



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

Reglamento Interno de la Fundación Refugio Casa Vida Relax

(Albergue Oncológico de Bucaramanga)

La **Fundación Refugio Casa Vida Relax** es una entidad sin ánimo de lucro dedicada a brindar alojamiento digno, acompañamiento integral y apoyo básico a pacientes oncológicos de bajos recursos y a sus familias durante sus tratamientos en Bucaramanga.

En cumplimiento de su misión benéfica –mejorar la calidad de vida y el bienestar integral de los pacientes con cáncer y sus familias– la Fundación adopta el siguiente **Reglamento Interno**. Este documento se ha desarrollado con base en sus Estatutos y en las mejores prácticas de organizaciones similares en Colombia (por ejemplo, programas de voluntariado, albergues y centros para pacientes oncológicos como los de la Fundación FOSCAL/FOSUNAB en Santander).

El Reglamento complementa y amplía las normas establecidas en los Estatutos y establece las responsabilidades, derechos y deberes de todos los grupos involucrados en la labor de la Fundación: beneficiarios (pacientes y acompañantes), voluntarios, personal administrativo y directivo, empleados y terceros aliados o contratistas.

Marco normativo considerado: Este Reglamento se elabora en armonía con la legislación colombiana vigente aplicable. En particular, se han incorporado disposiciones acordes con la **Ley 720 de 2001**, que reconoce, promueve y regula la acción voluntaria en Colombia, así como con el Código Sustantivo de Trabajo y demás normas laborales (aplicables al personal contratado), la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, y estándares de buen gobierno corporativo para entidades fundacionales (por ejemplo, lineamientos de transparencia, lealtad y prevención de conflictos de interés similares a los adoptados por la Fundación FOSUNAB – Clínica FOSCAL Internacional). De igual forma, se han tenido en cuenta guías de otras fundaciones (p. ej., la Fundación Valle del Lili prevé expedir un reglamento interno de voluntariado y velar por su cumplimiento) para garantizar que nuestras normas internas estén alineadas con las prácticas del sector.

A continuación, se presenta el **Reglamento Interno** de la Fundación Refugio Casa Vida Relax, estructurado en capítulos que delinean las normas específicas para cada grupo y los aspectos transversales de la gestión institucional.



CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Naturaleza y finalidades.

La **Fundación Refugio Casa Vida Relax** (en adelante, *la Fundación*) es una entidad privada sin ánimo de lucro, de utilidad común, con el propósito social de brindar alojamiento digno, apoyo integral (psicosocial, espiritual), alimentación básica, transporte local y crear redes de apoyo para pacientes oncológicos en tratamiento en Bucaramanga, junto con sus familiares o cuidadores. Todas las actividades de la Fundación están orientadas al cumplimiento de su objeto social benéfico, mejorando la calidad de vida de los pacientes durante la enfermedad, en coherencia con los principios humanitarios consagrados en sus Estatutos. El presente Reglamento Interno desarrolla las disposiciones estatutarias y establece reglas claras para la convivencia, la operación de nuestros programas y el buen gobierno institucional.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las normas de este Reglamento son **obligatorias** para todas las personas y entidades que se relacionan formalmente con la Fundación, incluyendo: los **beneficiarios** de nuestros servicios (pacientes oncológicos hospedados y sus acompañantes), los **voluntarios**, los **empleados** y demás **personal contratado**, los miembros **administrativos y directivos** de la Fundación, así como las **personas jurídicas aliadas o contratistas** que tengan convenios o contratos con la organización. La adhesión y cumplimiento de este Reglamento es condición para participar en las actividades de la Fundación. En consecuencia, cada voluntario deberá suscribir un acta de compromiso al vincularse (según lo exige la Ley de Voluntariado), cada empleado aceptará expresamente el Reglamento como parte integral de su contrato de trabajo, y cada beneficiario deberá acatar estas normas de convivencia como requisito para recibir los servicios ofrecidos.

Artículo 3. Principios rectores.

Todas las actuaciones dentro de la Fundación se rigen por los principios y valores institucionales definidos en los Estatutos, entre ellos: **solidaridad, dignidad humana, empatía, inclusión, respeto por la vida, equidad, transparencia, sostenibilidad y servicio**. Estos valores orientan la conducta de todos los miembros de la Fundación. En especial, prevalece el trato humanizado y respetuoso hacia los pacientes oncológicos y sus familias, reconociendo su situación



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

de vulnerabilidad. Cada voluntario, empleado, directivo, aliado y beneficiario deberá obrar conforme a estos principios, fomentando un ambiente de apoyo mutuo, confianza y respeto.

Artículo 4. Concurrencia normativa.

Este Reglamento Interno se interpreta y aplica en armonía con los Estatutos de la Fundación y con las leyes de la República de Colombia. En caso de conflicto entre normas, prevalecerá la jerarquía superior (primero la ley, luego los Estatutos y finalmente el presente Reglamento). Lo aquí no previsto se resolverá conforme a las disposiciones legales y estatutarias vigentes. Todos los miembros y colaboradores de la Fundación están obligados a cumplir no solo con este Reglamento sino también con la normativa externa aplicable a sus funciones (por ejemplo, las leyes de salud, laborales, tributarias, de protección de datos, etc.).

Artículo 5. Modificaciones.

El contenido del presente Reglamento podrá ser adicionado o reformado cuando las necesidades institucionales lo requieran. Cualquier modificación deberá ser **aprobada por el Consejo Directivo** de la Fundación, mediante el procedimiento formal que corresponda (sesión y acta de aprobación), y será debidamente comunicada a todos los destinatarios del reglamento. Las reformas entrarán en vigor una vez se realice dicha comunicación, a menos que el Consejo disponga un plazo distinto para su implementación.

Artículo 6. Publicidad interna.

Una copia oficial vigente del Reglamento Interno estará siempre disponible para consulta de los interesados. La Fundación lo **difundirá internamente** a través de sus medios: se colocará en un lugar visible de la sede (por ejemplo, en carteleras informativas) y se proporcionará copia física o digital a quien corresponda. En particular, al momento de vincular nuevos voluntarios o empleados se les entregará este Reglamento y deberán declarar por escrito que lo conocen y se comprometen a cumplirlo. De esta manera, la Fundación garantiza que todos los integrantes de la comunidad tengan acceso a las normas aquí establecidas.

*Seguidamente se detallan las normas específicas para cada grupo vinculado a la Fundación, con el fin de definir claramente sus **derechos, deberes y responsabilidades** en el marco de nuestra misión de brindar alojamiento y apoyo integral a pacientes oncológicos vulnerables y sus familias.*



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

CAPÍTULO II. BENEFICIARIOS

(PACIENTES Y ACOMPAÑANTES)

Artículo 7. Definición y criterios de admisión.

Son *beneficiarios* de la Fundación aquellas personas que han sido formalmente admitidas en el programa de albergue y apoyo, cumpliendo con los criterios establecidos para tal fin. Usualmente, se trata de **pacientes oncológicos** que se encuentran en tratamiento médico en instituciones de salud de Bucaramanga, junto con **sus familiares o cuidadores acompañantes**, provenientes en muchos casos de otras regiones del país y en especial los de situación socioeconómica vulnerable. Para acceder a la condición de beneficiario, se tendrán en cuenta los siguientes criterios de admisión:

- **Condición clínica comprobada:** el paciente deberá presentar documentación médica que acredite su diagnóstico oncológico y la necesidad de continuar tratamiento en Bucaramanga.
- **Situación socioeconómica vulnerable:** se priorizarán pacientes de bajos recursos económicos, que carecen de redes de apoyo o posibilidades de asumir los gastos de estadía durante el tratamiento.
- **Compromiso con las normas y programas:** el paciente (y su acompañante) deben mostrar disposición y capacidad para acatar las normas de convivencia del albergue y participar en los programas de apoyo ofrecidos.
- **Disponibilidad de cupo:** la admisión estará supeditada a la capacidad de alojamiento de la Fundación en ese momento. En caso de lista de espera, se aplicarán los criterios de priorización mencionados.

Además de cumplir los criterios anteriores, los solicitantes deberán diligenciar el **formulario de admisión** proporcionado por la Fundación y entregar los **documentos requeridos**, que incluyen copia de la cédula de ciudadanía, información médica relevante, datos de contacto de un familiar responsable y, en general, toda la información que el equipo de trabajo social considere necesaria para evaluar su ingreso.

Artículo 8. Derechos de los beneficiarios.

