

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 1 de 14
---	--	---

CONSIDERANDO

1. Que es función de la Junta Directiva expedir las reglamentaciones necesarias para el adecuado desarrollo del objeto social de FEISA y aprobar los reglamentos que orienten la prestación de servicios, la entrega de beneficios sociales a los asociados en las diferentes regiones del país.
2. La Administración de FEISA podrá establecer Centros de Atención en zonas geográficas específicas, cuando su creación resulte pertinente para fortalecer la cobertura, la entrega de beneficios sociales y el cumplimiento de los objetivos económicos y sociales del Fondo, de conformidad con los criterios y condiciones previstos en el presente reglamento.

Para la creación de un Centro de Atención deberán cumplirse, como mínimo, las siguientes condiciones:

- 2.1. Que en la zona geográfica correspondiente residan o desarrollen sus actividades laborales de manera permanente al menos treinta (30) asociados.
- 2.2. Que la creación del Centro de Atención resulte conveniente y pertinente para fortalecer la cobertura, el acompañamiento a los asociados, la entrega de beneficios sociales y el cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de FEISA.
3. Que corresponde a la Junta Directiva de FEISA evaluar y aprobar la asignación del personal requerido para la prestación de servicios a los asociados en los Centros de Atención, teniendo en cuenta el número de asociados atendidos, las necesidades operativas, la cobertura del servicio, la disponibilidad presupuestal y su impacto económico para FEISA.
4. Que es competencia de la Junta Directiva aprobar el reglamento que servirá como instrumento para orientar el funcionamiento de los Centros de Atención, regular su participación en la entrega de beneficios sociales y definir su articulación con los asociados y los demás órganos e instancias de FEISA.
5. Que resulta necesario establecer un marco de actuación para la ejecución de las actividades de bienestar en los Centros de Atención, en coherencia con el Modelo de Gestión Social FEISA, el direccionamiento estratégico institucional, los objetivos sociales del Fondo y el Estatuto Social.

Este marco busca garantizar la adecuada planeación, distribución y seguimiento de los recursos destinados a bienestar, así como fortalecer el acompañamiento a los asociados y sus familias a nivel nacional, promoviendo

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 2 de 14
---	--	---

una gestión articulada, equitativa y orientada a las necesidades de cada región.

6. Que forma parte de la cultura organizacional FEISA la definición, difusión y aplicación de todos los elementos que contribuyan a fortalecer la identidad institucional, la seguridad y la buena imagen ante todos los asociados, las empresas que generan el vínculo de asociación y terceros.

RESUELVE: Aprobar el presente reglamento como marco para la organización y articulación de los Centros de Atención dentro de la estrategia de beneficios sociales de FEISA.

La planeación, coordinación y ejecución de las actividades en cada zona estará a cargo de la Administración de FEISA, con el apoyo voluntario de los asociados que actúen como Líderes de Bienestar, quienes podrán aportar recomendaciones, identificar necesidades y facilitar la comunicación con los asociados de su región, sin constituir comité, órgano de administración, decisión o control.

LÍDER DE BIENESTAR: colaborador designado en cada zona del país que actúa como enlace entre los asociados y el equipo de Bienestar, brindando retroalimentación sobre necesidades locales, apoyando la comunicación de los programas sociales y asesorando a la administración sobre oportunidades de mejora en la experiencia de los beneficios.

ARTÍCULO 1.

CONFORMACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN: De acuerdo con la ubicación geográfica y la concentración de los asociados, se establecen los siguientes Centros de Atención al asociado:

1. ISAGEN- Central San Carlos
2. ISAGEN- Central Jaguas
3. ISAGEN- Central Miel
4. ISAGEN- Termocentro Plantas Menores
5. ISAGEN – Central Amoyá
6. ISAGEN – Central Sogamoso
7. AES CHIVOR Santa María Boyacá
8. NTERCOLOMBIA – Palmira Valle del Cauca
9. INTERCOLOMBIA – Bucaramanga Santander
10. INTERCOLOMBIA – Subestación Torca
11. INTERCOLOMBIA – Subestación Ancón Sur
12. Ciudad Bogotá. Cundinamarca
13. Pensionados y continuidad Manizales
14. Atlántico y Bolívar
15. Pensionados Antioquia

Los Centros de Atención estarán conformados así:

Reglamento aprobado en reunión de Junta Directiva No.1271 del 21 de julio de 2026.

