

# FONDO DE EMPLEADOS UNIVERSIDAD DE CALDAS -FONCALDAS-

## REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DEL

### CENTRO VACACIONAL VILLA BEATRIZ

(Septiembre 2 de 2025 acta 347)

#### Acuerdo 02

"Por medio del cual se adopta el Reglamento Interno de Funcionamiento del Centro Vacacional Villa Beatriz.

La Junta Directiva del Fondo de Empleados Universidad de Caldas, FONCALDAS, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y:

#### CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI numeral 19 del Artículo 58 del Estatuto vigente de Foncaldas, corresponde a la Junta Directiva expedir o modificar los reglamentos internos sobre la dirección y administración de Foncaldas.

Que, con el fin de dar garantía para el disfrute del centro y asegurar la sana convivencia en este espacio de descanso y esparcimiento, se hace necesario expedir el Reglamento Interno de funcionamiento del Centro Vacacional Villa Beatriz, propiedad de Foncaldas, localizado en el corregimiento de Santaguada, Municipio de Palestina Caldas.

#### ACUERDA:

#### CAPITULO I

#### DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO 1: El Objeto:** Adoptar el presente Reglamento Interno de funcionamiento, con el fin de fijar las normas que regirán, para lograr un desarrollo armónico, ecológico y funcional en materia de integración social, recreación y uso de los espacios físicos del Centro Vacacional Villa Beatriz, en concordancia con el objeto social del Fondo establecido en el artículo 4 del Estatuto Foncaldas:

#### "ARTÍCULO 4. Objeto Social

La prestación de los servicios de ahorro, crédito, bienestar social y recreación, bajo los principios de solidaridad, ética, eficiencia, eficacia, transparencia y calidad, en perspectiva del mejoramiento de la calidad de vida y el buen vivir de sus asociados y sus familias.

Fomentar y estimular la práctica de valores tales como: La solidaridad, la cooperación, el apoyo mutuo, la justicia, la corresponsabilidad, la equidad, la inclusión y el fomento de la cultura ecológica-ambiental.

Promover la creación de formas asociativas y prácticas autogestionarias con profundo sentido de responsabilidad social, solidarias, democráticas, humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía...”

## **CAPITULO II**

### **DE LAS DISPOSICIONES COMUNES**

**ARTICULO 2: La Administración:** La Administración del Centro Vacacional depende orgánica y laboralmente de la Gerencia de Foncaldas, quien a su vez puede delegar en el (la) Administrador (a) del Centro Vacacional el cumplimiento de todas las funciones respectivas.

**ARTICULO 3: Derecho de admisión:** se ejercerá bajo principios de igualdad y no discriminación (Constitución, art. 13; Código de Policía, art. 13).

**ARTICULO 4: Control y vigilancia:** El control, monitoreo, seguimiento y evaluación de la administración del Centro Vacacional, le corresponde en principio al Gerente de Foncaldas y a la Junta Directiva.

**ARTICULO 5 ALCANCE:** El presente reglamento va dirigido a todos los asociados, beneficiarios y usuarios que se alojen y visiten las instalaciones del Centro Vacacional Villa Beatriz.

**ARTICULO 6 RESPONSABILIDAD:** La Gerencia y la administración del Centro Vacacional Villa Beatriz son responsables de hacer cumplir a cabalidad el presente reglamento; por su parte, el Comité de Control Social será responsable de verificar el cumplimiento de las normas cuando sea informado por cualquier medio o persona de algún hecho que implique su incumplimiento y atender los casos denunciados observando las normas del Estatuto de Foncaldas y el debido proceso.

