



MANUAL DE CONVIVENCIA

Conduct Code

Contenido

- 1. Información general 4
 - 1.1. Organigrama CityU y definiciones 4
 - 1.1.1. *Gerente general* 4
 - 1.1.2. *Gerencia de experiencia* 4
 - 1.1.3. *Gerencia de Operaciones* 4
 - 1.1.4. *Experience Head* 4
 - 1.1.5. *Coordinador Life* 5
 - 1.1.6. *Coordinador de Experiencia* 5
 - 1.1.7. *Mentor Life Senior* 5
 - 1.1.8. *Mentor Experience Senior* 5
 - 1.1.9. *Mentor Digital* 6
 - 1.1.10. *Mentores Life* 6
 - 1.1.11. *Mentores de Experiencia* 6
 - 1.1.12. *Líder de servicios* 7
 - 1.1.13. *Supervisor de recepción* 7
 - 1.1.14. *Supervisor de mantenimiento* 7
 - 1.1.15. *Supervisor de sistemas* 7
 - 1.1.16. *Invitados* 7
 - 1.1.17. *Residentes* 8
 - 1.1.18. *Comunidades* 8
 - 1.1.19. *Move In* 8
 - 1.1.20. *Move Out* 8
 - 1.1.21. *Eventos* 9
 - 1.2. Información de Contacto 9
- 2. Marconormativo 10
 - 2.1. Alcance 10
 - 2.2. Objetivo 10



| | | |
|------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3. | Normatividad | 10 |
| 2.4. | Documentos relacionados | 11 |
| | Instalaciones | 11 |
| 2.5. | | 11 |
| 2.6. | Zona Comercial y parqueaderos | 15 |
| 3. | Oficinas | 15 |
| 3.1. | Oficina USense | 15 |
| 3.2. | Recepción | 15 |
| 4. | Procesos de Convivencia | 19 |
| | 4.1 Acuerdo de compañeros de apartamento | 20 |
| | 4.2 Resolución de conflictos..... | 20 |
| 5. | POLÍTICAS..... | 22 |
| | 5.1. Invitados | 23 |
| | 5.2. Horas de silencio | 25 |
| | 5.3. Vacaciones..... | 26 |
| | Pérdida de objetos personales..... | 27 |
| | 5.4..... | 27 |
| | NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN LA CIUDELA DE RESIDENTES E INVITADOS..... | 29 |
| 6. | 29 | |
| | 6.1. Restricciones..... | 29 |
| | 6.2. Daños y vandalismo | 31 |
| | 6.3. Daños a viviendas y habitaciones | 31 |
| | 6.4. Sanciones | 32 |
| | 6.5. Emergencias..... | 35 |
| | 6.6. Seguridad en Incendios | 36 |
| 7. | ASEO Y MANTENIMIENTO..... | 37 |
| | 7.1. Servicio de aseo..... | 37 |
| | 7.1.1 Habitación | 38 |
| | 7.1.2 Baños | 38 |
| | 7.1.3 Zona Social..... | 38 |



| | | |
|--------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.2. | Mantenimiento | 38 |
| 7.2.1 | Basura y reciclaje | 38 |
| 7.2.2 | Daños en las habitaciones | 38 |
| 7.2.3 | Solicitud de mantenimiento | 39 |
| 7.2.4 | Cuidado de elementos..... | 39 |
| ANEXO No. 1 | | 39 |
| 1. | Niveles de faltas ysanciones | 39 |
| 1.1. | Subniveles de faltas | 41 |
| 1.1.1. | Personal..... | 41 |
| 1.1.2. | Comunidad..... | 41 |
| 1.2. | Tipos de incidentes por niveles de falta general | 42 |
| 1.2.1 | Nivel 1 | 42 |
| 1.2.2 | Nivel 2 | 42 |
| 1.2.3 | Nivel 3 | 43 |
| 1.3. | Especificación de sanciones por nivel | 43 |
| ANEXO No.2 | | 45 |
| 1. | Tabla de multas | 45 |
| ANEXO No.3 | | 46 |
| | Electrodomésticos no permitidos dentro de los apartamentos | 46 |



1. Información general

1.1. Organigrama CityU y definiciones

1.1.1. *Gerente general*

Es el principal responsable de velar por la operación, control, planificación y cumplimiento de las políticas organizacionales de la vivienda universitaria, Direcciona los diferentes equipos vinculados al proyecto y se encarga de garantizar el desarrollo de los procesos que de estos se desglosan.

1.1.2. *Gerencia de experiencia*

Es responsable de realizar las acciones que sean necesarias para garantizar la calidad de vida de los residentes de CityU, está encargado de dirigir las estrategias de acompañamiento, promoviendo y desarrollando planes y programas orientados hacia la formación integral de las personas.

La gerencia esta encargada de garantizar la conexión del cliente con el desarrollo operativo de CityU, además es el responsable del diseño de la estrategia comercial y de experiencia de CityU como modelo de negocio, supervisa el diseño y alcance de marca con el objetivo de mantenerlos indicadores y KPI's institucionales y el desarrollo digital de la empresa.

De la Gerencia dependen los equipos: Experiencia Digital & Comercial.

1.1.3. *Gerencia de Operaciones*

Es responsable de supervisar las áreas operativas de mantenimiento y la prestación de los distintos servicios ofrecidos en las instalaciones de la vivienda universitaria, tanto en lo relacionado al servicio como a la infraestructura. Asimismo, tiene a su cargo velar por la calidad del servicio y la atención al cliente, asegurando el control, seguimiento y respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.

1.1.4. *Experience Head*

Es responsable del bienestar y la unión de la comunidad, así como de la planeación estratégica del área de Experiencia, orientada a su fortalecimiento y correcto funcionamiento, en coherencia con las políticas institucionales y los lineamientos de CityU.

Tiene a su cargo la garantía de la sana convivencia dentro de las viviendas, velando por el cumplimiento de las normas establecidas en el presente documento, y asegurando la atención y respuesta oportuna a las solicitudes, novedades e incidentes que se presenten en la ciudadela.



El Experience Head pertenece al área de Usense, y su líder inmediato es el Gerente de Experiencia. Asimismo, mantiene comunicación directa y articulación permanente con los gerentes de las demás áreas, con el fin de asegurar una gestión integral, oportuna y alineada a los objetivos institucionales.

Del Experience Head dependen directamente los equipos de Life y Experiencia, a quienes orienta, supervisa y articula para el cumplimiento de las funciones asignadas y la adecuada gestión de la comunidad.

1.1.5. ***Coordinador Life***

Profesional del equipo de Usense quien reside en el complejo y actúa como un facilitador clave en la implementación de estrategias y actividades orientadas al bienestar emocional, mental y social de los residentes de la ciudadela universitaria. Este rol combina habilidades de gestión operativa con un enfoque humano y empático, asegurando que las intervenciones psicosociales sean ejecutadas de manera efectiva y alineadas con las necesidades de la comunidad. Se enfoca en la planificación, implementación y seguimiento de las labores y asignaciones correspondientes del área Usense, garantizando el cumplimiento de los objetivos.

1.1.6. ***Coordinador de Experiencia***

Profesional del equipo Usense, residente en el complejo, encargado de la planificación, implementación y seguimiento de las labores y asignaciones del área. Actúa como enlace directo entre el Experience Head, los Mentores Senior y los Mentores, asegurando el cumplimiento de los objetivos del área. Su gestión promueve la interacción creativa y constructiva dentro de la comunidad residencial.

1.1.7. ***Mentor Life Senior***

Estudiante que reside en CityU encargado de supervisar, guiar y apoyar el desempeño de los Life mentor, garantizando que las actividades y estrategias establecidas se ejecuten de manera efectiva dentro de la residencia universitaria. El Mentor Senior actúa como un enlace entre los mentores y los coordinadores, asegurando una comunicación fluida y el cumplimiento de los objetivos de Usense.

1.1.8. ***Mentor Experience Senior***

Estudiante que reside en CityU encargado de supervisar, guiar y apoyar el desempeño de los Mentores de Experiencia, garantizando que las actividades y estrategias establecidas se ejecuten de manera efectiva dentro de la residencia universitaria. El Mentor Senior actúa como un enlace entre los mentores y los coordinadores, asegurando una comunicación fluida y el cumplimiento de los objetivos de Usense.



1.1.9. **Mentor Digital**

Estudiantes que residen en CityU, se encargan de exponer la experiencia de vida en CityU a través de las plataformas digitales. Así mismo, participan de manera activa en la generación de ambientes que faciliten el crecimiento y la transición a la vida universitaria.

1.1.10. **Mentores Life**

Estudiantes residentes en CityU responsables de la atención directa a los residentes y del manejo de los canales de comunicación disponibles 24/7. Entre sus funciones se encuentran la recepción, registro y trámite inicial de quejas, solicitudes e inquietudes, garantizando su adecuada gestión y redireccionamiento al área correspondiente.

Su rol se enfoca en brindar respuesta oportuna, orientación y seguimiento a situaciones operativas y de convivencia, asegurando el correcto funcionamiento de los protocolos.

Entre sus funciones se encuentran:

- Recepción, registro y trámite inicial de quejas, solicitudes e inquietudes.
- Orientación al residente frente a procedimientos, normas y servicios.
- Escalamiento oportuno de los casos al área correspondiente, según el protocolo establecido.

Este rol se enfoca en la atención y gestión de requerimientos, asegurando el uso exclusivo de los canales oficiales.

1.1.11. **Mentores de Experiencia**

Estudiantes residentes en CityU encargados de guiar y acompañar las comunidades en su proceso de adaptación, permanencia y vivencia dentro de la ciudadela. Su función principal es el acompañamiento formativo, preventivo y comunitario, mediante la observación, intervención y generación de acciones que fortalezcan la experiencia de vida en CityU.