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 3 de 14
---	--	---

1. **San Carlos:** Asociados que laboran en la Central San Carlos.
2. **Jaguas:** Asociados que laboran en la Central Jaguas y Calderas.
3. **Miel:** Asociados que laboran en la Central Miel.
4. **Plantas Menores:** Asociados que laboran en las plantas menores.
5. **Amoyá:** Asociados que laboran en la Central Amoyá.
6. **Sogamoso:** Asociados que laboran en la Central Sogamoso.
7. **Santa María Boyacá:** Asociados que laboran en la Central Chivor y Asociados pensionados que residen en Santa María, Macanal, Garagoa, La Capilla, Guateque.
8. **Valle del Cauca:** Asociados activos, en continuidad y pensionados que laboran y residen en el Valle del Cauca.
9. **Santander:** Asociados pensionados, activos, en continuidad residentes en Santander y Norte de Santander.
10. **Subestación Torca:** Asociados que laboran en las Subestación Torca.
11. **Subestación Ancón Sur:** Asociados que laboran en las Subestación Ancón Sur.
12. **Cundinamarca:** Asociados activos en continuidad y pensionados residentes en Cundinamarca.
13. **Pensionados Manizales:** asociados Pensionados y en continuidad residentes en Manizales, Armenia y Pereira.
14. **Atlántico y Bolívar:** asociados activos, en continuidad o pensionados que y residan en el departamento del Atlántico y Bolívar.
15. **Pensionados Antioquia:** asociados pensionados que residan en Antioquia.

ARTÍCULO 2.

APROBACIÓN, OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA: El presente Reglamento de Centros de Atención es aprobado por la Junta Directiva de FEISA y establece los lineamientos para la organización, articulación y ejecución de la estrategia territorial de beneficios sociales en las diferentes regiones del país. Sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento para la Administración, los empleados de FEISA y los asociados que participen voluntariamente como Líderes de Bienestar o apoyen el desarrollo de actividades en los Centros de Atención.

El presente reglamento rige a partir de la fecha de su aprobación por la Junta Directiva.

ARTÍCULO 3.

DESIGNACIÓN DE LÍDERES DE BIENESTAR: La Administración de FEISA podrá invitar o seleccionar asociados que, de manera voluntaria, apoyen la articulación de la estrategia de beneficios sociales en los Centros de Atención.

Los Líderes de Bienestar serán vinculados dentro de los treinta (30) días siguientes a su selección y recibirán orientación sobre el direccionamiento estratégico de FEISA,

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 4 de 14
---	--	---

el Modelo de Gestión Social, el presente reglamento y los lineamientos aplicables al desarrollo de las actividades en cada zona.

La participación de los Líderes de Bienestar no generará la conformación de un comité, órgano de administración, decisión o control, ni implicará un período institucional obligatorio. Su permanencia dependerá de su disponibilidad, participación y cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

PARÁGRAFO. Cuando no se presenten asociados interesados en participar como Líderes de Bienestar, la Administración de FEISA asumirá directamente la planeación, programación, coordinación y ejecución de las actividades, teniendo en cuenta las características, necesidades e intereses de los asociados de la respectiva zona geográfica.

ARTÍCULO 4.

PARTICIPACIÓN DE LÍDERES DE BIENESTAR: Cada Centro de Atención podrá contar con el apoyo voluntario de uno (1) a tres (3) asociados que actuarán como Líderes de Bienestar en la respectiva zona.

Los Líderes de Bienestar tendrán funciones de apoyo, identificación de necesidades, formulación de recomendaciones y acompañamiento a las actividades definidas por la Administración de FEISA.

ARTÍCULO 5.

Funciones de los Líderes de Bienestar: Los Líderes de Bienestar apoyarán la articulación de la estrategia de beneficios sociales de FEISA en cada zona geográfica y tendrán las siguientes funciones:

1. Participar en los espacios de conversación y seguimiento convocados por la Administración de FEISA, mínimo (2) veces al año.
2. Identificar y comunicar las necesidades, intereses y preferencias de los asociados y sus familias en materia de bienestar, teniendo en cuenta las características de la respectiva región.
3. Formular recomendaciones y propuestas de actividades que contribuyan al bienestar de los asociados y sus beneficiarios, de conformidad con los lineamientos institucionales y el Reglamento del Fondo de Bienestar Social.
4. Apoyar la divulgación de las actividades y beneficios sociales ofrecidos por FEISA en su zona.
5. Brindar acompañamiento logístico en las actividades programadas, cuando sea requerido por la Administración de FEISA.
6. Recomendar actividades y proveedores para el desarrollo de eventos en el centro de atención, alineados con los parámetros contractuales y el reglamento del Fondo de Bienestar Social. A su vez, prestar apoyo logístico en los eventos planeados para la entrega de beneficios.