**ARTICULO 7 SERVICIOS:** El Centro Vacacional tiene a disposición de los asociados, beneficiarios y usuarios los siguientes servicios

Alojamiento (cabañas, apartamentos y camping)

Pasadía

Restaurante

Zonas Húmedas (Piscinas, turco, jacuzzi)

Zonas Verdes

Kiosco bar

Gym bio estático

Escenarios deportivos (cancha de futbol, baloncesto, voleibol, mesa de billar, tejo, ping pong)

Eventos (escenarios para eventos sociales)

Parágrafo: Algunos de estos servicios poseen un reglamento de uso particular, que debe ser atendido a cabalidad, el cual se dará conocer al momento de su uso

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS USUARIOS Y DE SU CLASIFICACIÓN**

**ARTÍCULO 8: Los usuarios:** Se consideran usuarios del Centro Vacacional:

Asociados (hábiles activos de Foncaldas)

Beneficiarios (de los asociados activos de Foncaldas)

Invitados de asociados (Pasadía)

Usuarios convenios (Cooperativas, Fondos de Empleados, organizaciones mutuales y Empresas)

Particulares

Usuarios de alojamiento

**Son usuarios Asociados:** Todos aquellos que están inscritos en el registro social de Foncaldas.

Los asociados que no cuentan con beneficiarios que cumplan con los requisitos expuestos anteriormente, tienen derecho a ingresar un invitado sin costo.

**Invitados de asociados (Pasadía):** Las personas que ingresen con los asociados; esto significa que el invitado solo ingresa con el asociado presente y tendrán una tarifa preferencial hasta máximo 7 personas. Por encima de este número debe pagarse la tarifa de particular.

**C. Usuarios convenios (Cooperativas, Fondos de Empleados, organizaciones mutuales y Empresas):** Las personas que pertenecen a una entidad jurídicamente

reconocida y que tengan suscrito convenio de servicios con el Centro Recreacional Villa Beatriz.

**D. Son usuarios particulares:** Las personas que se les permite un pasadía en el Centro vacacional Villa Beatriz.

**E. Son usuarios de alojamiento:** las personas relacionadas en el formulario de reserva de alojamiento

**Parágrafo:** Para ingresar a la Sede recreacional, el usuario deberá presentar su respectiva identificación, en cumplimiento con la política del SARLAFT.

**Parágrafo:** Para cualquier tipo de usuario, Villa Beatriz se reserva el derecho de admisión; el cual se ejercerá bajo principios de igualdad y no discriminación (Constitución, art. 13; Código de Policía, art. 13).

## **CAPITULO IV**

### **DE LAS NORMAS GENERALES**

**ARTÍCULO 9:** Con el debido cumplimiento de las normas reguladoras específicas de uso, los usuarios tienen el derecho a disfrutar de todas las instalaciones sociales, escenarios deportivos y recreativos que ofrece el Centro vacacional Villa Beatriz.

**ARTICULO 10:** Dentro del centro, los usuarios acatarán las normas de comportamiento, urbanidad y convivencia social; por lo tanto, deben dar un trato respetuoso a la autoridad civil, la administración y empleados de Villa Beatriz; respetar el descanso y la privacidad de los demás usuarios, así como mantener el volumen de aparatos de sonido y de voz a niveles moderados; de acuerdo con los Artículos 32 a 36 del Código de Convivencia Ciudadana. Así mismo, deberán portar la manilla de ingreso en un sitio visible que permita identificar el tipo de usuario.

### **ARTÍCULO 11: REGLAS DE CONVIVENCIA**

#### **No se permite en el Centro Vacacional:**

- a. El ingreso de personas bajo efectos de alcohol o de sustancias psicoactivas.
- b. El porte de ningún tipo de armas ni de elementos explosivos.
- c. El ingreso de bebidas y alimentos en general, para las personas de pasadía.  
Para el caso de ingreso de bebidas alcohólicas deberá cancelar el descorche con base al reglamento interno para huéspedes y visitantes.
- d. El ingreso de mascotas u otros animales de cualquier índole.
- e. Expresiones que vayan en contra de las mínimas normas morales

- f. El alojamiento de menores de 18 años que no asistan con sus padres o acudientes y/o quienes no cumplan con los requisitos de la reserva.

**Parágrafo:** El centro vacacional Villa Beatriz acatará lo dispuesto en la Ley 985 de 2005 por medio de la cual se expide el Estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores,

**ARTÍCULO 12: El parqueadero** se ofrece como servicio adicional complementario para los usuarios. En todos los casos, Foncaldas no se hace responsable por daños, deterioro, robo o pérdida de cualquier monto y que a cualquier título puedan sufrir los vehículos o los objetos dejados dentro de ellos.