Participan activamente en la creación de ambientes que favorecen el crecimiento personal, la construcción de comunidad y la transición hacia la vida independiente, sin asumir como función principal la recepción o trámite de quejas formales.

Entre sus funciones se destacan:

- Acompañamiento preventivo y formativo a las comunidades de residentes.



- Observación e intervención temprana en dinámicas comunitarias que puedan afectar la convivencia o la experiencia.
- Diseño y ejecución de acciones que fortalezcan el sentido de comunidad y pertenencia.
- Generación de ambientes que favorezcan el crecimiento personal y la transición a la vida independiente.

1.1.12. **Líder de servicios**

Es responsable de coordinar al equipo de limpieza de la vivienda universitaria, tanto en habitaciones como en zonas comunes, garantizando un servicio eficiente y de calidad. Asimismo, vela por una atención adecuada a los residentes y mantiene una comunicación constante con las demás áreas para asegurar una gestión integral.

1.1.13. **Supervisor de recepción**

Es responsable de la coordinación del equipo de recepcionistas, asegurando una atención eficiente y cordial a los residentes. Mantiene una comunicación directa con las distintas áreas para apoyar la gestión integral de la residencia universitaria y atender los temas relacionados con el funcionamiento de cada una de las recepciones.

1.1.14. **Supervisor de mantenimiento**

Es responsable de la coordinación del equipo de mantenimiento, así como de la atención a los residentes en todo lo relacionado con intervenciones en los apartamentos y demás espacios de la ciudadela. Mantiene una comunicación constante y efectiva con las demás áreas, con el fin de asegurar una gestión integral.

1.1.15. **Supervisor de sistemas**

Es responsable de supervisar y gestionar el equipo de sistemas, garantizando el seguimiento y correcto funcionamiento de las redes informáticas dentro de la ciudadela para asegurar la conectividad y la atención oportuna de las solicitudes de los residentes. Mantiene una comunicación directa y efectiva con las demás áreas, contribuyendo a una gestión integral.

1.1.16. **Invitados**

Se entiende por invitados aquellas personas que no cuentan con vinculación contractual ni comercial con CityU. Dentro de esta categoría se incluyen, entre otros, estudiantes, profesores, funcionarios administrativos vinculados a instituciones educativas y responsables financieros.



El ingreso de invitados a la ciudadela deberá estar previamente autorizado, conforme a los lineamientos y procedimientos establecidos por CityU, teniendo en cuenta que su presencia se da sin una relación contractual o comercial directa con la organización.

Así mismo, CityU se reserva el derecho de autorizar, restringir o bloquear el ingreso de invitados cuando lo considere necesario, atendiendo a criterios de seguridad, convivencia, orden interno y cumplimiento del presente Manual de Convivencia.

1.1.17. **Residentes**

Estudiantes, profesores, funcionarios administrativos vinculados a instituciones de educación superior que tengan contrato de arrendamiento vigente con CityU.

1.1.18. **Comunidades**

Las comunidades de residentes son grupos organizados que habitan en CityU, conformados a partir de su ubicación en un entorno físico compartido común y buscan generar un sentido de pertenencia y apoyo mutuo dentro del espacio residencial.

El propósito principal de los nichos es fortalecer la experiencia universitaria de los residentes mediante:

- El desarrollo de redes de contacto que favorezcan la integración académica y social
- El fortalecimiento de habilidades de convivencia y resolución de conflictos en un entorno comunitario.

1.1.19. **Move In**

Proceso de entrega formal de la habitación contratada al residente, durante el cual se realiza la verificación del estado del apartamento y el respectivo inventario del espacio recibido. Este procedimiento se deja consignado en un acta de inventario, la cual deberá ser firmada por el residente y por el representante de CityU, y marca el inicio de la ocupación del inmueble conforme a lo establecido por CityU.

1.1.20. **Move Out**

Proceso de entrega formal de la habitación por parte del residente, durante el cual se realiza la revisión del inventario entregado en el Move In, con el fin de verificar el estado del espacio y determinar los



cobros que correspondan por daños, faltantes o incumplimientos, conforme a lo establecido en el contrato y en el presente manual.

Como resultado de este proceso, se entregará al residente el paz y salvo de entrega del apartamento, el cual constituye únicamente la constancia de que el inmueble fue entregado a la fecha de finalización del contrato, y no reemplaza ni sustituye el paz y salvo de cartera, el cual certifica que el residente se encuentra al día con sus obligaciones económicas frente a CityU.

Una vez realizada la entrega del apartamento, CityU no se hace responsable por objetos o pertenencias dejadas en el inmueble. Asimismo, la entrega de paz y salvo de entrega no exonera al residente de los pagos, cobros o ajustes económicos que se generen con posterioridad, conforme a lo indicado en su contrato y a los resultados del proceso de revisión e inventario.

1.1.21. **Eventos**

Son actividades organizadas que brindan experiencias significativas, culturales y espacios de conexión o desconexión de la rutina diaria y académica. Estas iniciativas buscan hacer de la estadía en CityU una vivencia integral que abarca distintas dimensiones de la vida del residente, como la social, académica y personal, entre otras.

Estos eventos son de carácter privado para la comunidad de CityU, en ellos pueden participar residentes, invitados y funcionarios. Su desarrollo se realiza conforme a las normas, lineamientos y disposiciones establecidas en el Manual de Convivencia vigente.

1.2. **Información de Contacto**

| Teléfonos de contacto | |
|-----------------------|--------------|
| Usense (24 Horas) | 321 253 6825 |
| Área Comercial | 310 8032431 |
| Cartera | 3112318132 |



| Correos | |
|-----------|---------------------------|
| Recepción | recepción@cityu.com.co |
| Usense | usense@cityu.com.co |
| Cartera | cartera@cityu.com.co |
| Comercial | fidelizacion@cityu.com.co |
| PQR | pqr@ulife.com.co |

2. Marco normativo

2.1. Alcance

Este manual aplica a toda la comunidad de CityU, en particular a los residentes, invitados y responsables financieros. Su contenido debe ser conocido y respetado por todos. El desconocimiento de las disposiciones aquí establecidas no exime de las responsabilidades ni de las sanciones derivadas de su incumplimiento.

2.2. Objetivo

Acompañar a los miembros de la comunidad CityU en su proceso de vida independiente, promoviendo normas claras que faciliten la sana convivencia, el respeto por los demás y el bienestar común, promoviendo la conservación de un espacio común compartido.

2.3. Normatividad

Este documento se rige por las leyes de la República de Colombia y particularmente por la siguiente normatividad:

- Ley 679 del 3 de agosto de 2001
- Código nacional de seguridad y convivencia ciudadana (Ley 2000 del 2019)
- Código de comercio

Nota: Este manual de convivencia está sujeto a modificaciones de acuerdo con:

- Decretos emitidos por instancias gubernamentales de aplicación local o nacional.
- Protocolos de procesos de Ulife y CityU.



2.4. Documentos relacionados

- Formato de ingreso a menores de edad.
- Electrodomésticos permitidos.
- Formato préstamo de llaves a terceros
- Formato autorización retiro de pertenencias terceros.

2.5. Instalaciones

CityU es un complejo de vivienda universitaria, compuesto por diferentes zonas y espacios, diseñados para ofrecer a los residentes diversos beneficios y facilidades para su bienestar y desarrollo integral.

CityU no ostenta la calidad de establecimiento público y, por tanto, no se encuentra abierta al público en general. El acceso a la ciudadela está permitido únicamente a los residentes y a sus visitantes debidamente autorizados, conforme a los lineamientos internos establecidos.

Las zonas comunes y de bienestar de CityU están disponibles para el uso de los residentes y de sus invitados autorizados, quienes podrán ingresar sin necesidad de realizar una reserva previa para el uso general de salas o zonas de juegos. No obstante, algunos espacios específicos requieren reserva previa, de acuerdo con la disponibilidad y las condiciones definidas para cada uno (ver más abajo).

Espacios disponibles

Zonas de bienestar

- Gimnasio
- Salón de juegos
- Auditorio (requiere reserva previa)
- Salas de estudio
- Salas de TV
- Cocina y comedores (Torre 1 – Piso 5)
- BBQ (Torre 3 – Piso 20 requiere reserva previa, capacidad máxima 20 personas)

Zonas comunes

- Baños Piso 4 T2, T3 y gimnasio, Piso 30 T1 y Piso 20 T3.
- Zonas de lavandería
- Recepciones

Horarios de funcionamiento

- Zonas comunes, salas de estudio y gimnasio: abiertas 24 horas.



- Zonas de lavandería: En las Torres 1 y 2 se dispone de servicio de lavandería en modalidad de autoservicio, disponible las 24 horas en el piso 4. En la Torre 3 se cuenta con un servicio asistido de lavandería, con costo adicional, disponible de lunes a sábado entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m.
- Cualquier novedad o inconveniente debe ser reportado a través de la aplicación Nuvola, ya que el personal de lavandería no se encuentra disponible de forma permanente, debido a que su atención está sujeta al horario previamente descrito.
- Teniendo en cuenta que CityU es un espacio compartido por múltiples residentes y que los equipos de lavandería son de uso constante, en caso de que la ropa sea dejada en lavadoras o secadoras por un periodo superior a 2 días, el personal de lavandería procederá a retirarla con el fin de garantizar la disponibilidad de los equipos para los demás residentes.
- CityU no se hace responsable por daños ocasionados a las prendas debido a estas situaciones. Adicionalmente, el residente deberá asumir el pago correspondiente al valor del ciclo de lavandería en el cual se encontraban sus pertenencias al momento de ser retiradas.

