icontec.org

Bogotá
bogota@icontec.org

Bucaramanga
bucaramanga@icontec.org

Cali
cali@icontec.org

Cartagena
cartagena@icontec.org

Cúcuta
cucuta@icontec.org

Manizales
manizales@icontec.org

Medellín
medellin@icontec.org

Montería
monteria@icontec.org

Ibagué
ibague@icontec.org

Neiva
neiva@icontec.org

Pereira
pereira@icontec.org

Pasto
pasta@icontec.org

Villavicencio
villavicencio@icontec.org

Resto del mundo

Bolivia
bolivia@icontec.org

Ecuador
ecuador@icontec.org

Honduras
honduras@icontec.org

Panamá
panama@icontec.org

Costa Rica
costarica@icontec.org

El Salvador
elsalvador@icontec.org

México
mexico@icontec.org

República Dominicana
republicadominicana@icontec.org

Chile
chile@icontec.org

Guatemala
guatemala@icontec.org

Nicaragua
nicaragua@icontec.org

Perú
peru@icontec.org

Canales de atención al cliente:
Bogotá: 607 8888
Resto del país: 01 8000 94 9000
cliente@icontec.org
www.icontec.org

icontec.org