Todos los pacientes y sus acompañantes admitidos como beneficiarios gozarán de los siguientes **derechos fundamentales**, garantizados por la Fundación:



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

- **Trato digno, humano y respetuoso:** Ser tratados con respeto y consideración por parte de todo el personal, voluntarios y directivos de la Fundación, sin discriminación alguna. Se promoverá un ambiente de empatía y comprensión hacia su situación, asegurando que se respete en todo momento la dignidad humana del paciente y su familia.
- **Acceso a los servicios de la Fundación:** Recibir oportunamente los servicios y ayudas que la Fundación ofrece dentro de sus capacidades, tales como hospedaje en el albergue, alimentación básica diaria o facilidades para el uso del área de cocina comunal, uso de áreas de aseo personal y lavandería, orientación psicosocial y espiritual, apoyo en el transporte local para asistir a las citas médicas de existir convenios y de necesitarlo, entre otros. También tendrán la oportunidad de participar en actividades comunitarias, talleres ocupacionales, encuentros recreativos o formativos que la Fundación organice para su beneficio, conforme a los programas disponibles.
- **Información clara y acompañamiento:** Ser informados de manera comprensible acerca de las normas de la Fundación, los horarios y reglas de convivencia en el albergue, los servicios disponibles, y cualquier cambio importante que les afecte. Asimismo, tendrán acompañamiento del personal de la Fundación para resolver sus dudas y facilitar el aprovechamiento adecuado de los servicios.
- **Confidencialidad de sus datos y privacidad:** Que la información personal y médica que comparten con la Fundación sea tratada con estricta confidencialidad. Sus datos sensibles estarán protegidos conforme a la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y normas concordantes, de modo que se salvaguarde su privacidad e intimidad. Ningún dato personal o historia clínica será divulgado sin autorización del titular o sin que medie requerimiento legal.
- **Presentar quejas, peticiones o sugerencias:** Expresar libremente sus opiniones, quejas o recomendaciones referentes a la atención y servicios recibidos, sin temor a represalias. La Fundación dispondrá de canales de **PQR** (peticiones, quejas, reclamos) –como un buzón de sugerencias en la sede, un correo electrónico institucional, o espacios de diálogo con la coordinación del albergue– para atender estas manifestaciones. Cada petición o queja será atendida oportunamente con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- **Apoyo institucional y representación:** Recibir, en caso necesario, la orientación de la Fundación para hacer valer sus derechos en el sistema de salud u otras instancias. Por ejemplo, si un paciente requiere gestionar ante su EPS, IPS u entidad gubernamental alguna solicitud especial, la Fundación puede actuar como intermediaria o facilitadora dentro de lo permitido por su capacidad y objeto social. En situaciones especiales (menores de edad,



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

adultos mayores o pacientes sin red de apoyo), la Fundación podrá –previa autorización legal o de familiares– representar los intereses del beneficiario ante terceros, siempre buscando el mayor beneficio para su salud y bienestar.

Artículo 9. Deberes de los beneficiarios.

La permanencia en el albergue y el disfrute de los servicios solidarios de la Fundación conllevan también una serie de **responsabilidades** que los beneficiarios (pacientes y acompañantes) se comprometen a cumplir:

- **Cumplir las normas de convivencia y acatar las indicaciones del personal:** Respetar este Reglamento Interno, los Estatutos de la Fundación y cualquier otra normativa interna aplicable. Seguir las instrucciones que el personal de coordinación del albergue comunique para el buen funcionamiento de los programas y una sana convivencia. Esto incluye atender los horarios establecidos (de comidas, descanso, silencio nocturno, visitas), participar en reuniones informativas cuando se convoquen, respetar las medidas de seguridad y de salud, y en general colaborar con las actividades individuales o grupales orientadas a su bienestar.
- **Respetar la dignidad y el trato hacia los demás:** Mantener en todo momento una conducta cortés y respetuosa hacia las demás personas en la Fundación –otros pacientes y familias, voluntarios, empleados y directivos– evitando lenguaje ofensivo, actitudes discriminatorias o agresivas. Se espera fomentar un ambiente de apoyo mutuo y tolerancia, entendiendo que todos en el albergue comparten situaciones difíciles y merecen consideración. Cualquier conflicto interpersonal deberá manejarse de forma pacífica o ponerse en conocimiento de la coordinación para su mediación.
- **Cuidar las instalaciones y bienes de la Fundación:** Hacer uso adecuado y responsable de las áreas, muebles, equipos y recursos que la Fundación pone a disposición. Deben mantener la limpieza y el orden de los espacios comunes (habitaciones, baños, cocina, salas, etc.), evitar el desperdicio de agua, electricidad y víveres, y notificar al personal cualquier daño o avería que se presente para tomar correctivos. Está **prohibido** sustraer, dañar intencionalmente o destinar a fines personales los bienes de la Fundación. En caso de daño grave ocasionado por negligencia o acto deliberado, el beneficiario, familiar o acompañante infractor podrá hacerse responsable conforme a la ley.
- **Suministrar información veraz y actualizada:** Entregar datos ciertos y completos al momento de la admisión y durante su estadía. Esto incluye proveer los documentos que se soliciten (documento de identidad, informes médicos, referencias, información socioeconómica) y notificar oportunamente si ocurren cambios relevantes en su situación



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

(por ejemplo, un cambio en su estado de salud, en la fecha de próximas citas, en la persona de contacto de emergencia, afiliación a salud, etc.). Proporcionar información falsa u omitir deliberadamente datos importantes para la Fundación puede ser causa de terminación de los beneficios, dado que impide brindar una atención adecuada.

- **No realizar actividades ilícitas o ajenas al objeto de la Fundación:** Los beneficiarios no deben utilizar las instalaciones del albergue para fines distintos al descanso y la convivencia relacionados con su tratamiento. Está absolutamente prohibido que en el albergue se realicen actividades ilegales (por ejemplo, consumo o tráfico de sustancias prohibidas) o cualquier actividad que vaya en contravía de los fines de la Fundación –por ejemplo, usar la residencia para proselitismo político, para negocios particulares, realizar ventas no autorizadas a otros huéspedes, etc. El espacio de la Fundación es un lugar neutral y seguro enfocado únicamente en el bienestar del paciente.
- **Firmar los acuerdos o autorizaciones necesarios:** Colaborar con la Fundación en la parte administrativa, suscribiendo aquellos documentos de consentimiento o compromiso que sean requeridos. Por ejemplo, firmar el acuerdo de aceptación de normas del albergue, autorizaciones para tratamiento de datos personales, o consentimientos para que la Fundación gestione apoyos en su nombre (como tramitar donaciones, ayudas de otras entidades, etc.). En caso de beneficiarios menores de edad o incapaces, sus representantes legales deberán otorgar dichas autorizaciones.

Artículo 10. Normas de convivencia del albergue.

Con el fin de mantener un ambiente armonioso y seguro en la casa albergue, se establecen las siguientes normas específicas de convivencia que los beneficiarios deberán respetar:

- **Horarios:** Cumplir los horarios establecidos de ingreso y salida del albergue, de comidas, de uso de los diferentes espacios, de silencio y descanso nocturno, y de visitas. Por ejemplo, se definirá una hora límite de entrada en la noche, franjas de silencio (p. ej. después de las 10:00 p.m.), horarios de desayuno, almuerzo y cena, etc., los cuales serán informados y publicados en el albergue.
- **Visitas:** Acatar la política de visitas: únicamente se permitirán visitas de familiares o amigos en los días y horarios autorizados por la Fundación y en las áreas designadas, procurando no interferir con la tranquilidad de los demás residentes.
- **Higiene y orden:** Mantener las áreas personales y comunes aseadas. Después de utilizar cocina, baños u otros espacios compartidos, dejarlos limpios y en orden para el siguiente usuario. Respetar las normas de uso de lavandería y depósito de basuras en los recipientes



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

correspondientes. No se permite acumular desperdicios ni generar focos de desaseo en habitaciones.

- **Cero sustancias psicoactivas:** Está absolutamente prohibido fumar dentro de las instalaciones, así como consumir bebidas alcohólicas o sustancias alucinógenas. Tampoco se deben introducir armas de ningún tipo. La Fundación busca garantizar un entorno saludable y libre de cualquier elemento que ponga en riesgo la seguridad o la salud de la comunidad.
- **Uso adecuado de espacios comunes:** Tratar con cuidado los muebles, equipos y enseres disponibles. No generar ruidos excesivos (por ejemplo, volumen muy alto en radios, celulares o televisores) que perturben la tranquilidad de otros pacientes, especialmente en horas de descanso. Se espera un comportamiento considerado en espacios como salas de TV, oratorio, comedor, etc., para que todos puedan utilizarlos agradablemente.

Artículo 11. Causales de suspensión o retiro de beneficiarios.

El incumplimiento grave o reiterado por parte de un beneficiario de sus deberes o de las normas de convivencia podrá conllevar sanciones, incluyendo la **suspensión temporal o el retiro definitivo** del programa (pérdida del cupo en el albergue e incluso futuras solicitudes). A continuación, se enumeran causales principales de sanción:

- Incumplimientos graves o repetidos del Reglamento Interno o de las indicaciones del personal, tras haber sido advertido.
- Agresiones físicas o verbales, maltrato o comportamiento gravemente irrespetuoso en contra de otros beneficiarios, voluntarios, empleados o visitantes.
- Daños intencionales o vandalismo contra las instalaciones, muebles o recursos de la Fundación.
- Falsedad en la información suministrada para la admisión o durante la permanencia (p. ej., presentar documentos fraudulentos, mentir sobre su condición).
- Usar las instalaciones para fines distintos a los autorizados (por ejemplo, fines lucrativos personales, hospedando a terceros no admitidos, etc.).

Artículo 12. Procedimiento para sanciones a beneficiarios.

Ante una situación que pueda ameritar la suspensión o retiro de un beneficiario, la Fundación garantizará un procedimiento orientado al debido proceso y a la evaluación justa del caso:



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

1. **Notificación de la falta:** La Dirección de la Fundación o el coordinador del albergue informará al beneficiario (y/o a su acompañante) sobre los hechos o conductas observadas que constituyen incumplimiento, de manera verbal y escrita, indicándole claramente qué norma se considera vulnerada.
2. **Descargos:** Se dará oportunidad al beneficiario de expresar su versión o justificación, ya sea por escrito o en reunión con la Dirección, dentro de un plazo breve (por ejemplo, 1 a 3 días) según la urgencia del caso. Si el beneficiario lo desea, podrá estar acompañado por su representante legal o familiar de contacto en esa instancia.
3. **Decisión motivada:** La Dirección de la Fundación, eventualmente en consulta con un comité designado de existir (por ejemplo, un Comité de Convivencia), evaluará la situación a la luz de la evidencia y de los descargos presentados. Luego emitirá una decisión escrita, motivada, indicando las medidas a tomar. Si se determina una **sanción**, se especificará su alcance: amonestación, suspensión temporal de la estadía (por X días), terminación del servicio (retiro del albergue) o expulsión vitalicia.
4. **Comunicación y ejecución:** La decisión se notificará formalmente al beneficiario. En caso de retiro definitivo, se le brindará un plazo prudente de 24 a 72 horas para desalojar (salvo que la falta exija salida inmediata por seguridad). Si el beneficiario considera injusta la medida, podrá elevar una queja ante el Consejo Directivo de la Fundación para una revisión interna final (ver Capítulo XI sobre mecanismos de quejas y solución de conflictos).