Reservas especiales

Los siguientes espacios requieren reserva previa mediante correo electrónico a recepción, con copia a Usense:

- Auditorio
- Zona BBQ

Solicitud de préstamos y condiciones

- Los juegos y elementos de uso común, bolas de billar, raquetas de tenis de mesa, controles de TV, entre otros, podrán ser solicitados en la recepción del lobby de la Torre 3, mediante la aplicación Nuvola.
- Los elementos de cocina ubicados en la Torre 1, piso 5, a través de la aplicación Nuvola.
- Estos elementos son de uso libre, pero los residentes serán responsables de su correcto uso y conservación. En caso de daño, el residente que realizó la solicitud deberá asumir el costo correspondiente.
- Los residentes que soliciten y hagan uso de elementos prestados por CityU deberán devolverlos en buen estado y dentro del plazo máximo de (4) horas.
- En caso de incumplimiento de este plazo, recepción enviará una notificación de retraso al residente, informando que cuenta con un plazo adicional de un (1) día para realizar la devolución.
- Si el residente no entrega el elemento dentro de este plazo adicional, se aplicará de manera automática una multa por incumplimiento.
- El incumplimiento reiterado podrá derivar en la restricción temporal o permanente del acceso al préstamo de elementos.



- No se permite la renovación inmediata de elementos prestados. Solo podrá solicitarse nuevamente el mismo elemento una vez hayan transcurrido 24 horas desde su devolución, con el fin de garantizar la disponibilidad equitativa para todos los residentes.
- El área de Recepción será la responsable de verificar, registrar y reportar los retrasos en la devolución de los objetos prestados exclusivamente a los residentes de CityU.
- En caso de retraso, pérdida, daño o no devolución del objeto, el área de Recepción deberá remitir el reporte correspondiente al área Financiera, con el fin de que se proceda a la aplicación del cobro, multa o reposición del elemento, conforme a las políticas internas, tarifas vigentes y lo establecido en el presente Manual de Convivencia.
- El incumplimiento en la devolución de los objetos prestados dará lugar a las medidas administrativas y económicas que CityU determine, sin perjuicio de las demás acciones que resulten aplicables.
- Préstamo, devolución y responsabilidad sobre llaves con el fin de garantizar la seguridad de los residentes, visitantes y del complejo CityU, el préstamo de llaves se realizará de manera controlada, excepcional y bajo estrictas condiciones, conforme a lo establecido en el presente Manual de Convivencia.
- El préstamo de llaves únicamente podrá realizarse al residente titular del contrato de arrendamiento o a sus padres o acudientes debidamente acreditados.
- Para efectos de la acreditación, los padres o acudientes deberán:
 - o Presentar documento de identidad válido.
 - o Acreditar su parentesco o condición de acudiente conforme a la información registrada por el Nuvola o mediante el soporte documental correspondiente.
- En ningún caso se realizará el préstamo de llaves a terceros distintos a los aquí autorizados.
- Todo préstamo de llaves deberá quedar obligatoriamente registrado en la aplicación Nuvola, dejando constancia de:
 - o Fecha y hora del préstamo.
 - o Nombre y número de documento de la persona que recibe la llave.
 - o Relación con el residente.
 - o Motivo del préstamo.
 - o Fecha y hora límite de devolución.
- CityU se reserva el derecho de negar el préstamo de llaves cuando no sea posible verificar la identidad, la autorización o la información registrada en el sistema Nuvola.
- La llave prestada deberá ser devuelta dentro del plazo informado al momento del préstamo, el cual no podrá exceder de veinticuatro (24) horas.
- La devolución de la llave deberá quedar registrada en la aplicación Nuvola, indicando fecha y hora de entrega.
- En caso de no realizarse la devolución dentro del plazo establecido, CityU procederá a:
 - o Registrar la novedad correspondiente en la aplicación Nuvola, dejando el registro abierto hasta tanto se gestione y cierre el caso.
 - o Notificar al residente a través del correo electrónico de Recepción, con copia al correo + de Usense, los cuales se establecen como canales oficiales de comunicación.



- La no devolución o devolución extemporánea de la llave constituirá un incumplimiento al Manual de Convivencia, pudiendo dar lugar a llamados de atención, restricción del acceso a futuros préstamos de llaves y demás medidas disciplinarias aplicables conforme a la gravedad y reincidencia del caso.
- En caso de pérdida, extravío, daño o uso indebido de la llave, la responsabilidad será exclusiva del residente o del padre, madre o acudiente a quien haya sido entregada, según conste en el registro realizado en la aplicación Nuvola.
- El residente asumirá los costos asociados a la reposición de la llave, el cambio de cerradura, la reprogramación de accesos y/o cualquier medida de seguridad que CityU deba implementar, conforme a lo establecido en el contrato de arrendamiento y el presente Manual de Convivencia.
- CityU no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas, daños, hurtos o incidentes que se deriven directa o indirectamente del préstamo, pérdida o uso indebido de la llave durante el periodo en que esta se encuentre bajo custodia del residente o acudiente autorizado.
- El préstamo de llaves no constituye una obligación permanente de CityU, sino una facilidad operativa sujeta a verificación y disponibilidad.

Normas de uso

- Las zonas comunes y de bienestar deben ser utilizadas con respeto, promoviendo la sana convivencia, el orden y el bienestar colectivo.
- Las salas de estudio y de bienestar deben permanecer en orden y en condiciones adecuadas para el uso de todos los residentes.
- Todo objeto, material o pertenencia que sea dejado en las salas de estudio o de bienestar será considerado de exclusiva responsabilidad del residente propietario. CityU no asume responsabilidad económica ni realizará reposición por pérdidas, daños o deterioro de objetos dejados en estos espacios.
- CityU se reserva el derecho de cerrar temporalmente las salas de estudio con el fin de verificar la propiedad de los objetos personales dejados en el espacio y garantizar un adecuado control sobre su uso. Esta medida busca promover el orden, la seguridad y la disponibilidad equitativa de las salas para todos los residentes.
- Los objetos que permanezcan en las salas de estudio cerradas por un periodo superior a veinticuatro (24) horas serán retirados y trasladados al área de objetos perdidos. En el caso de materiales de estudio, maquetas o insumos de diseño, estos serán reubicados en el salón de diseño.
- En caso de que se encuentren pertenencias sin supervisión, el personal de USense estará autorizado para retirarlas y trasladarlas al área de Objetos Perdidos ubicada en Recepción Lobby 3.
- La recuperación de dichos objetos deberá gestionarse directamente en la recepción Lobby 3. En caso de que el objeto no haya sido entregado allí, el residente podrá solicitar la revisión de cámaras enviando un correo a usense@cityu.com.co, el plazo máximo para realizar solicitudes de



verificación de cámaras es de ocho (8) días calendario contados a partir del hecho ocurrido. Una vez vencido este plazo, no se garantizará la disponibilidad del material solicitado.

- CityU no se hace responsable por la reposición, compensación o reparación de daños ocasionados a elementos personales que sean dejados en zonas comunes o de bienestar. Cada residente será responsable del cuidado y custodia de sus pertenencias en estos espacios.
- Está estrictamente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias psicoactivas en las zonas comunes del complejo.
- Excepciones en el consumo de bebidas alcohólicas: en las áreas comunes está prohibido el consumo de alcohol, excepto en las zonas de BBQ, donde se permite cerveza o vino únicamente con reserva previa, y en las cocinas de Torre 1 Piso 5, donde se permite el consumo de cerveza y vino sin necesidad de reserva, pero no más de 3 Cervezas por persona.
No se permite el uso de las zonas comunes o de bienestar para fines distintos a los establecidos cualquier excepción deberá ser tramitada a través del correo de Usense.

2.6. Zona Comercial y parqueaderos

U HEART

- CityU cuenta con una plataforma de tres pisos destinada a comercio, servicios, restaurantes y baños de uso público.
- Además, dispone de dos sótanos destinados a parqueaderos para vehículos y zonas de bicicleteros. Estos espacios tienen un precio especial para los residentes y padres de residentes.
- Los precios vigentes podrán ser directamente verificados con el equipo de parqueadero, ubicado en sótano 1 con el fin de asegurar su correcta ejecución.

3. Oficinas

3.1. Oficina USense

La oficina de USense se encuentra ubicada en el piso 4 de la Torre 2 de CityU, tiene horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 8:30 p.m. Los Mentores Life estarán disponibles para atender sus requerimientos presencialmente en este horario.

3.2. Recepción

Los residentes podrán dirigirse a las recepciones en caso de requerir cualquier tipo de información, adicionalmente algunos de los servicios que prestan son:

- Control de Acceso



- Control de noches de invitados
- Manejo de correspondencia y objetos perdidos.
- Servicio al cliente
- Préstamo de elementos como juegos de mesa, controles de tv y videojuegos.
- Centro de atención y ayuda relacionada con actividades, trámites, servicios y solicitudes.
Reserva de espacios.