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 5 de 14
---	--	---

7. Promover la participación de los asociados y procurar que las actividades respondan al interés colectivo y a criterios de equidad, cobertura y pertinencia.
8. Servir como canal de comunicación entre los asociados de la zona y la Administración de FEISA, transmitiendo recomendaciones, observaciones y oportunidades de mejora.

PARÁGRAFO. Las recomendaciones formuladas por los Líderes de Bienestar no serán vinculantes. La planeación, aprobación, contratación, asignación presupuestal, ejecución y control de las actividades corresponderán exclusivamente a la Administración de FEISA, de acuerdo con sus competencias y procedimientos internos.

ARTÍCULO 6.

CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN: Los espacios de conversación, planeación y seguimiento con los Líderes de Bienestar serán convocados por el representante que designe la Administración de FEISA.

Los Líderes de Bienestar deberán participar activamente en estos espacios y cumplir las funciones previstas en el presente reglamento, de acuerdo con su disponibilidad y con el carácter voluntario de su participación.

La Administración podrá convocar reuniones adicionales cuando las necesidades de la zona, la programación de actividades o el seguimiento de la estrategia de beneficios sociales así lo requieran.

ARTÍCULO 7.

ESPACIOS DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO: Los Líderes de Bienestar de cada Centro de Atención participarán, como mínimo, en dos (2) espacios de coordinación y seguimiento al año con el representante designado por la Administración de FEISA.

Estos espacios corresponden a las reuniones de articulación del respectivo Centro de Atención y tendrán como propósito revisar las necesidades de la zona, formular recomendaciones, hacer seguimiento a las actividades de bienestar y fortalecer la comunicación entre los asociados y FEISA.

La Administración podrá convocar espacios adicionales cuando la planeación, ejecución o evaluación de las actividades de la zona así lo requiera.

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 6 de 14
---	--	---

ARTÍCULO 8.

ARTICULACIÓN Y PLAN DE TRABAJO: El equipo de Gestión Social de FEISA será responsable de articular la estrategia de beneficios sociales en los Centros de Atención y de elaborar anualmente la propuesta de plan de trabajo.

Para su formulación, tendrá en cuenta el conocimiento y caracterización de los asociados, las necesidades identificadas en cada zona, las recomendaciones de los Líderes de Bienestar, los resultados de las encuestas y las evaluaciones de las actividades realizadas.

La propuesta será socializada con los Líderes de Bienestar y deberá ajustarse a los lineamientos institucionales, la disponibilidad presupuestal y el Modelo de Gestión Social de FEISA.

ARTÍCULO 9.

INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERÉS: A los Líderes de Bienestar les serán aplicables, en lo pertinente, las disposiciones sobre inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés, confidencialidad y tratamiento de información previstas en el Estatuto Social, el Código de Buen Gobierno, las políticas internas de FEISA y la normatividad vigente.

Los Líderes de Bienestar deberán informar oportunamente cualquier situación que pueda afectar su imparcialidad y abstenerse de participar en recomendaciones o actividades respecto de las cuales exista un interés personal, familiar, laboral o económico.

ARTÍCULO 10.

CONFLICTOS DE INTERÉS: Cuando en un espacio de articulación se trate un asunto respecto del cual un líder de bienestar tenga un interés personal, familiar, laboral o económico que pueda afectar su imparcialidad, deberá informarlo oportunamente y abstenerse de participar en su análisis, discusión o formulación de recomendaciones.

La situación deberá ser comunicada al representante designado por la Administración de FEISA y será gestionada de conformidad con el Código de Buen Gobierno, las políticas internas y la normatividad vigente.

ARTÍCULO 11.

RECOMENDACIONES: Los Líderes de Bienestar podrán formular recomendaciones a la Administración de FEISA sobre las necesidades, preferencias y oportunidades de mejora identificadas entre los asociados de la respectiva zona.

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 7 de 14
---	--	---

Las recomendaciones deberán orientarse al interés colectivo y considerar criterios de equidad, cobertura, pertinencia y disponibilidad de recursos. Estas no tendrán carácter vinculante ni implicarán representación legal, administrativa o decisoria de los asociados o de FEISA.

ARTÍCULO 12.

CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN: Una vez designados los Líderes de Bienestar, FEISA realizará jornadas de orientación, capacitación y actualización sobre su rol, las disposiciones del presente reglamento, el Modelo de Gestión Social y los lineamientos institucionales aplicables.