Cabe anotar que la Fundación procurará, siempre que sea posible, medidas pedagógicas o conciliatorias antes de llegar a la expulsión de un paciente, dado el carácter humanitario de nuestra misión. No obstante, la seguridad y armonía de la comunidad del albergue prevalecerán si un caso extremo lo amerita.

CAPÍTULO III.

VOLUNTARIOS

Artículo 13. Naturaleza del voluntariado.

Los **voluntarios** de la Fundación son personas naturales que libre y responsablemente, sin recibir remuneración laboral, ofrecen su tiempo, trabajo y talento para contribuir al bien común y apoyar la misión social de la organización. Su vinculación tiene carácter **civil y altruista**, no genera relación laboral ni derechos salariales, de conformidad con la Ley 720 de 2001. Los voluntarios



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

colaboran en diversas actividades: acompañamiento y apoyo emocional a pacientes, logística de eventos, recaudo de donaciones, difusión de campañas, entre otras labores acordes con el objeto de la Fundación. Son un pilar fundamental para brindar el calor humano y la esperanza que complementan la asistencia material a los pacientes, tal como se evidencia en experiencias como la de las Damas Voluntarias de la Fundación Amigos FOSCAL.

Artículo 14. Derechos de los voluntarios.

En reconocimiento a su invaluable servicio, la Fundación garantiza a todos los voluntarios los siguientes **derechos**:

- **Proceso de inducción y capacitación:** Recibir orientación inicial acerca de la misión de la Fundación, las tareas a desempeñar, las políticas de seguridad y manejo de pacientes, entre otros temas necesarios para realizar adecuadamente su voluntariado. Así mismo, tener acceso a capacitación continua pertinente (por ejemplo, talleres básicos de primeros auxilios, empatía con el paciente, protección de datos personales, etc.), de modo que el voluntario se sienta preparado para su rol.
- **Identificación y recursos para su labor:** Contar con una **identificación institucional** (carné, chaleco o distintivo) que lo acredite como voluntario activo de la Fundación. Disponer de las herramientas o insumos necesarios para realizar sus tareas (por ejemplo, acceso a material informativo, equipos de apoyo, cubrimiento de transporte cuando deba desplazarse en comisión de la Fundación, etc., según las posibilidades).
- **Ambiente de respeto y apoyo:** Ser tratado con el mismo respeto y consideración que cualquier miembro de la Fundación. El voluntario tiene derecho a un ambiente de trabajo solidario, donde se valoren sus aportes y se respeten su dignidad, sus convicciones y creencias personales. No se permitirá ningún trato discriminatorio, ofensivo o humillante hacia él; por el contrario, la Fundación propiciará la integración del voluntario en el equipo y reconocerá públicamente su contribución social.
- **Participación y reconocimiento:** Poder hacer parte de la planificación de actividades de voluntariado aportando ideas, y participar en evaluaciones periódicas donde pueda expresar sugerencias para mejorar. Recibir **reconocimiento formal** por su labor, ya sea mediante **certificados** de voluntariado, cartas de recomendación (si las solicita para efectos académicos o laborales) o agradecimientos públicos en informes o eventos institucionales.
- **Cobertura de seguro voluntario:** En la medida de lo posible, la Fundación gestionará un seguro que cubra al voluntario contra accidentes que pudieran ocurrir durante el servicio, conforme a lo previsto en la normatividad de voluntariado. De igual forma, tendrá derecho



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

a las condiciones de bioseguridad y prevención de riesgos durante sus actividades, al igual que cualquier colaborador.

- **Libertad y voluntariedad:** Poder **renunciar** o retirarse del voluntariado libremente cuando así lo deseé, informando con antelación a la coordinación de voluntarios. Su decisión de terminar la vinculación no acarrea penalización alguna (más allá de la tristeza de despedir a un miembro valioso), puesto que por definición el voluntariado es libre. Igualmente, el voluntario podrá ausentarse temporalmente por motivos personales, coordinando su ausencia para no afectar actividades críticas.

Artículo 15. Deberes de los voluntarios.

El compromiso voluntario implica también una serie de **deberes éticos y operativos** que cada voluntario asume al unirse a la Fundación:

- **Cumplir el Reglamento y políticas institucionales:** Conocer y acatar las disposiciones de este Reglamento Interno, las políticas de la Fundación (por ejemplo, Código de Ética, lineamientos de atención al paciente) y las instrucciones que impartan los coordinadores en ejercicio de sus funciones.
- **Actuar con ética, responsabilidad y calidad:** Desempeñar sus tareas voluntarias con la mayor diligencia, puntualidad y seriedad posible, dado que los beneficiarios dependen de su cumplimiento. Ser un ejemplo de integridad, evitando incurrir en conductas que puedan desprestigar a la Fundación o perjudicar a los pacientes.
- **Respeto y confidencialidad:** Tratar con respeto tanto a los beneficiarios como al personal y demás voluntarios. Además, **guardar confidencialidad** sobre la información sensible a la que tenga acceso en virtud de su rol (datos personales de pacientes, historias, situaciones familiares, etc.). No divulgará información interna de la Fundación salvo autorización o cuando corresponda por ley.
- **No recibir ni exigir compensaciones:** Abstenerse de aceptar dinero, regalos costosos u otros beneficios de parte de beneficiarios o sus familias por la ayuda brindada. El voluntario entiende que su labor es altruista; cualquier muestra de agradecimiento debe ser simbólica. En caso de que un beneficiario desee hacer una donación a la Fundación, el voluntario lo canalizará por los conductos regulares sin apropiarse de nada.
- **Comunicar novedades:** Informar oportunamente al coordinador de voluntariado si cambia su disponibilidad horaria, sus datos de contacto, o si por alguna razón no podrá cumplir con alguna tarea asignada, de modo que se tomen previsiones. Igualmente, reportar



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

cualquier incidente ocurrido durante su servicio (algún percance con un paciente, un problema de salud suyo, etc.) para que la Fundación pueda apoyar o dar respuesta adecuada.

- **Capacitarse y mejorar continuamente:** Asistir en lo posible a las reuniones de voluntarios, jornadas de retroalimentación o capacitaciones que organice la Fundación, entendiendo que estas instancias buscan mejorar la calidad del servicio y fortalecer al equipo.

Artículo 16. Acta de compromiso y cláusula de confidencialidad.

Antes de iniciar formalmente sus actividades, cada voluntario deberá **firmar un Acta de Compromiso** donde declara conocer este Reglamento y se obliga a respetarlo en su integridad. En dicho documento también se incluirá, cuando aplique, una **cláusula de confidencialidad** y protección de datos, mediante la cual el voluntario se compromete a no divulgar información privada de beneficiarios ni de la Fundación a terceros, incluso una vez desvinculado. Estos documentos quedarán en custodia en la hoja de vida del voluntario. La firma del acta es un requisito de la Ley 720/2001 y formaliza la relación voluntaria bajo los términos allí expresados.

Artículo 17. Evaluación del desempeño y desvinculación de voluntarios.

La Fundación llevará a cabo un **seguimiento** periódico del desempeño de sus voluntarios para brindar feedback y reconocer logros. En caso de presentarse dificultades o faltas por parte de un voluntario, se actuará de la siguiente manera:

- **Llamados de atención:** Ante faltas leves o primeros incumplimientos (por ejemplo, inasistencia injustificada ocasional, descuido menor en una tarea), el coordinador conversará con el voluntario para recordarle sus compromisos. Se podrá dejar constancia informal de este llamado de atención.
- **Sanciones por faltas graves:** Si un voluntario incurre en conductas inaceptables o reincide en incumplimientos (por ejemplo, trato irrespetuoso reiterado, violación de la confidencialidad, ausencias constantes, desacato a instrucciones importantes), la Fundación podrá suspender temporalmente su participación en actividades o, de ser necesario, **terminar** su vinculación como voluntario. Esta **desvinculación** será comunicada por escrito, indicando las razones. En casos que puedan afectar a terceros (p. ej. mal manejo de donaciones), la Fundación se reserva el derecho de tomar medidas legales o informar a las autoridades competentes.



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

- **Retiro voluntario:** Como ya se indicó, el voluntario es libre de retirarse cuando lo considere. Se recomienda notificarlo con anticipación y, si es posible, realizar una breve entrevista de salida para recoger sus comentarios y agradecer formalmente su contribución. Un voluntario que se haya retirado en buenos términos podría regresar en el futuro si así lo desea, siguiendo el proceso de reingreso que la Fundación establezca.

Cabe resaltar que en todo caso la Fundación valorará el diálogo y la comprensión mutua. El régimen de consecuencias para voluntarios será aplicado con criterio formativo, buscando ante todo corregir situaciones y no punitivamente, salvo que la gravedad de la situación obligue a la separación definitiva por el bien de la Fundación o de los beneficiarios.

CAPÍTULO IV.

EMPLEADOS Y PERSONAL CONTRATADO

Artículo 18. Régimen laboral y aplicación.