**ARTÍCULO 13:** Los usuarios son los directos responsables por su comportamiento personal y del de su grupo. Igualmente responden por daños o deterioro que, por negligencia o mal uso, afecten las instalaciones locativas, escenarios deportivos y/o recreativas, juegos, zonas verdes, frutales y demás bienes del Centro Vacacional.

**Parágrafo:** Foncaldas no se responsabiliza, ante posibles casos de muerte accidental o natural, ni tampoco por lesiones personales, daños en cosa ajena, pérdida o deterioro de los bienes o por cualquier otra circunstancia, que se derive o sea resultado de desastre natural, asonada, riña, accidente o como consecuencia del desarrollo de actividades sociales, deportivas y/o recreativas que se realicen dentro del Centro Vacacional. Foncaldas posee pólizas para cubrir el riesgo en caso de accidente, muerte, robo y otros eventos relacionados con la actividad en el centro vacacional. La responsabilidad se extenderá máximo hasta los montos contratados con la aseguradora.

**ARTICULO 14: Horario para la Prestación de servicios:** Se fijan los siguientes horarios:

Entrada y salida de usuarios pasadía: Desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm.

Ingreso al alojamiento (Check in): Desde las 11:00 am hasta 7:00 pm.

Salida del alojamiento (check out): 3:00 pm

Servicio de restaurante:

Temporada alta: 8:00 a.m. A 8:00 p.m

Temporada baja: 8:00 a.m. A 7:30 p.m.

**Parágrafo:** El usuario que no haga entrega del alojamiento a la hora establecida, deberá pagar una noche adicional.

**ARTÍCULO 15:** La Junta Directiva de Foncaldas, de acuerdo con sus políticas de administración y desarrollo, fijara las tarifas de todos los servicios que se ofrecen en el Centro Vacacional previo estudios de costos, que garantice la sostenibilidad financiera de la entidad.

## **CAPITULO V**

### **ADJUDICACIONES DE ALOJAMIENTO, LAS TEMPORADAS Y PAGOS**

**ARTÍCULO 16:** Los usuarios interesados en el servicio de alojamiento, deben diligenciar completamente los formatos en los plazos establecidos y remitirlos mediante correo electrónico (villabeatriz@foncaldas.com) o de forma física en las oficinas de Foncaldas. Adicionalmente, FONCALDAS dispondrá de líneas telefónicas o Whatsapp para tal fin.

**Parágrafo 1:** Cualquier cambio o reemplazo de personas relacionadas en el formulario, se realizará al momento del ingreso del Centro Vacacional.

**Parágrafo 2:** Cuando el asociado titular del alojamiento no pueda estar presente al momento de recibirlo, podrá delegar a otra persona inscrita en el formulario; no obstante, el titular deberá hacer presencia en el tiempo de la estadía.

**ARTÍCULO 17: Temporadas:** De modo general, las fechas conocidas como Alta y Baja Temporada, serán establecidas en concordancia con las definidas por la Red Hotelera Nacional; así mismo, se tomarán en cuenta los calendarios laborales y académicos regionales y locales.

**Baja Temporada:** Se entiende aquella época durante la cual las actividades turísticas no tienen auge o demanda de gran significado.

**Alta Temporada:** Se entiende aquel periodo durante el cual, son programadas las actividades de asueto colectivo, vacaciones académicas o laborales lo que conlleva a una demanda mayor de la capacidad hotelera y de espacios de recreación entre las que se cuentan primordialmente:

- Semana Mayor Católica
- Temporada vacacional (junio-julio)
- Puentes festivos
- Receso escolar (semana de octubre)

- Navidad y Año nuevo (diciembre-enero)

**ARTÍCULO 18: Adjudicación de Alojamientos:** Los alojamientos se adjudicarán de acuerdo con la disponibilidad; en temporada alta se realizará mediante sorteos en fechas establecidas por la gerencia de Foncaldas. El sorteo se realiza con la presencia de la administración del Centro Vacacional, el gerente, la revisoría fiscal y un integrante del Comité de Control Social. Los resultados serán publicados mediante acta y fijados en la cartelera y se harán públicos de acuerdo con las políticas establecidas por Foncaldas.