Derechos y responsabilidades dentro de la ciudadela

| | DERECHOS | RESPONSABILIDADES |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información, recursos e instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ A un entorno sano de aprendizaje que promueva el éxito académico y el libre desarrollo de la personalidad. • A conocer y recibir información oportuna acerca de todos los servicios que ofrece CityU. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar la sana convivencia en las zonas comunes y todos aquellos espacios en los cuales interactúa el residente, teniendo en cuenta el marco normativo indicado en el presente manual. ▪ Respetar el entorno de aprendizaje, bajo el marco normativo indicado en el presente manual. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir respuesta oportuna a todas las solicitudes y necesidades que requiera el residente. ▪ Uso libre de espacios y zonas comunes bajo el marco normativo indicado en el presente manual. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar el uso adecuado de espacios y zonas comunes, así como el uso responsable y consciente de mobiliarios que use el residente. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Al uso de instalaciones adecuadas para su desarrollo cognitivo, social y personal | |
| Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ A un entorno de vida libre de amenazas, temores, intimidación, acoso o abuso. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar la sana convivencia en todos los espacios que interactúe el residente. |



| | | |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ A contar personal destinado a garantizar la seguridad del residente. ▪ Recibir respuesta oportuna ante hechos que pongan en riesgo la vida, dignidad o tranquilidad del residente. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con una presencia corresponsable en la vivienda, en donde respete y reconozca las normas expresadas en el presente documento ▪ Participar de forma responsable en los eventos programados en la ciudadela universitaria. ▪ Abstenerse de la utilización de Elementos prohibidos en el presente documento o cooperación en actos que vulneren la seguridad de la ciudadela. |
| Marco normativo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ A un entorno de sana convivencia basado en el respeto, el reconocimiento de la diferencia, que promueva políticas de inclusión y diversidad. ▪ A recibir un trato digno que promueva la equidad, la participación y libre opinión. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con todas las políticas y procedimientos que se determinen en el presente manual. ▪ Garantizar un entorno seguro que promueva el respeto y todos los acuerdos realizados con otros residentes, a través de comunicación sana y transparente. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ A contar con recursos de comunicación transparentes que le permitan conocer a cabalidad los derechos y deberes con los que cuentan los miembros de la comunidad de CityU. ▪ A contar con mecanismos de conciliación y reposición de derechos en los casos que se consideren pertinentes si llegara a presentarse una vulneración de estos. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acatar y cumplir las sanciones que se consideren pertinentes de acuerdo con el presente manual de convivencia. ▪ Proveer la información que se determine necesaria cuando se presente un incidente que afecte la seguridad de cualquier miembro de la comunidad. |
| Respeto y derechos comunes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ A ser tratados con dignidad y respeto y a que su espacio y objetos personales sean respetados. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratar a los otros residentes y a los miembros del personal con dignidad y respeto, incluso en los medios virtuales. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ A poder expresarse de manera individual y autónoma, en un entorno seguro y de una forma que contribuya a la comunidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respetar a los miembros de la comunidad de CityU, incluyendo personal administrativo y de servicios. |



| | | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respetar la propiedad de otros residentes, al igual que el derecho de otros a sus creencias, valores y opiniones, estén o no de ▪ Acuerdo con ellos seguridad de CityU. |
| Convivencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expresar de una manera libre las inquietudes a sus compañeros, vecinos, personal de Usense y otros funcionarios, recibiendo un trato justo y cortés en sus respuestas. • Recibir respeto por espacios comunes y privados bajo el marco normativo del presente manual. • Contar con asistencia y acompañamiento oportuno en espacios en donde se vea comprometida la sana convivencia del residente. • Contar con los medios y mecanismos necesarios para garantizar una sana convivencia en la ciudadela. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser respetuoso al comunicar sus inquietudes o solicitudes a sus compañeros, vecinos y al personal administrativo o asistencial con el que interactúe. ▪ Participar constructivamente al involucrarse en la mediación y resolución de conflictos. ▪ Ser partícipe de los mecanismos que se consideren pertinentes desde el área de Usense en casos en que la sana convivencia se vea afectada ▪ Respetar espacios y demás lugares en que interactúe el residente, garantizando el cumplimiento de las normas expuestas en el presente manual. ▪ Abstenerse de promover cualquier acción que discrimine o desconozca los derechos de cualquier persona que pertenezca a la comunidad de CityU |



4. Procesos de Convivencia

Es fundamental, dentro del procedimiento en materia de convivencia, definir con claridad las funciones y responsabilidades de cada funcionario involucrado, con el fin de garantizar el debido proceso, la adecuada gestión de la información y la correcta aplicación de las medidas establecidas en el presente Manual de Convivencia.

En este marco, los Mentores Life y Mentores de Experiencia constituyen el primer filtro de información y el primer punto de contacto frente a las situaciones de convivencia que se presenten en la ciudadela. Son quienes conocen de primera mano los hechos reportados o identificados y, de acuerdo con la naturaleza de la situación, su alcance se limita a realizar una retroalimentación inicial, a modo de primer llamado de atención, orientado a la prevención y corrección de conductas, sin que ello implique la imposición de sanciones, multas o medidas disciplinarias.

Asimismo, es una función obligatoria del mentor dejar constancia por escrito ante la Coordinación correspondiente de que dicha retroalimentación fue realizada de manera adecuada, describiendo de forma clara y objetiva la situación abordada, con el fin de garantizar la trazabilidad y el seguimiento del caso.

Independientemente de la gravedad de la situación, el mentor deberá informar y escalar el caso a la Coordinación correspondiente, asegurando la correcta comunicación de los hechos y el manejo confidencial de la información. Cabe aclarar que no todas las situaciones de convivencia requieren la aplicación de sanciones, ya que algunas podrán resolverse mediante orientación, acompañamiento o mediación preventiva.

Las Coordinaciones serán las responsables de analizar el caso, determinar el tipo de falta conforme a lo establecido en el presente manual, definir las herramientas de mediación que correspondan y realizar la documentación formal del proceso. En aquellos casos en los que, conforme al análisis realizado, proceda la aplicación de una medida correctiva, esta podrá consistir no solo en sanciones económicas, sino también en medidas no pecuniarias, tales como cambios de apartamento, delimitación o restricción de privilegios, condiciones especiales de permanencia, u otras acciones correctivas que resulten proporcionales y pertinentes a la falta cometida.

Cuando se determine la imposición de una sanción o medida correctiva, esta será comunicada formalmente al residente mediante correo electrónico, respetando los lineamientos, niveles de falta y el debido proceso.



No obstante, y en garantía del derecho a la revisión y análisis integral de cada situación, podrá gestionarse una reunión con el Experience Head cuando el residente o las partes involucradas consideren que la sanción o medida adoptada no resulta pertinente. Una vez realizada dicha reunión y revisado el caso con mayor detalle, la situación será nuevamente evaluada, pudiendo confirmarse la medida, modificarse la sanción, o, de ser procedente, retirarse la infracción y no efectuarse el cobro de la multa, en los casos en que aplique.

Esta delimitación de funciones y etapas busca asegurar un manejo ordenado, transparente y coherente de los casos de convivencia, evitando duplicidades, interpretaciones erróneas o gestiones informales que puedan afectar el desarrollo del procedimiento disciplinario sancionatorio.

4.1 Acuerdo de compañeros de apartamento

Es un documento que se firma entre los residentes de un mismo apartamento al iniciar el contrato de arrendamiento, el mismo permite identificar y llegar a acuerdos sobre responsabilidades y demás aspectos que contenga una sana convivencia. En este documento se exponen preferencias en relación con los niveles de ruido, invitados o espacio personal dentro del apartamento que consideren pertinentes por los residentes. Son los Mentores de Experiencia quienes los guiarán a través de este proceso; una vez establecido el documento, se deberá diligenciar y presentar al área de USense en las fechas en que se determine. Este formulario se archiva como referencia en caso de presentarse un conflicto que requiera mediación.

4.2 Resolución de conflictos

Cuando se presente un conflicto entre los compañeros de un apartamento, se deberá seguir el siguiente proceso, el cual deberá agotarse de manera progresiva, respetando los términos de tiempo establecidos y quedando debidamente registrado por escrito como parte del Protocolo de Resolución de Conflictos CityU.

El registro se realizará mediante acta, la cual deberá estar debidamente suscrita por los intervinientes en cada etapa del proceso.

Gestión directa entre residentes

El residente deberá acercarse a su compañero y, de manera respetuosa, compartir su inconformidad u opinión frente a la situación presentada, explicando claramente qué espera de él y proponiendo opciones de solución o conciliación.



Esta gestión deberá realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho.

- Mediación del Mentor de Experiencia.

En caso de no encontrarse una solución compartida, el residente deberá acudir al Mentor de Experiencia responsable de la comunidad, quien actuará como mediador y propondrá alternativas que permitan conciliar el conflicto de manera respetuosa.

Esta etapa deberá surtirse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud, dejando constancia mediante acta de mediación, firmada por las partes involucradas y el mentor.

- Intervención de la Coordinación de Usense.

Si la mediación realizada por el Mentor de Experiencia no resulta satisfactoria, el caso será remitido a la Coordinación de Usense, la cual documentará formalmente la situación y convocará una reunión de acompañamiento y orientación con los involucrados, con el objetivo de alcanzar un acuerdo. Esta instancia deberá adelantarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la remisión del caso, quedando registrada mediante acta suscrita por los intervinientes.

Agotadas las instancias anteriores, la Coordinación de Usense será la responsable de evaluar integralmente el caso, realizar el seguimiento correspondiente y determinar los cambios o medidas que resulten pertinentes, conforme a la evolución de la situación y a lo establecido en el presente Manual de Convivencia.

Las decisiones adoptadas serán comunicadas formalmente a los residentes y quedarán consignadas en el acta final del proceso.

Cambio de habitación o vivienda

- Cualquier solicitud de cambio de habitación o vivienda será considerada como extraordinaria, dado que el contrato no contempla este tipo de solicitudes abiertas, toda vez que siendo CityU un espacio para el encuentro de culturas e interacción de residentes, busca el co-aprendizaje y construcción de comunidad, sin estar lo anterior limitado por intereses individuales, lo cual no garantiza la realización del cambio solicitado. Sin embargo, si esta solicitud esta antecedida por un hecho que vulnere la tranquilidad o derechos del residente, él mismo debe presentar una solicitud vía correo al área USense (usense@cityu.com.co) con copia a Experience Head (jrojas@cityu.com.co).
- Posteriormente la coordinación de Usense en conjunto con Experience Head agotaran las opciones de mediación y/o resolución de conflictos (si así se considerara) entre los residentes de un mismo apartamento.