El **personal contratado** por la Fundación (empleados con contrato laboral) se rige por las normas del derecho laboral colombiano –principalmente el Código Sustantivo del Trabajo– y por el contrato individual que firme con la entidad. Además, la Fundación adoptará un **Reglamento Interno de Trabajo (RIT)** acorde a la legislación, el cual será parte integrante de los contratos laborales. Dicho RIT, complementario a este Reglamento Interno general, contendrá las disposiciones exigidas por la ley (horarios, remuneración, políticas de seguridad, régimen disciplinario laboral, etc.) y se inscribirá ante la autoridad competente. En caso de alguna discrepancia entre este Reglamento Interno general y el RIT en materia estrictamente laboral, primará lo dispuesto en el RIT y la ley laboral.

Artículo 19. Derechos de los empleados.

La Fundación, como empleadora responsable, reconoce a todos sus **trabajadores** los siguientes derechos básicos, sin perjuicio de los establecidos en la ley y en sus contratos:

- **Condiciones laborales dignas y seguras:** Un ambiente de trabajo adecuado, con las herramientas necesarias para realizar sus funciones, instalaciones seguras y limpias, y el suministro de equipos de protección personal cuando aplique. Se promoverá la salud ocupacional y el bienestar laboral.



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

- **Remuneración y prestaciones de ley:** Un salario justo pactado en el contrato, no inferior al mínimo legal cuando aplique, pagado puntualmente. Igualmente, el disfrute de todas las prestaciones de ley: afiliación a seguridad social en salud, pensión, riesgos laborales, pago de cesantías, primas, vacaciones, licencias, etc., conforme a la normatividad vigente.
- **Información clara de sus funciones y capacitación:** Recibir una **descripción clara de sus funciones** y responsabilidades al iniciar el cargo, así como lineamientos de la cadena de mando. Además, tener oportunidades de capacitación o inducción en temas relevantes para mejorar su desempeño (por ejemplo, manejo de pacientes vulnerables, servicio al cliente, uso de nuevas herramientas, etc.).
- **Evaluación y retroalimentación:** Ser evaluado de manera periódica en su desempeño con criterios objetivos, y recibir realimentación sobre sus fortalezas y aspectos a mejorar. Así mismo, poder presentar sugerencias para mejorar procesos internos. El empleado tiene derecho a conocer los resultados de evaluaciones y a que se reconozcan sus logros destacados.
- **Debido proceso disciplinario:** En caso de que se le imputen faltas disciplinarias, el trabajador tiene derecho a un debido proceso: ser notificado de los cargos, tener oportunidad de defenderse o dar explicaciones, y que cualquier sanción se aplique de acuerdo con la gravedad de la falta y conforme al procedimiento establecido en el RIT y la ley (artículos 115 y siguientes del CST sobre reglamento y sanciones). No se le impondrán sanciones injustificadas, ni pecuniarias prohibidas por la ley.
- **Igualdad y no discriminación:** Disfrutar de un entorno laboral donde prime la igualdad de oportunidades. La Fundación no discriminará a sus empleados por razones de género, edad, raza, credo, discapacidad, orientación sexual, opiniones políticas o condición alguna protegida. Las decisiones de contratación, promoción y demás se basarán en mérito y pertinencia al cargo.
- **Confidencialidad y respeto a su privacidad:** Sus datos personales proporcionados al empleador serán tratados conforme la ley de protección de datos. Además, cualquier información médica o sensible sujeta a privacidad (ej. resultados de exámenes ocupacionales) será manejada con reserva. El empleado tiene derecho a que se respete su dignidad y buen nombre.

Artículo 20. Deberes de los empleados.

Los trabajadores de la Fundación se comprometen a cumplir con los siguientes **deberes laborales y éticos**, además de los previstos en las normas laborales:



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

- **Observar las normas internas y órdenes legítimas:** Acatar fielmente este Reglamento Interno, el Reglamento de Trabajo y todas las políticas o instrucciones que la Dirección de la Fundación emita en desarrollo de sus funciones. Esto implica seguir las indicaciones de sus superiores jerárquicos siempre que sean compatibles con la ley y sus contratos.
- **Desempeño diligente y de calidad:** Realizar las funciones encomendadas con eficiencia, calidad, responsabilidad y honestidad, aprovechando la jornada de trabajo efectivamente en las labores asignadas. Debe velar por el logro de los objetivos misionales encomendados a su cargo, buscando soluciones a los problemas que se presenten en su ámbito.
- **Trato respetuoso y trabajo en equipo:** Comportarse con respeto y cordialidad hacia todos los miembros de la Fundación –beneficiarios, compañeros, voluntarios, directivos– fomentando un clima laboral sano. Evitar conductas de acoso laboral, hostigamiento o cualquier forma de maltrato psicológico o físico. Colaborar con sus colegas y propender por el trabajo en equipo, compartiendo información y buenas prácticas.
- **Cuidado de los bienes institucionales:** Utilizar los equipos, insumos y recursos de la Fundación únicamente para fines del servicio. Debe evitar desperdicios, cuidar las herramientas de trabajo y notificar daños o pérdidas inmediatamente. No apropiarse de recursos de la Fundación ni usarlos en beneficio personal o de terceros sin autorización.
- **Guardar confidencialidad:** Proteger la información confidencial de la Fundación a la que tenga acceso por razón de su cargo, incluyendo datos de beneficiarios, donantes, estados financieros, planes estratégicos, etc. Salvo autorización de la Dirección o requerimiento legal, no divulgará información reservada durante la relación laboral ni después de terminada.
- **Integridad y buen ejemplo:** Abstenerse de conductas indebidas dentro y fuera del trabajo que puedan afectar la imagen de la Fundación. Por ejemplo, evitar involucrarse en actos de corrupción, no hacer proselitismo político dentro de la institución, no presentarse a laborar bajo influencia de alcohol o drogas. Mantener en general una conducta personal acorde con los valores institucionales.
- **Actualización y cumplimiento legal:** Mantener actualizados sus documentos personales requeridos (cédula, certificaciones, libreta militar si aplica), informar si se producen novedades relevantes (p. ej., cambio de dirección, de estado de salud que afecte el trabajo, incapacidades médicas, etc.). Asimismo, asistir a las capacitaciones obligatorias (por ejemplo, entrenamientos de seguridad y salud en el trabajo, simulacros de evacuación, etc.) y someterse a los exámenes médicos ocupacionales que disponga la Fundación para cuidar su salud laboral.



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

Artículo 21. Prohibiciones específicas.

Además de los deberes anteriores, se establecen algunas **prohibiciones** puntuales para los empleados de la Fundación, cuya infracción se considera falta disciplinaria:

- **Recibir dádivas o beneficios indebidos:** Ningún empleado debe aceptar dinero, regalos costosos u otros beneficios de parte de beneficiarios, proveedores, contratistas o terceros, cuando ello pueda interpretarse como pago a cambio de un trato especial en el servicio o en un contrato. Cualquier ofrecimiento en ese sentido debe ser declinado cortésmente e informado a la Dirección (esto para prevenir corrupción).
- **Usar recursos de la Fundación en actividades personales:** No está permitido utilizar vehículos, equipos de computación, materiales de oficina u otros bienes institucionales para asuntos personales o de terceros, salvo autorización expresa y esporádica de la Dirección y siempre que no interfiera con las labores.
- **Proselitismo y actividades ajenas durante el trabajo:** Queda prohibido adelantar propaganda o actividades políticas, religiosas o comerciales privadas dentro de la jornada laboral y en las instalaciones, que distraigan la atención o generen divisiones. El empleado tampoco debe utilizar su posición para presionar a otros a adherirse a determinada causa o negocio personal.
- **Presentarse en estado inadecuado:** Está prohibido presentarse al lugar de trabajo bajo los efectos del alcohol o de sustancias psicoactivas, así como consumirlas durante la jornada. También debe mantener la compostura apropiada; por ejemplo, abstenerse de usar lenguaje soez con compañeros o beneficiarios.
- **Faltas a la honestidad y integridad:** Cualquier forma de fraude, robo o malversación de fondos de la Fundación está absolutamente prohibida y se considerará falta gravísima. También se prohíbe falsificar documentos, hacer uso no autorizado de la imagen o logo institucional para fines privados, o cualquier acto que comprometa la ética de la entidad.

Artículo 22. Régimen disciplinario laboral.

En materia disciplinaria laboral, se aplicará lo previsto en el **Reglamento Interno de Trabajo** y en el Código Sustantivo de Trabajo. Dicho régimen establecerá la clasificación de faltas (leves, graves, gravísimas) y sus sanciones proporcionales (amonestaciones verbales o escritas, suspensiones, terminación con justa causa, etc.), garantizando siempre el derecho de defensa del trabajador. En términos generales, ante una presunta falta de un empleado, se seguirá este proceso: (1) formulación escrita de cargos indicando la falta cometida, (2) otorgamiento de un plazo para



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

descargos y pruebas de descargo, (3) análisis por parte de la instancia disciplinaria designada, (4) decisión escrita motivada. Si la falta fuere grave y comprobada, podría llegarse a la terminación del contrato por justa causa (art. 62 CST), lo cual sería notificado formalmente. El empleado podrá ejercer los recursos o acciones legales que le confiera la ley laboral si está en desacuerdo. Todo el proceso quedará documentado. En caso de conflicto no solucionado internamente, las partes podrán acudir a la jurisdicción laboral ordinaria para dirimirlo.

Articulo 23. Modalidades de vinculación no laboral.

La Fundación podrá contratar personas naturales o jurídicas mediante contratos civiles o de prestación de servicios para labores especializadas, temporales o por resultado, sin que se configure relación laboral.

Dichos contratistas conservarán plena autonomía técnica y asumirán sus aportes a seguridad social, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993, el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo y la jurisprudencia aplicable.