**Parágrafo 1:** Se asignará el 70% del alojamiento para los asociados y el 30% para particulares.

**Parágrafo 2:** Cada asociado sólo podrá reservar un alojamiento para la misma fecha y/o temporada.

**ARTICULO 19 Transferencia del derecho de Uso:** En casos de fuerza mayor o caso fortuito, el derecho para alojamiento puede ser transferido o delegado a otra persona del núcleo familiar hasta en tercer grado de consanguinidad o 1º afinidad. En todo caso, la responsabilidad sigue siendo del asociado que autorizó.

**ARTÍCULO 20: FORMA DE PAGO.** La reserva en temporada alta se debe consignar en una de las cuentas referenciadas: el 50% del valor total del alojamiento un mes antes de la fecha de reserva y el 50% restante quince días antes.

En temporada baja: se debe consignar el 20% del valor total del alojamiento durante los siguientes ocho días después de haber realizado la reserva; el 30% quince días antes de la utilización de la reserva y 50% restante, el día del alojamiento.

**Parágrafo:** En caso de no realizar el pago en los plazos establecidos, se cancelará la reserva y se asignará al suplente numérico en lista.

## **ARTICULO 21. DEVOLUCIONES**

En el evento en que el usuario decida desistir de la utilización del servicio, y siempre que la reserva se haya efectuado con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles, contará con un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la compra para ejercer el derecho de retracto. En tal caso, se procederá por parte del centro recreacional a la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado.

De forma exclusiva para los servicios de alojamiento, una vez vencido el término legal del derecho de retracto (cinco 5 días hábiles contados a partir de la compra), si el usuario desiste de hacer uso del servicio hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de la

fecha prevista para el registro (check in), podrá solicitar la devolución del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado.

Excepcionalmente para casos de fuerza mayor o caso fortuito que a criterio de la administración pudieran afectar el servicio de alojamiento, debidamente acreditados con documentos idóneos, podrá reasignarse la reserva o realizar la devolución del dinero. Para efectos de determinación de fuerza mayor o caso fortuito se tendrá en cuenta la definición del art 64 del código civil colombiano.

En caso de que el usuario acceda al servicio de manera parcial, Foncaldas no realizará devolución del dinero bajo ningún concepto.

En el evento de que el usuario solicite la devolución del dinero en atención a las causales previamente establecidas; deberá remitir la solicitud al correo [villabeatriz@foncaldas.com](mailto:villabeatriz@foncaldas.com) anexando fotocopia de la cédula y certificación bancaria del titular del servicio. Foncaldas realizará la devolución dentro de los 30 días calendario siguientes a la radicación de la solicitud de acuerdo a lo estipulado con la Ley 300 de 1996 y el estatuto del consumidor, el dinero solo se reembolsa a nombre del titular del servicio.

**Parágrafo 1:** Cuando la opción escogida sea la reasignación de la fecha de la reserva, esta deberá solicitarse por escrito y tendrá vigencia de seis (6) meses contados a partir de la fecha de haberse presentado la fuerza mayor; si la reserva era en temporada alta se reasigna sin entrar a sorteo.

**Parágrafo 2:** Si en algún momento de la estadía en el centro vacacional hay incumplimiento de las normas de convivencia (durante el disfrute de este) el jefe de grupo, su familia e invitados deberán retirarse sin reembolso del pago efectuado.

**Parágrafo 3:** En caso de no uso del servicio, y con previo aviso con dos (2) días de anticipación a la fecha autorizada para el ingreso al centro, se hará devolución del 50% del pago realizado.

**ARTÍCULO 22: Inventario:** Al usuario del servicio, responsable del grupo, se le hará entrega del inventario de los elementos para su uso y comodidad, así como las instalaciones físicas del hospedaje, por las que adquiere el compromiso de responder y devolver en su mismo estado al momento de terminar su estadía, de lo contrario deberá pagar por los daños ocasionados, según las tarifas establecidas por el Centro Recreacional.

**ARTÍCULO 23:** La entrega del lugar de hospedaje se hará en las mismas condiciones de aseo en las cuales fue recibido por parte del usuario, dentro del horario establecido para tal fin por la Administración.