Estas jornadas tendrán como propósito fortalecer sus capacidades para identificar necesidades, formular recomendaciones, apoyar la divulgación de beneficios y acompañar las actividades desarrolladas en cada zona.

ARTÍCULO 13.

TERMINACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN COMO LÍDER DE BIENESTAR: La participación de un asociado como líder de bienestar terminará por cualquiera de las siguientes causas:

1. Ser nombrado como integrante de la Junta Directiva o del Comité de Control Social del Fondo.
2. Retiro voluntario del cargo, previa comunicación escrita del asociado.
3. Por incurrir en cualquiera de las causales establecidas en el Estatuto Social para pérdida de la calidad de asociado hábil. En este caso se procederá en la misma forma señalada en el numeral 3 del presente artículo.

ARTÍCULO 14.

MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN O CIERRE DE UN CENTRO DE ATENCIÓN: La Administración de FEISA podrá modificar, suspender o cerrar un Centro de Atención cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Disminución significativa del número de asociados que residan o desarrollen sus actividades laborales en la zona.
2. Ausencia de condiciones que justifiquen su continuidad, teniendo en cuenta la cobertura, participación, necesidades de los asociados, eficiencia operativa, disponibilidad presupuestal y sostenibilidad de la estrategia.
3. Reorganización de las zonas geográficas, del modelo de atención o de la estrategia de beneficios sociales de FEISA.
4. Existencia de razones administrativas, operativas, económicas o institucionales debidamente justificadas.

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 8 de 14
---	--	---

PARÁGRAFO. La ausencia de Líderes de Bienestar no implicará la suspensión o cierre automático del Centro de Atención. En estos casos, la Administración de FEISA podrá asumir directamente la planeación, articulación y ejecución de las actividades correspondientes a la zona.

ARTÍCULO 15.

PROHIBICIONES: En ningún caso un integrante podrá comprometer a título personal al Centro de Atención, ni actuar en su nombre o representación a menos que se le haya delegado en casos especiales la representación o vocería. En ningún caso un Líder de Bienestar podrá utilizar o compartir la información interna de FEISA. Esta información es de absoluta confidencialidad. Los integrantes de los Centros de Atención, por el hecho de manejar información privilegiada, no podrán tampoco en ningún caso divulgar o utilizar dicha información para obtener de ella cualquier tipo de beneficio personal, familiar, profesional ni tampoco, en sentido contrario, para ocasionar perjuicios morales, sociales, económicos, técnicos FEISA, a los asociados, a personas o entidades diferentes. Se entiende por información privilegiada aquella que no ha sido publicada por un medio de comunicación masivo del Fondo entre otros, Página Web, Boletín Informando, cartelera, y la que haga relación a derechos de asociados y terceros.

PARÁGRAFO: El integrante que incumpla lo dispuesto en este artículo será sancionado de acuerdo con el régimen disciplinario de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Social.

ARTÍCULO 16.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ACLARACIÓN DE DUDAS: Ante la posible ocurrencia de conflictos entre los Líderes de Bienestar, o entre este y otros comités del FEISA, originados en asuntos, actuaciones o hechos que tengan relación con el desempeño de las funciones propias, se aplicará el principio de conciliación y con ánimo de consenso entre quienes estén involucrados, anteponiendo en todo caso los intereses generales de FEISA a los de una persona, grupo u organismo en particular. Si no se logra la solución del conflicto en forma consensuada o si se presentan dudas en la interpretación o en la aplicación de este Reglamento, se acudirá a la Junta Directiva.

ARTÍCULO 17.

COMUNICACIONES: Las recomendaciones, observaciones o solicitudes relacionadas con los Centros de Atención serán canalizadas por los Líderes de Bienestar a través del equipo de Gestión Social o del representante designado por la Administración de FEISA.

Los Líderes de Bienestar no podrán emitir comunicaciones en nombre de FEISA ni asumir su representación institucional. Toda comunicación de carácter general

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 9 de 14
---	--	---

dirigida a los asociados deberá ser elaborada, revisada y aprobada por la Administración de FEISA, de conformidad con los lineamientos institucionales de comunicación.

ARTÍCULO 18.

Aprobación del Reglamento: El presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva del FEISA en reunión celebrada en la ciudad de Medellín, el día 21 de julio de 2026 y su vigencia iniciará el 3 de agosto del 2026, según consta en el Acta No. 1271 y deroga los reglamentos anteriores y cualquier norma que le sea contraria o que sea anterior, sobre el mismo tema.