Estas personas deberán cumplir con los deberes éticos, de confidencialidad, bioseguridad y protección de datos personales previstos por la Fundación. La existencia de subordinación, horario o dependencia directa constituirá indicio de relación laboral y generará aplicación de la ley laboral vigente.

Artículo 24. Prevención del acoso laboral y conductas indebidas.

La Fundación prohíbe toda forma de acoso laboral o comportamiento inadecuado dentro de sus instalaciones o en el ejercicio de sus funciones, conforme a la Ley 1010 de 2006.

Artículo 25. Protección de menores y personas vulnerables.

Cuando la Fundación brinde atención a menores de edad o personas en condición de vulnerabilidad, se exigirá el cumplimiento de las disposiciones del Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006) y la verificación de antecedentes judiciales de quienes tengan contacto directo con ellos.



CAPÍTULO V.

DIRECTIVOS Y GOBIERNO INSTITUCIONAL

Artículo 26. Deberes fiduciarios y rol de los directivos.

Los **directivos** de la Fundación –entendiéndose por tales los miembros del Consejo Directivo y la alta dirección ejecutiva– tienen la obligación de actuar con la diligencia, lealtad y transparencia propios de un buen administrador de entidad sin ánimo de lucro. Esto implica orientar todas sus decisiones al **cumplimiento del objeto social** de la Fundación y al bienestar de sus beneficiarios, por encima de intereses particulares. En su gestión, los directivos deben asegurar que la Fundación opere dentro del marco legal y estatutario, protegiendo el patrimonio de la entidad y procurando la sostenibilidad de sus programas en beneficio de la comunidad atendida. Su conducta estará guiada por los principios éticos institucionales y por estándares de **buen gobierno corporativo**, tal como los contemplados en el **Código de Buen Gobierno**.

Artículo 27. Conflictos de interés.

Los directivos deberán obrar siempre evitando **conflictos de interés** entre sus deberes para con la Fundación y sus intereses personales o de terceros relacionados. En particular, si un miembro del Consejo Directivo o un ejecutivo tiene algún interés directo o indirecto en una decisión o contrato específico de la Fundación (por ejemplo, si un familiar suyo está propuesto como contratista, o él mismo tiene participación en una empresa que ofrece servicios a la Fundación), deberá **declararlo oportunamente** y **abstenerse si es posible de intervenir** en la deliberación o votación de dicho asunto. Esta recusación quedará consignada en las actas del Consejo. Además, se llevará un registro de los potenciales conflictos de interés declarados por cada directivo. La Fundación podrá desarrollar una política más detallada al respecto, que incluya la obligación anual de cada directivo de revelar transacciones o relaciones que pudieran generar conflicto, siguiendo lineamientos de transparencia.

Artículo 28. Transparencia y rendición de cuentas.

Como parte de sus responsabilidades, los directivos deben garantizar la **transparencia** en la gestión administrativa y financiera de la Fundación. Esto incluye velar porque se implementen mecanismos de **control interno** adecuados (contabilidad ordenada, doble firma en gastos importantes, auditorías periódicas si aplican, etc.), así como preparar y presentar informes de gestión veraces a los órganos de control y a los donantes o entidades que lo requieran. El Consejo Directivo aprobará los estados financieros anuales y deberá rendir cuentas ante la Asamblea



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

General de fundadores o asociados (si la hubiere) y ante las autoridades competentes sobre el manejo de recursos. Adicionalmente, cuando la Fundación esté obligada por norma a tener Revisor Fiscal o a reportar información al Estado (por ser entidad del régimen tributario especial, por ejemplo), los directivos colaborarán plenamente para que esas instancias fiscalizadoras desempeñen su labor. La rendición de cuentas se hace también hacia la sociedad, informando el impacto social logrado y el uso de los fondos recibidos, siguiendo prácticas de buenas ONGs.

Artículo 29. Deber de confidencialidad (directivos).

Los miembros del Consejo Directivo y el personal directivo o asesores de alto nivel tienen acceso a información estratégica y reservada de la Fundación. Por ello, asumen un deber de **confidencialidad** tanto durante el ejercicio de sus funciones como con posterioridad a su retiro. No podrán divulgar a personas ajena información interna sensible (planes estratégicos, datos personales de beneficiarios o donantes, estados financieros no públicos, etc.) salvo que medie autorización del Consejo o exigencia legal. Este deber busca proteger la privacidad de los beneficiarios y la posición competitiva/reputacional de la Fundación. Al término de su gestión, todo directivo se compromete a hacer entrega formal de los documentos e información confidencial en su poder y a no utilizarlos en provecho propio.

Artículo 30. Prohibiciones para directivos.

En línea con los anteriores deberes, se establecen expresamente las siguientes **prohibiciones** para quienes ostentan cargos directivos en la Fundación:

- **Beneficios personales indebidos:** Ningún directivo puede aprovechar su posición para obtener ventajas económicas personales de las actividades o contratos de la Fundación. Por ejemplo, está prohibido desviar donaciones para beneficio propio, asignarse honorarios o pagos no autorizados, o usar información privilegiada de la Fundación para negocios particulares.
- **Nepotismo y favoritismo:** Los directivos no deben intervenir en procesos de contratación de personal, selección de voluntarios o elección de beneficiarios, promoviendo a familiares o allegados sin guardar los principios de mérito, necesidad y transparencia. Cualquier contratación o convenio con personas naturales o jurídicas vinculadas familiar o comercialmente con un directivo deberá tratarse con especial rigor, sometiéndose al Consejo con el directivo implicado ausente, y cumpliendo los requisitos de mercado y autorización previa establecidos en los Estatutos (ver cláusulas de conflicto de interés en Estatutos).



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

- **Uso inapropiado del nombre e imagen institucional:** Los directivos no pueden utilizar el nombre de la Fundación, su logotipo, membrete o su condición de directivo para actividades ajenas a la Fundación que puedan generar compromisos o confusión. Por ejemplo, no deben emitir comunicados públicos en nombre de la Fundación sin autorización, ni emplear el logo en proyectos personales. Tampoco pueden contraer obligaciones a nombre de la entidad sin la debida aprobación del Consejo o del Representante Legal según corresponda.

En general, se espera de los directivos una conducta ejemplar que refleje los valores fundacionales, evitando a toda costa cualquier situación que comprometa la **integridad**, la **transparencia** o la misión social de la organización. El incumplimiento de estos deberes por parte de un directivo podrá dar lugar a su remoción del cargo conforme al procedimiento estatutario, sin perjuicio de las acciones legales a las que hubiere lugar si se comprobara algún tipo de abuso de confianza o manejo irregular.

Artículo 31. Ética y Buen Gobierno.

La Fundación se regirá por principios de integridad, transparencia y responsabilidad social en su gestión administrativa, financiera y humana. Cuando el Consejo Directivo o la Asamblea General lo consideren pertinente, podrán aprobar y adoptar documentos o políticas específicas como el Código de Ética, el Código de Buen Gobierno o la Política de Transparencia, sin que su adopción constituya obligación inmediata. Las decisiones sobre su implementación se tomarán mediante acto del Consejo Directivo y podrán ajustarse según la capacidad operativa de la Fundación.

CAPÍTULO VI

DONACIONES Y TRANSPARENCIA

Artículo 32. Gestión de donaciones.

Las donaciones en dinero o especie serán registradas y utilizadas exclusivamente para los fines de la Fundación, garantizando trazabilidad, custodia y destinación adecuada.



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

Artículo 33. Informe de gestión.

La Fundación podrá publicar un informe anual de actividades y donaciones cuando cuente con los medios para hacerlo, promoviendo la transparencia y la confianza pública, conforme al artículo 364-5 del Estatuto Tributario.

CAPÍTULO VII.

CONTRATISTAS, PROVEEDORES Y ALIADOS

Artículo 34. Criterios de selección de aliados y contratistas.

Cuando la Fundación requiera contratar con **proveedores** de bienes o servicios, o establecer alianzas con otras organizaciones para el cumplimiento de su objeto social, se guiará por criterios de **transparencia, calidad y ética**. En lo posible, se compararán varias opciones (solicitud de cotizaciones, referencias) para elegir la oferta que mejor equilibrio ofrezca entre calidad y costo, privilegiando además a aquellos proveedores o entidades que comparten los valores de la Fundación y su compromiso social. Por ejemplo, se preferirá contratar con empresas que demuestren responsabilidad social empresarial o con emprendedores locales solidarios, siempre que cumplan los requisitos técnicos necesarios. En toda elección de contratista se evitarán los conflictos de interés: si algún miembro directivo tuviere interés en determinada empresa oferente, se aplicará lo previsto en el artículo 24 (declaración y posible abstención). La **objetividad** en la contratación es fundamental para garantizar el buen uso de los recursos y la confianza de donantes y beneficiarios.

Artículo 35. Formalización contractual.

Toda relación con personas jurídicas o naturales externas (contratistas, convenios con fundaciones aliadas, etc.) deberá plasmarse en un **contrato escrito o convenio** donde se definan claramente las condiciones. Este documento incluirá el objeto del contrato (qué servicio o bien se proveerá, o qué cooperación se realiza), las **obligaciones** de cada parte, los plazos de ejecución o vigencia, las cláusulas de confidencialidad y protección de datos personales (en caso de que el aliado deba manejar información de beneficiarios, por ejemplo), acuerdos sobre propiedad intelectual (si aplica, p. ej. para uso de imágenes o material de la Fundación), condiciones de terminación anticipada y las demás que sean pertinentes según la naturaleza del acuerdo. Ningún aliado externo puede actuar en nombre de la Fundación sin autorización, ni comprometer a la Fundación más allá de lo pactado en el convenio. Tanto la Fundación como el contratista se



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

comprometerán a cumplir lo estipulado de buena fe, buscando siempre la consecución del objeto social.