- Ante situaciones que requieran la mediación de coordinación, se redactará un acta en la que se documentará de manera detallada el caso y los acuerdos alcanzados entre las partes involucradas. En caso de que alguna de las partes incumpla dichos acuerdos, se procederá a citar una nueva reunión de seguimiento y se dispondrá el cambio de apartamento del residente que haya incumplido. Los tiempos y condiciones de dicho cambio serán determinados en el acta, de acuerdo con la gravedad de la situación. Si el residente no acepta el cambio establecido, se procederá con la cancelación del contrato de arrendamiento con la aplicación de la penalidad, exponiendo previamente el caso ante la Gerencia de Experiencia y la Dirección Ejecutiva para la respectiva validación y aprobación. Todas estas medidas se aplican en pro de garantizar una mejor experiencia de convivencia y el bienestar integral de la comunidad residencial.
- El cambio de habitación y/o residencia sin autorización será considerado una falta, la cual podrá generar una sanción con cargos económicos.
- CityU se reserva el derecho de realizar cambios de apartamento a los residentes, en caso de ser necesario, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de arrendamiento. Dichos cambios podrán efectuarse unilateralmente por parte de la gerencia de experiencia cuando se requieran ajustes o modificaciones que garanticen el adecuado cumplimiento de las condiciones del contrato y la correcta prestación del servicio de vivienda.

5. POLÍTICAS

Como residentes de CityU, eres un invitado en nuestro hogar y esperamos que actúes de manera responsable y adecuada en todo momento. Existen algunas políticas importantes que debes conocer y cumplir para garantizar que nuestra comunidad sea una experiencia agradable tanto para ti como para todos los demás residentes. Cualquier incumplimiento de estas normas establecidas o de la ley colombiana, podrá dar lugar a sanciones disciplinarias por parte de CityU y en caso necesario, las autoridades legales.

Vivir en comunidad implica aprender a ejercer nuevas libertades con responsabilidad y adaptarse a un entorno en el que las reglas pueden ser diferentes a las que estabas acostumbrado. La mayoría de los residentes logran esta adaptación sin dificultad; sin embargo, algunos no lo hacen o no desean hacerlo, lo que puede afectar negativamente la convivencia. Por ello, es más importante que nunca seguir las políticas para proteger la salud, el bienestar y la experiencia de todos.

Es responsabilidad de cada residente conocer las políticas contenidas en este Manual de Convivencia y cumplirlas. Los residentes que no acaten las políticas de CityU establecidas en este Manual de Convivencia y en el Contrato de Arrendamiento se enfrentarán a sanciones disciplinarias. Estas sanciones pueden variar según la gravedad de la falta y serán evaluadas caso por caso.



5.1. Invitados

- Los residentes serán responsables por el comportamiento de sus invitados. Cualquier comportamiento inadecuado que viole las políticas de este manual, podrá generar sanciones, que incluyen, mas no se limitan a, sanciones disciplinarias y económicas.
- Por seguridad de la comunidad, todos los invitados a la residencia deberán ser registrados con nombre, apellido, número de identificación, correo electrónico, foto digital y número telefónico, presencialmente en las recepciones por el residente con quien ingresan; se contará con el registro de hora de entrada, hora de salida y apartamento al que se dirigen, además deberán presentar un documento de identificación físico o digital con foto al momento del registro.
- El registro de invitados a dormir se debe realizar entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m. de lunes a domingo.
- Cada residente podrá registrar un máximo de seis (6) invitados de manera simultánea durante el día. En caso de requerir el ingreso de un número mayor, el residente deberá enviar una solicitud a la Coordinación de Usense, mediante correo electrónico, con un plazo mínimo de tres (3) días de anticipación. La solicitud deberá incluir los documentos de los invitados y el motivo del ingreso.
- La Coordinación de Usense reportará el caso al Experience Head y, en conjunto, se evaluará la autorización correspondiente. CityU se reserva el derecho de aprobar o negar el ingreso cuando se trate de más de seis (6) personas.
- La recepción no se encuentra autorizada para permitir el ingreso de más de seis (6) invitados sin la previa aprobación de USENSE, la cual debe ser gestionada mediante el correo de autorización correspondiente. En ningún caso se permitirá el ingreso de visitantes que no cuenten con dicha validación.
- Exclusivamente para la zona BBQ, podrán ingresar hasta 20 personas, para lo cual el residente debe hacer la reserva del espacio anteriormente descrita con copia a USense y Recepción a través de correo electrónico, confirmando su número de invitados y los datos personales de los mismos (Nombre, Cedula y Número telefónico). Así mismo, se debe tener en cuenta que el horario de cierre de esta zona es a las 11pm de lunes a jueves y fines de semana hasta la 1am.
- No se autorizará el ingreso de ningún invitado que se encuentre en estado de alicoramiento o bajo sustancias Psicoactivas. No obstante, si se considera que la salud o la vida del invitado está en riesgo, el caso deberá ser escalado de inmediato al Life Mentor para su evaluación y atención prioritaria.
- Los domicilios de cualquier tipo deberán ser recibidos por el solicitante en la recepción de su torre, los recepcionistas no realizan informe de la llegada de domicilios a los residentes. No se permitirá el ingreso de domiciliarios más allá de la recepción de las torres.
- El ingreso de menores de edad a las instalaciones de CityU a pernoctar estará sujeto a control y autorización previa. En cumplimiento de la Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia – , se encuentra restringido el acceso de menores de 14 años si no están acompañados por al menos uno de sus representantes legales.
- Para autorizar su ingreso, será obligatorio:



- 1) La presencia de uno de los tutores legales
 - 2) El diligenciamiento del formato de ingreso de menores de edad.
 - 3) La presentación del registro civil del menor o tarjeta de identidad.
 - 4) La presentación de la cédula de ciudadanía del o los responsables.
- Esta medida responde a las disposiciones legales colombianas orientadas a garantizar la protección integral de niños, niñas y adolescentes, y se aplica en todos los espacios comunes y residenciales de City U.
 - Los menores entre 14 y 17 años podrán acceder sin la presencia del tutor, el residente que solicite el ingreso deberá ser responsable de la integridad del menor de edad.
 - En caso de evidenciarse que un mismo invitado pernocta en las instalaciones por doce (12) noches o más durante un mismo mes, se procederá a evaluar, junto con la gerencia de experiencia y dirección ejecutiva la aplicación de medidas correctivas, que podrán incluir el bloqueo parcial o definitivo del ingreso del invitado y/o el cobro correspondiente a los residentes que estén facilitando su entrada de manera reiterada.
 - El ingreso de padres a las instalaciones durante la noche podrá realizarse en cualquier horario, siempre y cuando se verifique su identidad mediante la presentación del documento de identidad en físico, junto con el nombre del residente al que visitan. Además, será obligatorio contactar al mentor de turno, quien se encargará de realizar el acompañamiento hasta la habitación correspondiente.
 - Para autorizar el ingreso de invitados después de las 10:00PM El residente deberá enviar un correo electrónico antes de las 10:00 p.m. del mismo día a recepcion@cityu.com.co y usense@cityu.com.co, adjuntando copia del documento de identidad vigente del invitado, en la que sea claramente visible su fotografía.
 - El invitado deberá presentar su documento de identidad físico o digital al momento del registro en la recepción.
 - Recepción tendrá la responsabilidad de verificar la documentación enviada y presentada en físico. Solo en caso de cumplir con los requisitos establecidos, procederá a registrar al invitado.
 - Si el residente no cumple con el envío oportuno o si la documentación no corresponde, recepción estará en la facultad de negar el ingreso del invitado.
 - El registro y autorización del ingreso estará condicionado a que el invitado no se encuentre bajo los efectos del alcohol ni de sustancias psicoactivas. En caso contrario, recepción negará el ingreso sin excepción.
 - El residente será responsable de gestionar la devolución de la tarjeta asignada a su invitado. En caso de que la tarjeta sea llevada por el invitado sin haber realizado el proceso de salida en el sistema, el residente deberá asumir un costo para su retiro manual del sistema. Si no se realiza dicho pago, las noches correspondientes serán descontadas de su cupo disponible de invitados. En caso de no contar con noches disponibles, estas serán cobradas de acuerdo con la tarifa notificada por correo.



- CityU se reserva el derecho de autorizar, restringir o bloquear de manera parcial o definitiva el ingreso de invitados a la ciudadela, cuando así lo considere necesario, en atención a criterios de seguridad, convivencia y cumplimiento del presente Manual de Convivencia. La decisión de bloqueo parcial o definitivo será comunicada directamente al residente que autorizó el ingreso del invitado, indicando de manera general los hechos que dieron lugar a dicha medida.
- El residente contará con un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la notificación, para referirse a los hechos que motivaron la decisión, presentar los descargos correspondientes y solicitar la reconsideración de la medida adoptada. CityU evaluará la solicitud presentada y comunicará su decisión final por los canales institucionales definidos, sin perjuicio de que la medida de bloqueo se mantenga vigente mientras se resuelve la reconsideración.

5.2. Horas de silencio

Las horas de silencio existen para promover el éxito académico de los estudiantes y brindar espacios aptos que propicien hábitos de estudio y descanso. Durante este tiempo se restringe cualquier ruido que pueda afectar el estudio y/o sueño de los demás residentes, donde se incluyen por ejemplo parlantes, televisores con alto volumen, entre otros ruidos que alcancen a escucharse fuera de la habitación. Las horas de silencio dentro de la ciudadela son las siguientes:

| | |
|---------------------|-------------------------|
| Lunes a Jueves | 11:00 p.m. a 05:00 a.m. |
| Viernes a sábado | 01:00 a.m. a 07:00 a.m. |
| Domingos y festivos | 11:00 p.m. a 07:00am |

En las salas de estudio no hay horas de silencio con el fin de permitir actividades académicas en grupo las 24 horas del día. Sin embargo, se debe manejar un tono de voz adecuado para no interferir con los demás residentes.

Con el fin de garantizar la correcta comunicación, trazabilidad y debido proceso frente al incumplimiento de las normas de convivencia, en especial las relacionadas con las horas de silencio, CityU establece los siguientes medios y lineamientos de notificación:

- **Notificación de incumplimientos a las horas de silencio**

Cuando se presente un incumplimiento a las horas de silencio, este podrá ser informado y registrado por los Mentores Life, Mentores de Experiencia o la Coordinación correspondiente, quienes dejarán constancia del hecho de manera objetiva y oportuna por el canal de 24 horas y se dejara notificación por correo electrónico.