**Parágrafo 1:** El aseo interno del alojamiento durante la estadía será responsabilidad del visitante y la ropa de cama solo se cambiará por causas de fuerza mayor.

**ARTÍCULO 24: SERVICIO DE USO DE PISCINAS Y ZONAS HÚMEDAS:** Para hacer uso adecuado de las piscinas y evitar llamados de atención, es indispensable y obligatorio cumplir a cabalidad con las siguientes recomendaciones.

1. Estar provisto del correspondiente vestido de baño y gorro. (en licra o impermeable).
2. Ducharse previamente.
3. Evitar untarse sustancias grasosas o bronceadores.
4. No llevar a las áreas aledañas ni introducir a la piscina ningún tipo de objeto o elemento corto punzante o lesivos, que puedan causar accidentes personales o deterioro de las instalaciones.
5. Evitar el consumo de sustancias psicoactivas como alcohol y otras.
6. No consumir alimentos en las piscinas
7. Todo menor de 12 años y personas con movilidad reducida, deben estar acompañados por un adulto responsable.
8. Todo menor de 3 años debe llevar su traje de baño y pañal desechable.
9. Acatar los horarios definidos por la administración (de 8:00 am a 5:00 pm y de 6:00 pm a 9:00 pm).
10. El servicio de jacuzzi es de uso exclusivo para descansar, todo menor de 12 años y personas con movilidad reducida, deben estar acompañados por un adulto responsable.
11. El servicio de baño turco se presta desde las 10:00 am hasta las 11:00 am; de 2:00 pm a 3:00 pm y de 7:00 pm a 8:00 pm, con un cupo mínimo de 10 personas previa reserva en la recepción del centro recreacional. No es recomendable para menores de 12 años.

## **CAPITULO VI**

### **DE LAS FALTAS Y SANCIONES**

**ARTÍCULO 25: Definición:** El incumplimiento de los deberes y/o violación de derechos consagrados en el Estatuto General por parte del asociado y/o beneficiarios e invitados, dará lugar a iniciar el proceso disciplinario previa queja presentada con las pruebas pertinentes por la administración o cualquier persona.

Además, constituyen faltas específicas relacionadas con el uso y disfrute del Centro Vacacional Villa Beatriz y que darán lugar a aplicación de sanciones:

- a. Violación del presente reglamento, normas, recomendaciones, restricciones o prohibiciones específicas, falsedad en la información.
- b. Daño, deterioro, mal uso o destrucción intencionada de los bienes de Villa Beatriz
- c. El subarriendo del alojamiento

**PARAGRAFO:** Los usuarios y /o la entidad con la que se firmó el convenio para el evento, alojamiento o pasadía y los jefes de grupo particular, son los directos responsables por su comportamiento personal y el de su grupo de invitados.

Igualmente responden por daños o deterioro que, por negligencia o mal uso, afecten las instalaciones locativas, escenarios deportivos, juegos, zonas verdes, frutales y demás bienes del Centro Vacacional.

**ARTICULO 26: Proceso:** Cada falta, conlleva a:

Para los asociados se procederá conforme a lo establecido en el Estatuto General de Foncaldas CAPITULO IV en sus artículos 19 a 26.

**ARTICULO 27: Autorización y Políticas de Tratamiento de Datos Personales**  
Con la aceptación del presente reglamento, los asociados y residentes de Villa Beatriz autorizan de manera previa, expresa e informada al Fondo de Empleados de la Universidad de Caldas – FONCALDAS, para que recolecte, almacene, use, circule, suprima y, en general, realice el tratamiento de sus datos personales, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que la modifiquen o sustituyan.

Foncaldas adoptará y aplicará las siguientes Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales:

1. Finalidad del tratamiento: Los datos personales se utilizarán únicamente para fines administrativos, operativos, contractuales, de comunicación institucional, cobros, facturación, seguridad, cumplimiento de obligaciones legales y demás actividades propias de la administración de Villa Beatriz y de Foncaldas.

2. Carácter obligatorio o facultativo de la información: Los datos solicitados son necesarios para garantizar la correcta administración de los servicios de Foncaldas y Villa Beatriz. La información sensible será solicitada únicamente cuando sea indispensable.