Artículo 36. Estándares de servicio y conducta.

Los contratistas y aliados deberán ejecutar sus servicios con los mismos estándares de calidad y respeto que la Fundación promueve. En particular, si por el contrato deben interactuar con nuestros beneficiarios (por ejemplo, un proveedor de transporte para pacientes, o profesionales de apoyo subcontratados), deberán garantizar **trato digno y amable** hacia ellos, proteger su seguridad e intimidad, y acatar las normas de la Fundación durante su interacción (por ejemplo, horarios, lineamientos de privacidad). La Fundación incluirá en sus contratos cláusulas que obliguen al contratista a observar las normas de seguridad, confidencialidad y respeto a derechos humanos durante la ejecución del servicio, haciendo extensivos los valores institucionales a todos los colaboradores externos.

Artículo 37. Política de integridad y anticorrupción.

La Fundación adopta una política de **cero tolerancia con la corrupción** en sus relaciones contractuales. Está terminantemente prohibido que algún directivo, empleado o voluntario de la Fundación solicite o reciba sobornos, comisiones ilegales u otras prebendas de parte de un proveedor para adjudicarle o mantener un contrato. Igualmente, ningún contratista deberá ofrecer regalos o pagos indebidos buscando influir en decisiones de la Fundación. Cualquier situación irregular de este tipo dará lugar a acciones inmediatas: del lado interno, se aplicarán sanciones disciplinarias severas (inclusive despido o desvinculación) a quien incurra en esas prácticas; y del lado externo, los contratos contendrán cláusulas que faculten a la Fundación a **terminar de inmediato** la relación contractual si se comprueba alguna forma de soborno, fraude o manejo corrupto. Adicionalmente, de ser pertinente, la Fundación reportará el hecho a las autoridades competentes. Con esta política se busca asegurar que los recursos de la Fundación se manejen con la máxima probidad y que los contratistas compitan y ejecuten su labor en condiciones de equidad.

Artículo 38. Supervisión y evaluación de contratos.

La Fundación se reserva el derecho de **monitorear** el cumplimiento de los contratos que celebre. Para ello, designará un responsable interno de la supervisión de cada contrato importante, quien realizará seguimiento a las entregas, calidad del servicio y cumplimiento de las obligaciones pactadas. Se podrán solicitar informes periódicos al contratista, realizar auditorías o evaluaciones de resultados. Si durante la ejecución se detectan incumplimientos o desviaciones, la Fundación emitirá **requerimientos escritos** para su subsanación en un plazo razonable. De no corregirse la situación, se aplicarán las penalidades o acciones previstas en el contrato (por ejemplo, multas por



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

retraso, retención de pagos) e incluso la terminación anticipada por justa causa contractual, si el incumplimiento es grave. Al finalizar cada contrato, la Fundación evaluará el desempeño del contratista (en términos de calidad, oportunidad, trato, etc.) a fin de tener referencias para futuras contrataciones y mejorar continuamente sus procesos de abastecimiento.

CAPÍTULO VIII.

ADMISIÓN, PERMANENCIA Y SERVICIOS

(Beneficiarios)

(Este capítulo resume algunos procedimientos operativos clave relacionados con el servicio a los beneficiarios, complementando lo dispuesto en el Capítulo II.)

Artículo 39. Procedimiento de ingreso de beneficiarios.

Las personas que soliciten ser acogidas en el albergue de la Fundación deberán seguir un proceso de ingreso transparente:

1. **Solicitud formal:** Diligenciar el formulario de solicitud de alojamiento y apoyo, anexando los documentos requeridos (ver Art. 7) y entregándolo al coordinador o trabajador social de la Fundación. En casos remitidos por hospitales u otras fundaciones, se recibirá también la remisión formal.
2. **Verificación y entrevista:** El personal designado revisará que la documentación esté completa y realizará una entrevista con el paciente y acompañante (puede ser presencial o telefónica) para evaluar su situación socio-familiar, confirmar criterios de vulnerabilidad y explicarles las normas del albergue.
3. **Decisión de admisión:** Con base en la información recopilada, la Dirección o el comité encargado decidirá sobre la admisión, priorizando según necesidad y disponibilidad. Si se aprueba el cupo, se emitirá una **carta de admisión** o comunicación escrita al beneficiario, indicando la fecha de ingreso, las condiciones y compromisos. Si no es admitido por falta de cupo o no cumplir criterios, se le informará también por escrito, pudiendo quedar en lista de espera si así lo desea.
4. **Registro e ingreso:** Al arribar el beneficiario al albergue, se realiza un registro de ingreso, firmando el **acta de aceptación de normas** (comprometiéndose a seguir el Reglamento Interno) y registrando inventario de pertenencias si es necesario. Se le asigna



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

habitación/cama y se le presenta al personal y voluntarios encargados. Desde ese momento comienza formalmente su estadía bajo el acompañamiento de la Fundación.

Todo el proceso de selección será imparcial y documentado, para garantizar equidad en el acceso a nuestros servicios.

Artículo 40. Permanencia y participación.

La permanencia del beneficiario en el programa estará sujeta al cumplimiento de sus **compromisos, a la solicitud de las EPS, IPS o entidades con convenios así como de las ordenes médicas y citas demostrables de su obligatoriedad en la ciudad**. Se espera que, en la medida de sus posibilidades de salud, el paciente (y su acompañante) participen en las actividades programadas, como talleres de apoyo psicosocial, reuniones de convivencia, etc., ya que estas actividades buscan mejorar su bienestar integral. Si un beneficiario se ausenta sin justificación o muestra desinterés total por los apoyos ofrecidos, la Fundación podrá evaluar su continuidad, dado que otra persona en espera podría aprovechar el cupo. Igualmente, se evaluará periódicamente la situación de cada beneficiario; por ejemplo, si su tratamiento concluye o si consigue otra alternativa de alojamiento, se coordinará su egreso para liberar el espacio a otro paciente necesitado.

Artículo 41. Servicios ofrecidos a beneficiarios.

La Fundación, dentro de sus recursos disponibles, ofrece a los beneficiarios principalmente: **alojamiento** temporal en habitaciones compartidas y seguras; **alimentación básica** (desayuno, almuerzo y cena modestos, buscando suplir requerimientos nutricionales generales) y/o uso del área de cocina con sus utensilios y equipos; **servicios de apoyo psicosocial y espiritual** (visitas de apoyo emocional, acompañamiento por voluntarios, ocasionalmente apoyo psicológico profesional o asesoría espiritual de acuerdo con las creencias del paciente, respetando la libertad de culto); **servicios básicos** como lavandería para su ropa personal, conexión a **internet** en las áreas comunes (para comunicación con familiares distantes y distracción), y en algunos casos **transporte local** hacia hospitales cuando se dispone de vehículo o convenio para ello. Todos estos servicios son **gratuitos** para el beneficiario, constituyendo la ayuda humanitaria de la Fundación. Sin embargo, están sujetos a la **capacidad** operativa y financiera: por ejemplo, si hay alta ocupación, se manejarán turnos para el uso de internet o lavandería; si los recursos son limitados, podría priorizarse ciertos apoyos. La Fundación informará claramente qué servicios específicos puede brindar en cada momento.

"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

Artículo 42. Egresos temporales y definitivos.

Si un beneficiario necesita ausentarse temporalmente del albergue (por ejemplo, viajar a su ciudad de origen unos días entre ciclos de tratamiento, o ser hospitalizado), deberá notificarlo al coordinador con la debida anticipación. Se llevará un **registro de salidas temporales**, manteniendo su cupo reservado hasta por un período razonable (p. ej., hasta 15 días, salvo acuerdo especial). Si el beneficiario no retorna en el plazo convenido y no hay noticia de su situación, la Fundación podrá disponer del cupo para otro paciente. En cuanto a **egresos definitivos**, estos ocurren cuando: **(a)** el paciente finaliza su tratamiento oncológico o su estado de salud ya no requiere permanencia en Bucaramanga; **(b)** el paciente decide voluntariamente retirarse; **(c)** se determina que el paciente puede valerse por sus propios medios o tiene otra red de apoyo que le ofrece alojamiento; **(d)** se presenta un retiro por sanción o incumplimiento grave según Art. 11. En cualquiera de estos casos, se realizará una **entrevista de salida** con el beneficiario para recabar retroalimentación y cerrar adecuadamente el proceso, y se le dará las gracias por haber confiado en la Fundación. Si es por terminación de tratamiento exitosa, la Fundación celebrará junto a él/ella ese logro; si es por causa lamentable (p.ej., fallecimiento del paciente), se brindará apoyo a la familia en la transición. Todo egreso se anotará en el libro o sistema de control correspondiente, dejando constancia de la fecha y motivo.

(Nota: Los procedimientos detallados en este capítulo están sujetos a ajustes operativos internos, pero reflejan la política general de admisión y atención humanizada de la Fundación.)

CAPÍTULO IX.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 43. Tratamiento de datos personales.

La Fundación, en el desarrollo de sus actividades, recopila y maneja datos personales de beneficiarios, donantes, empleados, voluntarios y aliados. Dicho tratamiento de datos se realizará **conforme a la Ley 1581 de 2012** (Régimen General de Protección de Datos Personales en Colombia) y sus decretos reglamentarios. La Fundación contará con una **Política de Tratamiento de Datos** que será comunicada a los titulares, en la cual se indicarán las finalidades de recolección (por ejemplo, para manejo de historias clínicas, gestión de ayudas, informes estadísticos), los derechos que les asisten a los titulares (conocer, actualizar, rectificar sus datos, solicitar supresión cuando sea procedente) y los canales para ejercerlos, así como las medidas de seguridad implementadas para proteger la información.