- **Llamados de atención**



Los llamados de atención derivados del incumplimiento de las normas de convivencia serán comunicados al residente de manera verbal y escrita, con carácter preventivo y formativo. La notificación escrita se realizará a través del correo de Usense, dejando constancia del hecho, la fecha, la norma presuntamente incumplida y la retroalimentación brindada.

- **Comunicación de sanciones o medidas correctivas**

En los casos en que, conforme a lo establecido en el presente Manual de Convivencia, proceda la imposición de una sanción o medida correctiva, esta será notificada formalmente al residente mediante correo electrónico institucional, garantizando la claridad de la decisión, el sustento normativo y el debido proceso.

- **Trazabilidad y validez de la notificación.**

Toda notificación realizada por los canales institucionales establecidos se considerará válida y oportuna, y hará parte del expediente del caso para efectos de seguimiento, reincidencia y aplicación de medidas posteriores.

La implementación de estos medios de notificación tiene como objetivo asegurar un manejo ordenado, transparente y coherente de los incumplimientos, promoviendo la sana convivencia y el respeto por las normas establecidas.

5.3. Vacaciones

- Si después del período de exámenes de junio/diciembre, un estudiante requiere alojamiento durante las vacaciones, deberán gestionar la solicitud con USense, quien realizará la gestión correspondiente.
- Permanecer durante el período de vacaciones en la residencia tendrá costo y deberá pagarse por anticipado.
- Durante el período de vacaciones CityU se reserva el derecho a restringir el acceso a ciertas áreas de la residencia que se encuentren en proceso de limpieza, reparaciones o mejoras a las instalaciones.
- Durante este periodo, cualquier alimento que sea dejado en el apartamento y genere una afectación al ambiente será desechado. Dichos alimentos no serán compensados monetariamente ni reemplazados.
- Las zonas comunes del apartamento deberán permanecer organizadas en todo momento. CityU no se hará responsable por objetos personales dejados en dichas áreas.
- El aseo y el orden en los apartamentos son prioritarios durante este periodo, con el fin de evitar inconvenientes como malos olores o la aparición de plagas. Los apartamentos que sean encontrados



en condiciones no óptimas serán organizados por el personal autorizado y se procederá con el cobro de una multa por concepto de violación de normas de aseo.

- En el caso de apartamentos compartidos, se revisará la última marcación de ingreso para determinar a quién corresponde la responsabilidad de la sanción. Dado que resulta difícil establecer con certeza a quién corresponde el desaseo, si este fuera responsabilidad de un residente que ya se retiró, será deber de los demás residentes notificar oportunamente la situación para efectos del cobro.
- Durante el periodo de vacaciones, todos los objetos deberán ser guardados bajo llave en el armario; sin embargo, se recomienda a los residentes llevarse consigo sus pertenencias. CityU no se hará responsable por los objetos que permanezcan en las instalaciones durante este periodo.
- Todo material, como botellas, cartones u otros elementos encontrados en las zonas comunes serán desechados dichos elementos no serán compensados monetariamente ni reemplazados.
- Si una residente entrega el apartamento que le ha sido asignado y deja pertenencias personales, ya sea de manera intencional o no intencional, estos objetos serán considerados como propiedad abandonada. Todos estos elementos dejados en el apartamento serán retirados y podrán ser desechados, reciclados o donados, según lo determine CityU.
- Todas las políticas y procedimientos descritos en este manual y en el contrato seguirán vigentes incluso en el período de vacaciones; cualquier comportamiento indebido o infracción a estas normas causará sanciones o incluso la cancelación de la estadía durante el período de vacaciones.

5.4. Pérdida de objetos personales

CityU no será responsable por la pérdida, daño o robo de los elementos personales. El residente deberá cuidar sus elementos personales en debida forma, para lo cual, empleará las medidas dentro de la habitación que estime necesarias para mantener la custodia de sus objetos personales.

- Los residentes deberán mantener en todo momento las puertas cerradas y aseguradas.
- Los residentes deberán portar sus llaves y tarjeta de acceso electrónico en todo momento.
- Al salir de cualquier habitación o apartamento, el personal operativo/administrativo cerrará con llave las puertas, sin importar si estaban o no con llave al momento de ingresar.
- No se permite poner seguros adicionales que no hayan sido autorizados por CityU a ninguna de las puertas de la residencia, incluyendo baños, habitaciones, salidas de emergencia, etc.
- Los residentes e invitados deben cuidar sus elementos personales cuando se encuentren en áreas públicas. En caso de pérdida de algún objeto, City U no se hace responsable y el elemento no será reemplazado, compensado ni reembolsado por la administración.
- Cualquier objeto encontrado en las zonas comunes o entregado al personal de seguridad o de CityU será trasladado al área de Objetos Perdidos, ubicado en la recepción de torre 3 donde permanecerá bajo resguardo durante un periodo máximo (2) meses. Transcurrido este plazo, los objetos se considerarán abandonados y serán desechados.
- En caso de que un objeto sea dejado en las instalaciones y tomado por otra persona, CityU realizará los esfuerzos razonables para recuperarlo. Sin embargo, CityU no se hará responsable económica ni materialmente por la pérdida, daño o falta de recuperación de este.



- Para solicitar información sobre un objeto perdido, se deberá escalar la solicitud a través del correo electrónico de Usense (usense@cityu.com.co)
- CityU no se hará responsable por ningún objeto dejado en los apartamentos o en la residencia, posterior al proceso de Move Out y no asumirá reposición ni compensación alguna por bienes abandonados.
- Los residentes podrán solicitar reportes por objetos perdidos en las instalaciones de City U (incluida lavandería) máximo ocho días calendario, después del evento. Frente a su solicitud, el área de Usense dispone de 15 días hábiles calendario para la debida respuesta.
- Por favor, sea consciente del uso de las lavanderías. Si decide dejar su ropa, asegúrese de conocer el tiempo que tarda un ciclo de lavado o secado.

5.5. Actualización de datos

Los residentes están obligados a mantener actualizada la información, datos personales y de contacto propios y de la persona a contactar en caso de emergencia ante City U. A su vez, City U se compromete a hacer un uso adecuado de los datos suministrados utilizándolos solo con fines administrativos manteniendo la confidencialidad y debida protección de datos e información personal.

5.6. Notificación a Padres y/o tutores legales

CityU se reserva el derecho de contactar a los padres o acudientes de los residentes menores o mayores de 18 años que estén involucrados en comportamientos peligrosos y/o inapropiados que representen una amenaza para sí mismos o para otros.

La decisión de realizar dicho contacto será tomada por el área de Usense, dependiendo de la gravedad de la situación y con el fin de salvaguardar la seguridad y el bienestar de la comunidad.

5.7. Inspección de emergencia

El personal de CityU está autorizado para ingresar a cualquier habitación cuando se tenga sospecha de algún tipo de emergencia, indicio de posible consumo de sustancias, manipulación indebida de sensores de humo o del sistema de rociadores (red contraincendios), o cualquier otro riesgo potencial que comprometa la seguridad de los residentes, invitados o las instalaciones de la ciudadela.

Estas inspecciones serán realizadas por mínimo dos miembros del equipo de USense, operaciones en caso de que sea necesario, si la situación así lo requiere será informada al equipo de seguridad quien realizará el monitoreo o acompañamiento al caso, adicionalmente se contará con seguimiento a través de las cámaras de seguridad instaladas en los pasillos de cada piso.



6. NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN LA CIUDELA DE RESIDENTES E INVITADOS

Dentro del marco normativo que se estipula es importante que los residentes conozcan y acepten los alcances de las normas, con el objetivo de mantener un comportamiento acorde a los lineamientos de convivencia determinados para la ciudadela universitaria.

6.1. Restricciones

Entre los comportamientos no permitidos se incluyen y no se limitan a:

- 6.1.1.** “La explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes” (Ley 679 del 3 de agosto de 2001). City U considera inaceptable y una falta de alto grado, la realización de cualquier acto de esta índole que involucre un menor.
- 6.1.2.** Incurrir en conductas que afecten o limiten los derechos de los residentes los cuales van en contra de las normas de la ciudadela.
- 6.1.3.** Cualquier comportamiento que comprometa la honra, la dignidad y la integridad de residentes, funcionarios e invitados.
- 6.1.4.** El irrespeto o la agresión verbal, escrita, psicológica y/o física de cualquier miembro de la comunidad.
- 6.1.5.** Cualquier conducta del residente que pueda causar daño físico o psicológico a sí mismo está estrictamente prohibida y será atendida de manera inmediata por el personal de CityU. Estas conductas incluyen, entre otras, autolesiones, consumo de sustancias peligrosas o cualquier acto que ponga en riesgo la integridad física o mental del residente.
- 6.1.6.** La realización de actos que afecten la convivencia de la comunidad City U.
- 6.1.7.** Realizar cualquier actividad delictiva que viole la normatividad colombiana.
- 6.1.8.** El ingreso de mascotas tanto de manera temporal como definitiva se considera una violación del manual de convivencia; a excepción de la mascota institucional, la cual se encuentra a cargo del área Usense.
- 6.1.9.** Ceder o subarrendar en cualquier forma el uso de la vivienda o habitación.
- 6.1.10.** El ingreso de residentes o invitados a cualquier área pública o privada del complejo con materiales peligrosos como armas, combustibles, pólvora, explosivos entre otros.

Se consideran armas aquellos instrumentos utilizados para causar daño, que razonablemente puedan generar temor o infligir daño, así como cualquier objeto que sea catalogado como arma conforme a las leyes colombianas.