3. Derechos de los titulares: Los asociados y residentes tienen derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos y revocar la autorización otorgada, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

4. Confidencialidad y seguridad: Foncaldas garantizará la reserva de la información y adoptará medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger los datos personales contra pérdida, uso indebido, acceso no autorizado o fraudulento.

5. Canales de atención: Para ejercer sus derechos, los titulares podrán presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con el manejo de datos personales ante la Administración de Villa Beatriz o la oficina administrativa de Foncaldas, de manera presencial o a través de los canales electrónicos habilitados.

6. Conservación de la información: Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo que sea razonable y necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados y las obligaciones legales aplicables.

Parágrafo. Estas políticas forman parte integral del presente reglamento y podrán ser consultadas en la administración de Villa Beatriz y en la oficina principal de Foncaldas.

#### **Artículo 28. DEL INGRESO DE MASCOTAS -**

prohibido el ingreso de mascotas: excepción expresa para animales de asistencia (perros guía, de apoyo) según Ley 1996 de 2019 y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Conforme a lo dispuesto en la Ley 1996 de 2019, la Ley 1346 de 2009 (que incorpora a la legislación interna la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU) y la Ley 1618 de 2013, los establecimientos públicos y privados abiertos al público, como Villa Beatriz, están obligados a permitir el ingreso

de animales de asistencia, dentro de los cuales se incluyen las mascotas de apoyo emocional, en garantía del derecho a la accesibilidad, la igualdad y la no discriminación de las personas con discapacidad o condiciones de salud mental que requieran dicho acompañamiento.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1801 de 2016 –Código Nacional de Policía y Convivencia– y demás normas concordantes, se debe advertir expresamente en el formulario de ingreso, así como en avisos fijados en lugares visibles de Villa Beatriz y en la sede de Foncaldas, que no se permite el ingreso de mascotas al centro vacacional, salvo en los casos exceptuados por la normatividad vigente, específicamente tratándose de animales de asistencia o apoyo emocional.

Para el ingreso de animales de apoyo emocional, el usuario deberá presentar el certificado expedido por profesional de la salud mental (psicólogo o psiquiatra) con matrícula profesional vigente, preferiblemente adscrito a la EPS correspondiente, que acredite tal condición. Asimismo, la persona responsable deberá firmar un documento de exoneración de responsabilidad frente a Foncaldas y Villa Beatriz, asumiendo plenamente las consecuencias de cualquier situación que pueda afectar a la mascota dentro de las instalaciones, así como los daños a bienes o a terceros que el animal pueda ocasionar.

Adicionalmente, podrá establecerse el pago de una suma por concepto de acceso de la mascota y un depósito reembolsable destinado a cubrir eventuales daños. En todo caso, los avisos deberán precisar que el ingreso de mascotas está prohibido, salvo en las circunstancias expresamente reconocidas en la ley.

El aviso que se debe fijar es el siguiente:

#### **AVISO IMPORTANTE**

#### **PROHIBIDO EL INGRESO DE MASCOTAS**

De acuerdo con la **Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia)** y demás normatividad vigente, no se permite el ingreso de mascotas a las instalaciones de Villa Beatriz.

Únicamente se autoriza el ingreso de animales de asistencia o apoyo emocional, siempre que el usuario presente:

- Certificación expedida por psicólogo o psiquiatra con matrícula profesional vigente (preferiblemente adscrito a EPS).
- Documento de responsabilidad firmado, mediante el cual asume el cuidado del animal, los posibles daños a bienes o terceros y exonera de responsabilidad a

Foncaldas y Villa Beatriz.

- Pago de la suma establecida por acceso y depósito de garantía por eventuales daños.

⚠ Se advierte que, aun en los casos permitidos por la ley, existen áreas restringidas para la circulación de mascotas, tales como el restaurante, las canchas deportivas y demás zonas de consumo o práctica de actividades que así lo requieran por razones de salubridad y seguridad.

🐾 Los animales que ingresen estarán en todo momento bajo custodia de su tenedor o responsable, quien responderá por cualquier situación, incidente o daño ocasionado durante su permanencia en Villa Beatriz.