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

En particular, por el carácter sensible de muchos datos tratados (información sobre salud de pacientes, datos biográficos de población vulnerable), la Fundación obtendrá el **consentimiento expreso** de los titulares para tratar dichos datos, salvo en las excepciones legales. Se limitará la recopilación a los datos pertinentes y adecuados para la finalidad social. Ningún dato personal será utilizado para propósitos distintos a los informados al titular ni se compartirá con terceros sin autorización, a menos que una norma legal lo exija (p. ej., reportes a autoridades de salud).

Artículo 44. Acceso restringido y medidas de seguridad.

Solo el personal autorizado y capacitado podrá acceder a las bases de datos personales en poder de la Fundación, según la “**necesidad de saber**”. Por ejemplo, el trabajador social manejará expedientes de pacientes; el área contable, datos de donantes para expedir certificados; el voluntario común no tendrá acceso a historias clínicas. Se asignarán **credenciales de acceso** y contraseñas a los sistemas digitales, y se llevarán registros de quién accede a información sensible. En archivos físicos, los expedientes confidenciales se guardarán bajo llave. La Fundación implementará medidas de **seguridad informática** para prevenir filtraciones o accesos no autorizados (antivirus, backups cifrados, etc.). En caso de subcontratar servicios en la nube u otros, se verificará que el proveedor cumpla estándares adecuados de protección de datos.

Artículo 45. Incidentes y respuesta.

Si llegare a ocurrir un **incidente de seguridad** que comprometa datos personales (por ejemplo, pérdida o robo de un equipo con base de datos, acceso indebido por hacking, etc.), la Fundación activará un **protocolo de respuesta**: informará a la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio) y a los titulares afectados si así se requiere por ley, mitigarán los daños (ej. cambiando contraseñas, recuperando backups) y adoptará medidas correctivas para que no vuelva a ocurrir. Asimismo, se capacitará periódicamente al personal en buenas prácticas de manejo de información privada. De esta forma, la Fundación busca garantizar el derecho fundamental de habeas data y la confianza de la comunidad en el manejo responsable de su información personal.



CAPÍTULO X.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)

Artículo 46. Sistema de Gestión SST.

La Fundación se compromete a proporcionar un ambiente seguro y saludable para todos sus trabajadores, voluntarios y beneficiarios dentro de sus instalaciones. Para ello, implementará un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)** acorde con la normativa colombiana vigente (Decreto 1072 de 2015 y demás disposiciones). Este sistema incluirá la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos presentes en las actividades de la Fundación (por ejemplo, riesgos locativos en la casa albergue, riesgos biomecánicos para cuidadores, contagio de enfermedades, etc.) y la implementación de controles adecuados. La alta dirección asignará recursos y responsables (como un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, si aplica por número de empleados) para liderar las acciones de SST.

Artículo 47. Prevención y formación en SST.

La Fundación desarrollará actividades de **promoción y prevención** en SST, tales como: inducción en normas de seguridad a todo el personal (incluso voluntarios) al iniciar, simulacros periódicos de evacuación ante emergencias (incendios, sismos), mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones, suministro de elementos de protección personal (EPP) apropiados a tareas de riesgo (por ejemplo, guantes para manipular ciertos desechos, tapabocas si hay riesgo biológico, etc.). Asimismo, se programarán **capacitaciones** periódicas en temas como primeros auxilios básicos, manejo de extintores, hábitos ergonómicos, autocuidado de la salud mental, entre otros, para fortalecer una cultura de seguridad integral.

Artículo 48. Reporte de accidentes e incidentes.

Se instituirá un mecanismo claro para que cualquier **accidente de trabajo** (sufrido por un empleado o voluntario durante sus actividades) o **incidente** (situación que estuvo a punto de causar daño) sea **reportado** de inmediato a la persona encargada del SG-SST (o al Director de la Fundación en su defecto). Una vez reportado, se activarán los protocolos de atención: asistencia médica al lesionado si la requiere, investigación interna del suceso para determinar causas, y registro en las estadísticas de SST. La Fundación cumplirá con notificar a la ARL respectiva los accidentes laborales dentro de los plazos legales y ejecutará las acciones correctivas necesarias para evitar recurrencia. Igualmente, en materia de salud pública, si se detecta algún caso de enfermedad



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

contagiosa en el albergue, se comunicará a las autoridades sanitarias y se tomarán medidas preventivas (aislamiento, desinfección, etc.) conforme a los lineamientos oficiales.

(Con estas disposiciones, la Fundación busca garantizar un entorno de trabajo y de servicio seguro para todos, minimizando riesgos y cumpliendo con la normativa de prevención de riesgos laborales.)

CAPÍTULO XI.

RÉGIMEN DE FALTAS Y SANCIONES GENERAL

Artículo 49. Clasificación de faltas.

Para efectos disciplinarios internos (no laborales), la Fundación considera tres niveles de **faltas** aplicables a cualquiera de los grupos (beneficiarios, voluntarios, empleados, etc., según corresponda):

- **Faltas leves:** Incumplimientos menores o aislados que no causan daño significativo. Por ejemplo, retardos ocasionales en llegar a una actividad, descuido menor en el orden de las áreas comunes, olvido de usar la identificación, etc. Su impacto es bajo y suelen corregirse con un llamado de atención.
- **Faltas graves:** Conductas que afectan la convivencia, la ética o los bienes de la Fundación de manera importante, o reincidencias en faltas leves. Por ejemplo, desobedecer instrucciones reiteradamente, trato irrespetuoso marcado hacia otros, negligencia que ponga en riesgo la salud (como no respetar protocolos sanitarios), uso indebido de recursos de la Fundación para beneficio propio, divulgación de información interna sin autorización, etc.
- **Faltas gravísimas:** Hechos de extrema gravedad que vulneran gravemente la integridad de personas, la legalidad o la misión de la Fundación. Por ejemplo, agresiones físicas, acoso o abuso contra cualquier miembro, robo o fraude, daño intencional a la propiedad, actos de corrupción, consumo o tráfico de sustancias ilícitas dentro de la Fundación, incumplimientos que deriven en consecuencias legales, etc.

La calificación final de una conducta como leve, grave o gravísima la hará la Fundación atendiendo a las circunstancias, a la intención o negligencia del infractor y al perjuicio causado.



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

Artículo 50. Procedimiento disciplinario general.

Cuando se tenga conocimiento de una presunta falta (por parte de un beneficiario, voluntario u otro miembro), se seguirá un procedimiento básico asegurando oportunidad de defensa:

1. **Apertura e investigación:** La situación es puesta en conocimiento de la instancia competente (Dirección de Fundación, Comité de Convivencia o Jefe inmediato, según el caso). Se recopilan los hechos, evidencias y testimonios relevantes.
2. **Comunicación de cargos:** Se notifica al presunto infractor, de manera verbal y preferiblemente escrita, la conducta observada o denunciada, otorgándole detalles y la norma que podría haber violado.
3. **Descargos:** Se brinda al implicado la oportunidad de exponer su versión o justificación, presentando sus descargos y aportando pruebas de defensa en un plazo corto.
4. **Análisis y decisión:** Con toda la información, la instancia responsable evalúa imparcialmente. Si se confirma la falta, se decide la sanción aplicable según la gravedad (ver art. 45). Si no se comprueba, se archiva el caso.
5. **Notificación de la decisión:** La decisión final (sanción o exoneración) se comunica por escrito al implicado, motivando las razones.
6. **Recurso interno:** Si la persona sancionada no está de acuerdo, podrá elevar una solicitud de revisión ante una instancia superior interna (por ejemplo, el Consejo Directivo) en un plazo determinado. El Consejo evaluará si confirma, revoca o modifica la medida, agotando la vía gubernativa interna.

Este procedimiento podrá adaptarse de forma simplificada cuando se trate de situaciones sencillas (por ej., amonestaciones verbales por faltas leves no requerirán todo el formalismo), pero siempre se garantizará que la persona pueda dar su explicación antes de imponerse sanción, excepto en casos de urgencia manifiesta donde primero se deba actuar para proteger a alguien (por ejemplo, separar inmediatamente a alguien que esté agrediendo a otro).

Artículo 51. Medidas y sanciones aplicables.

Las **sanciones disciplinarias** internas buscan corregir conductas y proteger el buen funcionamiento de la Fundación. Pueden incluir:

- **Amonestación verbal:** Llamado de atención privado, señalando la falta leve cometida y orientando a su corrección. Se utiliza para primeras faltas leves.



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

- **Amonestación escrita:** Comunicación escrita dejando constancia de la falta y advirtiendo consecuencias si reincide. Copia se archiva en el expediente interno (p.ej. del voluntario o empleado).
- **Suspensión de beneficios o funciones:** En el caso de beneficiarios, podría suspenderse temporalmente alguno de los servicios (ej. salida del albergue por X días) si ello es proporcional y seguro; en voluntarios, suspender su participación en actividades por un período; en empleados, aplicar suspensión no remunerada de acuerdo con el CST (solo por faltas graves contempladas en la ley, con debido proceso); en contratistas, suspensión del contrato según cláusulas.
- **Terminación de la vinculación:** Para beneficiarios, implica el retiro definitivo del programa/albergue; para voluntarios, la expulsión del voluntariado; para empleados, el despido con justa causa (siguiendo lo que indica la ley laboral); para contratistas, la terminación anticipada del contrato. Esta es la sanción máxima y solo se aplica en faltas gravísimas o por reincidencia pese a medidas previas.
- **Acciones legales externas:** Si la conducta constituye delito o infracción legal (por ejemplo, hurto, violencia), la Fundación procederá a denunciarla ante las autoridades competentes, independientemente de las medidas internas que tome.