Adicionalmente, y de acuerdo con la normativa colombiana establecida por la Superintendencia de Industria y Comercio, queda prohibido el uso de punteros láser dentro de las instalaciones de CityU, debido a que estos dispositivos pueden generar riesgos para la salud, la seguridad y la convivencia.

6.1.11. Generar ruidos que afecten a la comunidad.

6.1.12. Participar, promover o propiciar peleas o riñas.

6.1.13. Tener relaciones sexuales en zonas comunes o de bienestar de la ciudadela.

6.1.14. De acuerdo con la legislación colombiana, en especial el Artículo 210-A del Código Penal y la Ley 2365 de 2024, quedan estrictamente prohibidos todos los actos de abuso sexual,

6.1.15. Acoso sexual o comportamientos obscenos en cualquier espacio de la ciudadela

6.1.16. Ejercer o promover prostitución dentro de la ciudadela.

6.1.17. La grabación de videos pornográficos con fines de comercialización o para publicación en plataformas de difusión pública.

6.1.18. Venta o distribución de drogas, cigarrillos, licor y cualquier sustancia psicoactiva en la ciudadela.

6.1.19. Ingreso de manera explícita de bebidas alcohólicas a las instalaciones de CityU. Asimismo, no está permitido su consumo en ninguna de las áreas comunes ni en los espacios de bienestar de la ciudadela.

6.1.20. Deambular por las zonas sociales de la ciudadela en estado de embriaguez, o realizar actos que, bajo los efectos del alcohol o sustancias psicoactivas que perturben la sana convivencia.

6.1.21. El consumo de bebidas alcohólicas dentro de los apartamentos queda bajo la exclusiva responsabilidad de cada residente. En ningún caso este consumo podrá generar molestias, ruidos excesivos, afectaciones a la tranquilidad de los demás residentes, ni poner en riesgo la salud propia o la de terceros.

6.1.22. Inducir a menores de edad al consumo de alcohol es considerada una falta grave al manual.

6.1.23. Realizar tráfico ilegal de fauna, flora o patrimonio cultural.

6.1.24. Consumir sustancias psicoactivas, cigarrillos, tabaco o cualquier derivado de este, así como vapear (uso de cigarrillos electrónicos o dispositivos similares) dentro de las instalaciones de CityU está prohibido, en cumplimiento de la Ley 1335 de 2009, la Resolución 1956 de 2008 y la Resolución 0228 de 2015. El alto nivel de desorden y desaseo del apartamento y/o habitación que genere perjuicio a los demás residentes.

6.1.25. Ingresar electrodomésticos no autorizados (puede verificar en anexos).

6.1.26. Ingresar sin autorización explícita a la habitación o apartamento de otro residente.

6.1.27. Cualquier conducta que pueda causar daño físico y psicológico a los miembros de la comunidad.



6.1.28. Igualmente, está prohibida la utilización o manipulación de los equipos contra incendios que interfieran con la operación normal (ej. cubrir, quitar cables o baterías), así como manipular o usar el equipo de detección o prevención de incendios para cualquier propósito distinto al control de incendios.

6.1.29. Cualquier acción de un residente que ponga en riesgo a otros miembros de la comunidad CityU, o cause daños a los bienes de CityU o a las pertenencias de otros, dará lugar a que dicho residente sea responsable financieramente de todos los costos asociados. Adicionalmente, estará sujeto a las medidas disciplinarias establecidas en el Manual de Convivencia de CityU y, de ser aplicable, a las autoridades legales.

6.1.30. Ejercer conductas que discriminen a los demás residentes por su raza, color, origen, religión, género, orientación sexual, afinidad política o limitación.

6.1.31. Las ventas al interior del complejo City U o cualquier tipo de negocio.

6.1.32. Las socializaciones de organizaciones con ánimo de lucro puerta a puerta. Los grupos o residentes que necesiten distribuir cuestionarios o encuestas deberán solicitar un permiso por correo escrito al departamento de Usense. El permiso se concederá dependiendo de la interferencia que el proyecto tenga con la comunidad.

6.1.33. No se permite el uso de bicicletas, patinetas, patines y/o Scooter en los pasillos del complejo. Las bicicletas deben guardarse en el parqueadero, en los bicicleteros destinados para este fin.

6.1.34. La solicitud reiterativa de llaves, a lo cual se procederá a cobrar una sanción económica a la cuarta vez de requerirse.

6.1.35. Queda estrictamente prohibido dejar basura o residuos en los pasillos de las torres o en cualquier zona común de CityU. El incumplimiento de esta norma constituye una falta a las condiciones de salubridad y generará una multa por sanción sanitaria, la cual será cargada al residente responsable.

6.2. Daños y vandalismo

Los residentes e invitados deberán mantener y conservar en buen estado los espacios y áreas comunes de uso público. Ningún residente o invitado está autorizado para modificar ni alterar elemento alguno de las instalaciones de City U sin previo permiso o aval de la ciudadela. Cualquier residente o invitado que cause daños, altere o deteriore los bienes de uso común, las áreas de CityU o sus alrededores, estará sujeto a sanciones, multas correspondientes y a cubrir los costos de limpieza, reparación o reposición del área afectada.

6.3. Daños a viviendas y habitaciones

Al momento de realizar el registro en CityU, el residente deberá verificar el estado de su apartamento y habitación, y firmar el formato de inventario proporcionado por el mentor. Este documento establece



la condición inicial del espacio entregado por CityU y servirá de referencia para valorar posibles daños durante el semestre.

Se consideran como daños a las habitaciones y/o apartamentos, entre otros: afectaciones causadas por aparatos eléctricos, uso inadecuado o colocación de bienes personales, reubicación de la dotación entregada, uso de adhesivos en superficies y cualquier alteración consignada en el proceso de Move Out. Con base en lo establecido en el inventario, CityU determinará si corresponde realizar cargos económicos por los daños ocasionados durante la estadía del residente.

6.4. Sanciones

El incumplimiento de cualquier numeral expuesto en este manual dará lugar a la aplicación de sanciones, las cuales se establecerán a partir del nivel de afectación a los residentes y a la comunidad en general según lo establecido en el presente manual, los tipos de sanción son:

Llamado de atención verbal: Se realiza cuando un residente comete una falta de grado leve. Implica una conversación formal con la Coordinación, en la cual se dialoga y orienta al residente frente al incidente presentado, con el propósito de mejorar su comportamiento y contribuir a la sana convivencia en la ciudadela universitaria.

La citación a esta conversación se realizará mediante el correo electrónico de Usense dirigido al residente y al responsable financiero registrados por estos en el contrato de arrendamiento. El residente deberá presentarse en la fecha y hora indicadas en la citación, salvo causa justificada debidamente informada.

Estos llamados de atención quedarán registrados en el sistema de información de Usense, mediante acta de encuentro, como soporte del proceso y para efectos de seguimiento y reincidencia.

Llamado de atención escrito: Es una notificación formal que se realiza al residente como consecuencia de la identificación de incidentes recurrentes de nivel medio, conforme a lo establecido en el Manual de Convivencia. Este llamado implica el inicio de un proceso de seguimiento disciplinario.

La notificación se realizará mediante correo electrónico de USense al residente y al responsable financiero registrados en el contrato de arrendamiento, indicando de manera clara los hechos, la norma presuntamente incumplida, así como la fecha, hora y lugar del encuentro al cual deberá presentarse el residente, dentro de un término previamente establecido.

El encuentro será documentado mediante acta, la cual se registrará en el sistema de información de vida residencial y se incorporará copia a la carpeta del residente. En dicha acta deberá dejarse



constancia del inicio formal del proceso disciplinario, así como las consecuencias derivadas del incumplimiento de los compromisos adquiridos.

En caso de que el residente no se presente al encuentro sin justificación válida, la Coordinación podrá continuar el proceso disciplinario con base en la información disponible, dejando constancia de la inasistencia y procediendo conforme a lo establecido en el presente Manual de Convivencia.

Multas: El incumplimiento o la violación de las políticas establecidas en el presente manual podrá generar la imposición de pagos obligatorios, cuyo valor será definido institucionalmente. Estas medidas podrán aplicarse tanto en casos de reincidencia como en la primera falta, y serán aplicables a infracciones clasificadas en los niveles 1, 2 o 3.

Restricción de Privilegios: Medida correctiva que incluye, pero no se limita, a la prohibición de ingreso de invitados, la limitación o control de la estadía de terceros previamente autorizados, y el bloqueo de ingreso a la ciudadela de invitados o visitantes, cuando así se determine conforme a la gravedad o reiteración de la falta.

La decisión de aplicar una restricción de privilegios será notificada formalmente por escrito, mediante correo electrónico institucional de Usense, el cual se establece como el canal oficial de comunicación para estos efectos. La notificación será enviada al residente y al responsable financiero registrados en el contrato de arrendamiento, e indicará los hechos que la motivan, la norma infringida, el alcance de la medida y su duración.

La Coordinación será la responsable de determinar el tipo de restricción (parcial o definitiva) y el tiempo de aplicación de la sanción, de acuerdo con la naturaleza, gravedad y reincidencia de la conducta, conforme a lo establecido en el presente Manual de Convivencia.

El residente contará con un término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del envío de la notificación, para presentar descargos y/o recursos, los cuales serán evaluados conforme al procedimiento establecido.

La restricción podrá clasificarse de la siguiente manera:

- **Restricción parcial:** Aplicable cuando la conducta permite la adopción de medidas temporales o condicionadas, tales como la limitación de horarios, el número de invitados o el acceso a determinados espacios comunes.
- **Restricción definitiva:** Aplicable en casos de faltas graves o reiteradas, e implica la prohibición total del ingreso de invitados, visitantes o terceros, así como el bloqueo permanente de los accesos correspondientes.