🦮 Las mascotas catalogadas como potencialmente peligrosas, conforme a la Ley 1801 de 2016, deberán permanecer con **bozal y trailla**. El resto de mascotas deberán portar **collar** y mantenerse bajo control de su responsable.

El incumplimiento de estas disposiciones dará lugar a la negativa de ingreso o a la restricción inmediata de acceso.

#### **Foncaldas – Villa Beatriz**

**Artículo 29** En el evento de que se desarrollen actividades o eventos durante la estadía, el **ARRENDATARIO (USUARIO o HUÉSPED)** será responsable de mantener las actividades acústicas dentro de los lineamientos legalmente permitidos, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2450 de 2025 y demás normas concordantes, adoptando todas las medidas necesarias para evitar la perturbación de los habitantes de la zona y de la comunidad aledaña. Para todos los efectos contractuales, se entenderá que las situaciones que llegaren a generarse por la producción de ruidos o sonidos excesivos durante dichas actividades de manera alguna constituirán incumplimiento imputable a FONCALDAS- EL CENTRO RECREACIONAL O LA ADMINISTRACIÓN.

**Artículo 30.** En caso de incumplimiento o violación de este reglamento por parte de usuarios no asociados la administración tomara las decisiones como indica el presente reglamento acudiendo en caso de necesidad a las autoridades de policía.

#### **CAPÍTULO VII**

#### **DE LOS MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO**

**ARTÍCULO 31.** Garantía de los derechos de los usuarios FONCALDAS, a través de la Administración del Centro Vacacional Villa Beatriz,

garantizará a todos los usuarios el respeto a sus derechos, en especial los relacionados con el acceso a la información, la calidad de los servicios, la seguridad en el uso de las instalaciones, la igualdad, la no discriminación y la protección de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política y las leyes vigentes.

### **ARTÍCULO 32. Derecho de petición y quejas**

Todo usuario, asociado, beneficiario o visitante podrá presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias frente a la prestación de los servicios del Centro Vacacional Villa Beatriz. Dichas solicitudes podrán radicarse:

1. **De manera presencial**, en la recepción del Centro Vacacional o en la sede administrativa de FONCALDAS en Manizales.
2. **Por medios electrónicos**, a través del correo institucional: [correo oficial que disponga Foncaldas].
3. **Por correspondencia escrita**, remitida a la sede principal de FONCALDAS.

En todos los casos, la Administración expedirá constancia de recibido, ya sea física o digital, según el medio de presentación.

### **ARTÍCULO 33. Trámite de las reclamaciones**

1. Una vez radicada la queja o reclamación, la Administración del Centro Vacacional tendrá un plazo máximo de **quince (15) días hábiles** para emitir respuesta de fondo, de conformidad con la Ley 1755 de 2015.
2. Cuando la complejidad del asunto requiera un término mayor, la Administración informará al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, señalando los motivos de la demora y el nuevo término para la respuesta, el cual no podrá superar los treinta (30) días hábiles.
3. En caso de tratarse de reclamaciones de consumo relacionadas con la calidad, idoneidad, seguridad o cumplimiento de los servicios contratados, se aplicará lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

#### **ARTÍCULO 34. Instancias de resolución**

Las reclamaciones serán tramitadas inicialmente por la Administración del Centro Vacacional Villa Beatriz. Cuando la respuesta no satisfaga al usuario, este podrá:

- a) Acudir al **Gerente de FONCALDAS**, como segunda instancia interna de revisión.
- b) En caso de persistir la inconformidad, acudir al **Comité de Control Social** de FONCALDAS, de conformidad con lo establecido en el Estatuto y la normativa cooperativa vigente.
- c) Finalmente, los usuarios podrán acudir a las **autoridades externas competentes**, entre ellas: la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para asuntos de protección al consumidor y de datos personales, la Superintendencia de la Economía Solidaria para asuntos relacionados con la naturaleza jurídica de FONCALDAS, y las autoridades de Policía y Convivencia para situaciones de orden público.

#### **ARTÍCULO 35. Protección de datos personales en el trámite de quejas y reclamos**

Toda información personal suministrada en el marco de un trámite de queja, reclamo o petición será tratada bajo estricta confidencialidad, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en la Política de Tratamiento de Datos Personales de FONCALDAS.