Las sanciones se aplicarán de manera **proporcional** a la falta y buscando ser educativas. Queda prohibido toda sanción que vulnere la dignidad (no habrá castigos humillantes ni multas económicas a beneficiarios/voluntarios, pues no corresponde). En caso de empleados, no se impondrá sanción no prevista en la ley laboral (por ej., no se les reducirá salario como castigo, lo cual está prohibido). La reincidencia se considerará agravante. Siempre se dejará evidencia escrita de las sanciones medianas o altas, para fines de control y seguimiento.

CAPÍTULO XII.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Artículo 52. Canales de atención al público.

La Fundación implementará mecanismos formales para que beneficiarios, voluntarios, empleados o terceros puedan elevar **peticiones, quejas, reclamos o sugerencias** (conocidos como PQRS). Estos canales incluirán, entre otros: un **buzón físico de sugerencias** ubicado en la sede del



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

albergue (que será revisado periódicamente), una dirección de **correo electrónico institucional** destinada a recibir PQRS, y eventualmente un formulario en la página web (si existe) o número telefónico para estos efectos. Todos los miembros de la Fundación serán informados de la existencia de estos canales y cómo acceder a ellos. La identidad del remitente se manejará con confidencialidad si este así lo solicita (en casos de denuncias). También se podrá presentar PQRS verbalmente ante un coordinador o director, quien deberá luego documentarla. Estos canales buscan fomentar la participación y mejorar la calidad de nuestros servicios mediante la retroalimentación constante.

Artículo 53. Gestión y plazos de respuesta.

Una vez recibida una petición o queja, la Fundación llevará un registro de entrada (folio o consecutivo) y procederá a su trámite. Se procurará dar **acuse de recibo** al interesado en un plazo máximo de **3 días hábiles**, informándole que su comunicación está en proceso. Posteriormente, se adelantará la indagación o gestión necesaria según el caso: si es una queja por el servicio, se verificará lo sucedido con las áreas implicadas; si es una sugerencia, se evaluará su viabilidad; si es una petición (por ejemplo, de certificado o de alguna ayuda especial), se buscará resolverla. La **respuesta de fondo** a la PQRS se emitirá preferiblemente dentro de los **15 días hábiles** siguientes a su recepción. En caso de asuntos complejos que requieran más tiempo, se informará al peticionario indicando los motivos y la extensión del plazo, según lo permitan las normas de atención al ciudadano. Las respuestas serán claras, pertinentes y buscarán dar solución o explicación a lo planteado. La Fundación almacenará copia de las PQRS y sus respuestas para análisis estadístico y rendición de cuentas.

Artículo 54. Mecanismos internos de solución de conflictos.

La Fundación promoverá que cualquier conflicto o desacuerdo que surja entre miembros de la comunidad (por ejemplo, entre beneficiarios, o entre un voluntario y un coordinador) se resuelva de manera dialogada y en casa, antes de escalar a instancias externas. Para ello:

- Se fomentará la **conciliación interna**: las partes involucradas en un conflicto pueden solicitar la mediación de un tercero neutral dentro de la Fundación (por ejemplo, el Director, o un miembro del Consejo Directivo que no esté involucrado) para facilitar un acuerdo amistoso. Estas conciliaciones internas serán informales pero buscando compromisos claros.
- **Escalamiento jerárquico:** Si el conflicto no se resuelve a nivel operativo, puede escalarse para la intervención de niveles superiores. Por ejemplo, si un beneficiario no está conforme



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

con la respuesta de un coordinador, puede acudir al Director Ejecutivo; si este no resuelve, podría plantearse al Consejo Directivo en sesión.

- En última instancia, si agotados los mecanismos internos no hay solución satisfactoria, las partes conservan su derecho de acudir a **instancias externas**: en el caso de beneficiarios, podrían acudir a la Personería Municipal o entes de salud si se trata de violación de derechos en salud; en el caso laboral, los empleados tienen la Inspección de Trabajo o los jueces; en caso de situaciones contractuales, la jurisdicción civil o mecanismos alternativos como amigable composición. Incluso, los Estatutos de la Fundación contemplan que las controversias internas se lleven a conciliación o arbitraje de la Cámara de Comercio, según el tipo de asunto.

El objetivo central es mantener la confianza y la armonía dentro de la Fundación, resolviendo las diferencias con diálogo y conforme a la ley. La existencia de estos procedimientos será socializada para que todos sepan cómo proceder ante un problema.

CAPÍTULO XIII.

POLÍTICAS Y DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

Artículo 55. Adopción de políticas institucionales complementarias.

La Fundación podrá expedir, actualizar y aplicar las siguientes políticas y documentos complementarios, los cuales harán parte del sistema normativo interno una vez sean aprobados por el Consejo Directivo mediante resolución o acta:

1. **Política de Tratamiento de Datos Personales**, conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
2. **Código de Ética**, orientado a promover la integridad, el respeto, la empatía y la responsabilidad social de todos los vinculados.
3. **Código de Buen Gobierno**, como instrumento de transparencia, rendición de cuentas y control institucional.
4. **Política de Responsabilidad Social**, que promueva la sostenibilidad, la solidaridad y la cooperación con el entorno.
5. **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**, según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y las normas del Ministerio del Trabajo.

Fundación Refugio Casa Vida Relax (VIDARELAX)

Documento controlado — Código: DOC-FRCVR-002-2025 — Versión 01 — Fecha: 19/10/2025

Elaborado por: Judith Febres | Revisado por: Daniel Moreno | Aprobado por: Consejo Directivo Provisional



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

6. **Sello de Transparencia y Buenas Prácticas**, como símbolo institucional de confianza, ética y compromiso con los donantes, beneficiarios y aliados.

Parágrafo. La aprobación de estos documentos no constituye obligación inmediata ni automática para la Fundación; su adopción se realizará progresivamente, según su capacidad operativa y las disposiciones del Consejo Directivo.

CAPÍTULO XIV.

DESARROLLO Y EXPANSIÓN INSTITUCIONAL

Artículo 56. Expansión y alianzas.

La Fundación podrá, cuando lo estime conveniente y cuente con los recursos o alianzas necesarias, celebrar convenios, acuerdos o contratos de cooperación con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, para fortalecer su objeto social o crear nuevas unidades de apoyo, sin que ello implique modificación de su naturaleza jurídica ni de sus Estatutos.

Artículo 57. Habilitación o transformación futura.

En caso de que la Fundación decida prestar servicios sujetos a habilitación sanitaria, podrá gestionar los permisos correspondientes o crear nuevas figuras jurídicas complementarias, conforme a la Ley 100 de 1993, la Resolución 3100 de 2019 y las normas vigentes, sin que ello genere obligación inmediata ni automática de transformación institucional.

CAPÍTULO XV.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 58. Interpretación y situaciones no previstas.

La facultad de interpretar oficialmente las disposiciones de este Reglamento Interno, en caso de duda sobre su sentido, corresponde al **Consejo Directivo** de la Fundación. Cualquier caso específico no contemplado expresamente en estas normas internas será resuelto por el Consejo Directivo o por la Dirección Ejecutiva (según la materia), aplicando por analogía los principios y



"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

reglas más afines de este Reglamento, los Estatutos y la legislación vigente. En la interpretación siempre prevalecerá el espíritu misional de la Fundación y la protección de los beneficiarios.

Artículo 59. Vigencia.

El presente Reglamento Interno entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte del Consejo Directivo de la Fundación. Permanecerá vigente de forma indefinida hasta tanto dicho órgano adopte formalmente modificaciones o uno nuevo que lo reemplace. La versión vigente del Reglamento llevará un número de versión y fecha de aprobación para control interno. Todos los vinculados estarán sujetos a sus disposiciones desde el momento en que se les comunique la existencia del Reglamento o sus reformas.

Artículo 60. Derogatorias.

A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, **quedan derogadas** o sin efecto cualquier disposición interna previa (circulares, instructivos, etc.) que le sea contraria o incompatible. No obstante, se mantienen vigentes aquellas normas o manuales específicos que la Fundación haya adoptado (por ejemplo, Manual de Voluntariado, Código de Ética, Reglamento de Trabajo) en todo lo que no se oponga a este Reglamento; más bien se entenderán complementarios. En caso de duda, se aplicará lo establecido en este documento preferentemente sobre lineamientos anteriores.

Artículo 61. Gestión documental y archivo institucional.

La Fundación mantendrá libros de actas, resoluciones y registros conforme a las normas del Archivo General de la Nación y el Decreto 1080 de 2015.

La custodia de los archivos estará a cargo del Representante Legal o de la persona designada por el Consejo Directivo.

El archivo podrá conservarse en formato físico o digital, garantizando integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Cláusula de Adopción: El presente Reglamento Interno fue **aprobado** por el Consejo Directivo de la Fundación Refugio Casa Vida Relax en sesión de fecha 19 de octubre de 2025, según consta en el Acta No. 02 de esa fecha. En constancia, se firma por los miembros autorizados:



**FUNDACIÓN
REFUGIO CASA
VIDA RELAX**
VIDARELAX

"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

FUNDACIÓN REFUGIO CASA VIDA RELAX

Siglas: VIDARELAX

NIT-901.999.007-7

Dirección: Kra 25#37-13

Teléfono: +57 (314) 817 9078

Correo: cvidarelax@gmail.com

www.vidarelax.com.co

Instagram: @cvidarelax

- **Presidente del Consejo Directivo:** _____

- **Secretario:** _____

(Control de versiones: Versión 1.0 – 19/10/2025)