Para constancia firma,

JUAN DIEGO ORTIZ HOYOS
Presidente

JOSÉ ÁNGEL SUÁREZ RUÍZ
Secretario

CONTROL DE CAMBIOS

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 10 de 14
---	--	--

Numeral	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
Introducción	Se ajustó y complementó la redacción inicial de los ítems introductorios al Reglamento.	Septiembre de 2016 (cambió de versión 1 a versión 2)
Artículo 1. Conformación Comités de Centros de Atención	El artículo 1 pasó a referirse a la conformación de los Comités. En el anterior reglamento este artículo aludía a la aprobación, obligatoriedad y vigencia del reglamento. Se agrega a su vez el listado de los Centros de Atención del FEISA con sus respectivas ubicaciones geográficas.	
Artículo 3 Instalación	Se hicieron ajustes de redacción y forma al artículo de instalación de los Comités de Centros de Atención, sintetizando la información.	
Artículo 4 Composición	La composición de los Comités de Centros de Atención pasó a estar integrada con un mínimo de tres (3) asociados, máximo cinco (5) asociados con voz y voto. En el Reglamento anterior, se estimaba un máximo de seis (6) asociados.	

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 11 de 14
---	--	--

Artículo 5 Funciones	• Se organizaron los verbos de algunas funciones. • Se aclaró que se le debe proponer al Comité de Bienestar Solidario las actividades de recreación, formación, cultura y deporte que sean del agrado de los asociados y su grupo familiar. • Se eliminaron las siguientes funciones: ✓ Proponer y estudiar mecanismos que hagan del FEISA una institución más ágil y de buen servicio. ✓ Mantenerse informados sobre el funcionamiento general del Centro de Atención y de las operaciones realizadas, actividades desarrolladas, participantes, ejecución presupuestal, evaluación de eventos, entre otras. Promover las actividades de integración que desarrolla el Fondo entre los asociados y su grupo familiar.	
Artículo 8. Funciones del Coordinador del Comité	Se fusionaron las funciones 2,3 y 4 del Reglamento anterior en una sola función que en el actual Reglamento corresponde al numeral 2.	
General	Se estructuró el orden de los artículos de dicho Reglamento con base a los establecidos en el Reglamento aprobado por Junta Directiva de Funcionamiento de Comités Especiales FEISA 2016 – 2018	
Artículo 1. Conformación Comités de Centros de Atención	Se agrega nuevo centro de atención: Ciudad Barranquilla; modificando tanto en los centros de atención como en su conformación.	Noviembre de 2019 (cambió de versión 2 a versión 3)

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 12 de 14
---	--	--

Artículo 5. Funciones	Se elimina el Comité de Bienestar Solidario puesto que ya no existe y se asignan las responsabilidades que dicho comité tenía asignadas, al representante de la administración.	
Artículo 8. Funciones del Coordinador del Comité	En la función 4. se modifica que Los cronogramas que prepara el comité son aprobados por la Gerencia y no por Junta Directiva.	
Artículo 14. Pérdida de la calidad como integrante del Comité de Centro de Atención	Se realiza ajuste en el numeral 3, ya que las reuniones se realizan de manera virtual o presencial.	
Considerandos y RESUELVE	Se redefine el alcance de los Centros de Atención, se elimina la figura formal de comité y se establece el apoyo voluntario de los Líderes de Bienestar.	Reglamento aprobado el 21 de julio del 2026. Acta 1271. (Cambia de Versión 3 a Versión 4)
Artículo 1	Se actualizan la denominación, ubicación y población atendida por los Centros de Atención, y se incorpora Pensionados Antioquia.	
Artículos 2 al 4	Se precisan la obligatoriedad y vigencia del reglamento, así como la designación y participación voluntaria de uno a tres Líderes de Bienestar por zona.	
Artículos 5 al 7	Se definen las funciones, convocatoria y espacios de coordinación de los Líderes de Bienestar, con mínimo dos encuentros al año.	
Artículo 8	Se asigna al equipo de Gestión Social la articulación de la estrategia y la elaboración anual del plan de trabajo.	
Artículos 9 al 12	Se regulan inhabilidades, conflictos de interés, recomendaciones y	

	capacitación de los Líderes de Bienestar.	
Artículos 13 y 14	Se establecen las causales de terminación de la participación y los criterios para modificar, suspender o cerrar un Centro de Atención.	
Artículos 15 al 18	Se actualizan las prohibiciones, solución de conflictos, comunicaciones institucionales y aprobación del reglamento.	

	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN FEISA	RL-DE-GB004 Versión 4 Página 14 de 14
---	--	--