#### **ARTÍCULO 36. Canales de orientación al usuario**

Con el fin de garantizar una atención oportuna y eficaz, FONCALDAS dispondrá de los siguientes canales de orientación:

- Línea telefónica de atención en horario laboral. 606 (8852654) ext 103
- Correo electrónico institucional. [Villabeatriz@foncaldas.com](mailto:Villabeatriz@foncaldas.com)
- Buzón físico de sugerencias y reclamos en la recepción del Centro Vacacional.
- Atención presencial en la sede administrativa de FONCALDAS en Manizales.

#### **ARTÍCULO 37. Transparencia y seguimiento**

La Administración del Centro Vacacional llevará un registro actualizado de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, las respuestas emitidas y las medidas correctivas adoptadas. Trimestralmente, este informe deberá ser presentado al Gerente de FONCALDAS y al Comité de Control Social, garantizando la trazabilidad y el control social sobre la gestión.

### **ARTÍCULO 38. Protección frente a represalias**

Ningún usuario, asociado, beneficiario o trabajador podrá ser objeto de represalias o tratos discriminatorios por el hecho de presentar una queja, reclamación o sugerencia. La Administración garantizará la reserva y la debida protección de los denunciantes.

## **Capítulo VIII – Protección Ambiental y Sostenibilidad**

### **Artículo 39. Principios Generales**

El Centro Vacacional Villa Beatriz, como espacio de recreación, descanso y encuentro, se compromete a la protección del medio ambiente y la promoción del desarrollo sostenible, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente en Colombia y de los estatutos de Foncaldas.

### **Artículo 40. Uso Responsable de Recursos Naturales**

- Los usuarios deberán hacer uso racional del agua, la energía y demás recursos del centro.
- Está prohibido el desperdicio de agua en duchas, lavaderos o zonas comunes.
- Se fomentará el ahorro de energía mediante el uso consciente de la iluminación y los equipos eléctricos.

### **Artículo 41. Manejo de Residuos**

- Todo visitante y trabajador deberá clasificar los residuos en los contenedores designados (orgánicos, reciclables y no reciclables).
- Se prohíbe el abandono de basuras en áreas verdes, senderos o zonas comunes.
- La administración implementará campañas periódicas de reciclaje y reducción de plásticos de un solo uso.

### **Artículo 42. Conservación de Flora y Fauna**

- Está prohibido cortar, dañar o extraer especies vegetales dentro del centro vacacional.
- Se prohíbe alimentar, capturar o agredir a los animales que habitan el lugar.
- Se desarrollarán programas de reforestación y jardinería sostenible.

#### **Artículo 43. Control de Ruido y Aire Limpio**

- El uso de equipos de sonido deberá hacerse en volúmenes moderados para evitar la contaminación auditiva.
- Está prohibido hacer fogatas, quemas o cualquier acción que genere contaminación atmosférica.

#### **Artículo 44. Educación Ambiental**

- La administración promoverá campañas educativas dirigidas a visitantes y empleados sobre buenas prácticas ambientales.
- Se incentivará la participación de los asociados en actividades de limpieza, siembra de árboles y jornadas ecológicas.

#### **Artículo 45. Responsabilidad y Sanciones**

El incumplimiento de las disposiciones ambientales será sancionado conforme a lo establecido en este reglamento y, en casos graves, se dará traslado a las autoridades ambientales competentes.

**ARTICULO 46.** El presente Reglamento rige a partir de la fecha de la aprobación por parte de la Junta Directiva de Foncaldas, siendo el único órgano que podrá modificarlo y deroga el Acuerdo Nro. 03 de junio 13 de 2005 9 2017 y todo lo demás que le sea contrario. Su conocimiento y cumplimiento es inherente a los deberes y derechos de los Asociados del Fondo de Empleados Universidad de Caldas.

Dado en Manizales a el 2 de septiembre de 2025, mediante acta 347.

Juan Carlos Botero Soto  
**JUAN CARLOS BOTERO SOTO**

Presidente

Sebastián Gutiérrez Patiño  
**SEBASTIÁN GUTIÉRREZ PATIÑO**

secretario