Para efectos del presente manual, se entenderán como privilegios aquellos beneficios adicionales a la ocupación del espacio habitacional, tales como el ingreso de invitados y visitantes, la autorización de estadías temporales de terceros, el uso de espacios comunes sujetos a control, y cualquier otro beneficio definido por CityU y comunicado a los residentes.



Expulsión: Medida disciplinaria que comprende la terminación del contrato de arrendamiento con el residente e implica su salida definitiva del complejo CityU.

La decisión de expulsión será notificada formalmente por escrito por el área de Usense, mediante correo electrónico institucional, el cual se establece como canal oficial de comunicación. Para efectos del presente manual, se entenderá como fecha y hora de notificación aquella en la que el correo sea enviado a la cuenta suministrada por el residente a CityU, independientemente de su lectura.

En caso de que el residente presente apelación, contará con un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la decisión, para realizar la entrega del apartamento y la salida del complejo, plazo que contempla de manera paralela el ejercicio del derecho de apelación y el tiempo de respuesta a dicho recurso.

En los casos de expulsión, el residente podrá apelar la decisión conforme al siguiente procedimiento:

- El residente podrá presentar la apelación dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación escrita realizada por el área de Usense.
- La apelación y/o peticiones anexas deberán ser presentadas por escrito y vía correo electrónico dirigido al Experience Head (jrojas@cityu.com.co).
- En un término no mayor a cinco (5) días hábiles, la apelación será puesta a consideración de la Gerencia General, quien evaluará el caso y adoptará la decisión correspondiente.
- Una vez tomada la decisión, el residente será notificado formalmente y, de ser necesario, citado a reunión con el Experience Head.

La presentación de la apelación no suspende automáticamente la medida de expulsión, salvo que así se disponga expresamente en la respuesta emitida por el Experience Head.

En caso de que el residente no presente apelación dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la decisión de expulsión, deberá entregar el apartamento y efectuar la salida del complejo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del término para apelar.

En este escenario, el plazo total máximo para la entrega del apartamento y salida del complejo será de siete (7) días hábiles contados desde la notificación de la decisión de expulsión.

Seguridad

- City U cuenta con sistemas de vigilancia en zonas comunes y puertas de seguridad que permiten solo el ingreso de residentes o personas autorizadas.
- El residente podrá ingresar por las torres habilitadas.



- El residente es responsable de sus objetos personales, así como de la pérdida o daños de sus pertenencias o de las de sus visitantes o invitados.
- Los residentes deben permitir el ingreso a sus habitaciones de las personas encargadas de la limpieza y/o personal operativo de las viviendas. Además, el personal operativo y administrativo podrá ingresar a las habitaciones cuando se requiera, por razones de emergencia.
- El residente asumirá la responsabilidad de cuidar las llaves de su apartamento y habitación desde el momento que las recibe hasta el día de su salida del complejo. Si se generan solicitudes reiterativas de llaves, se realizará el cobro correspondiente como sanción económica.
- En caso de perder o encontrar una llave, deberá reportarla inmediatamente a cualquiera de las recepciones en las torres.
- En caso de requerirse un cambio de cerradura o reemplazo de llaves, se cargará el valor correspondiente a la cuenta del residente en cuestión.
- El ingreso a cada una de las Torres se realizará únicamente con una tarjeta electrónica que entregará City U.
- En caso de pérdida de la tarjeta y/o carné, el residente deberá reportarlo de inmediato en la recepción de la Torre en la que habita. El costo de será asumido por el residente. En caso de ser necesario el cambio de guardas de la cerradura, este gasto también deberá ser asumido por el residente.
- El préstamo de tarjetas, carné y/o llaves está prohibido son de uso personal e intransferible.
- Ningún residente podrá realizar copias de las llaves de forma unilateral, cualquier modificación, cambio o copia de llaves será realizada por el área operativa de City U.
- En caso de solicitudes de revisión de cámaras, estas deberán realizarse mediante correo electrónico y se dará respuesta en un tiempo máximo de 72 horas. Sin embargo, cuando se encuentre comprometida la integridad del residente, la solicitud deberá hacerse de inmediato a través de llamada o mensaje al número 24 horas, y será atendida de forma prioritaria.
- CityU reitera su política de tratamiento de datos personales, la cual resulta aplicable a todos los sistemas de seguridad implementados en la ciudadela, incluyendo los sistemas de videovigilancia y demás medios de registro audiovisual.

El acceso, revisión y uso de los registros de videovigilancia estará estrictamente restringido al personal autorizado por CityU y se realizará únicamente para fines de seguridad, convivencia, investigación de incidentes y aplicación de procedimientos disciplinarios, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información y el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

La política de tratamiento de datos personales se encuentra contenida y aceptada en el contrato firmado por el residente, el cual regula las condiciones, finalidades y alcances del tratamiento de la información personal por parte de CityU. El uso de los sistemas de seguridad implica el reconocimiento y aceptación de dicha política conforme a lo establecido contractualmente.

6.5. Emergencias



Todo residente debe contar con un Plan Obligatorio de Salud y entregar la copia del carné o del certificado de afiliación en el momento de la firma del contrato.

CityU cuenta con un servicio de atención a urgencias prestado por Emermédica. En caso de presentarse una emergencia médica.

Si la situación ocurre dentro del horario en el que se encuentre disponible la enfermera de CityU, será el Life Mentor quien la contacte, y ella a su vez gestionará el llamado a Emermédica. Es importante precisar que la enfermera no está en la labor de diagnosticar, por lo cual se deberá esperar siempre la valoración del personal de Emermédica.

En el caso de que no se cuente con la presencia de la enfermera, el Life Mentor será quien realice directamente el llamado a Emermédica. Adicionalmente, ante una emergencia vital, los residentes también pueden acudir a las recepciones, donde un miembro de enfermería o un Life Mentor brindará asistencia básica mientras llega el servicio médico.

En caso de emergencia médica, el equipo de Usense informará a la persona de contacto registrada por el residente.

En el caso de emergencias psicológicas el protocolo a seguir es:

- Comunicarse con el equipo de USense 24 HORAS, quienes informarán al Coordinador de turno de Usense del equipo para que brinde una atención primaria y de contención.
- Contactar a los familiares registrados en la base de datos para informar la situación.
- En caso de estar en situación de riesgo la integridad del residente, comunicarse con el número único de emergencias 123.

Es importante aclarar que si se identifica alguna situación de riesgo psicosocial que afecte la salud del residente, el Coordinador realizara la remisión a la instancia que considere pertinente, con el fin de salvaguardar su integridad.

6.6. Seguridad en Incendios

- En caso de activarse la alarma de incendios y en caso de que lo amerite todos los residentes deberán evacuar inmediatamente los edificios siguiendo el protocolo de evacuación establecido, atendiendo en todo momento a la señalización y/o a las instrucciones de la Brigada de Emergencia.
- Los residentes deberán permanecer fuera de la residencia hasta que el Cuerpo de Bomberos determine que es seguro volver a ingresar. El incumplimiento de evacuar durante una emergencia de incendio podrá resultar en una multa y/o acción disciplinaria.



- Ni los Residentes, ni los invitados están autorizados para modificar o desactivar los detectores de humo, alarmas de incendio, mangueras de los gabinetes contra incendios, sistema de rociadores ni extintores.
- Adicionalmente, no pueden causar la activación de la alarma de incendio por cocinar y/o fumar negligentemente dentro de su habitación o en áreas comunes. Lo anterior, comprende aplicación de sanciones de acuerdo con los numerales contenidos en este manual.

Los residentes deben seguir las siguientes regulaciones para la prevención de incendios:

- Garantizar que su entorno sea seguro y libre de riesgos a la vida. Lo anterior, incluye no sobrecargar la toma eléctrica, multitomas y/o extensiones. Asegurar que los artículos como planchas de pelo, secadores, etc. estén desconectados cuando no están en uso.
- Encender/ quemar o poseer velas, incienso o lámparas de cera/aceite no está permitido en City U.
- El uso o almacenamiento de tanques de propano (vacíos o llenos) en el interior, o cualquier otro aparato que requiera combustible como keroseno, fluidos para encender y/o carbón (incluso fondues), no están permitidos en City U.
- Decorar los techos con material inflamable o no (incluyendo decoraciones), no está permitido. No se pueden colgar lámparas ni cubrir las fuentes de luz con ningún material.
- Se prohíbe la decoración con luces de las puertas de las viviendas, de igual forma, pasar extensiones eléctricas a través de las puertas para facilitar el uso de decoraciones.
- Colgar cualquier objeto sobre los rociadores de agua o interferir con su funcionamiento o cubrirlos con cortinas, posters, o cualquier elemento está prohibido.
- No poseer ni guardar materiales peligrosos para la salud y seguridad de los residentes donde se incluyen, pero no se limitan a químicos, gasolina, keroseno, carbón, fluidos para encender y contenedores que se han utilizado para almacenar gasolina.
- Las lámparas halógenas están estrictamente prohibidas dentro de City U.
- Para evitar la activación de la alarma de incendios, los residentes deben abstenerse de utilizar aerosoles cerca de los detectores de humo.
- Las viviendas cuentan con un sistema de seguridad que en el momento en que se presenta una emergencia o se enciende la alarma contra incendios, automáticamente habilita todas las puertas de emergencia y desbloquea los torniquetes de entrada y salida para facilitar la evacuación.

7. ASEO Y MANTENIMIENTO

7.1. Servicio de aseo

CityU prestará servicio de aseo en los apartamentos de acuerdo con la estrategia comercial de la época, para esto, el residente debe dejar todas sus pertenencias dentro del closet y los enseres del baño guardados. La rutina de aseo comprende:



7.1.1 Habitación

- Barrido y trapeado de piso
- Limpieza de ventana y muebles

7.1.2 Baños

- Lavado de la cabina y la cortina de la ducha
- Lavado del inodoro y lavamanos
- Limpieza del mueble parte externa
- Barrido y trapeado de piso

7.1.3 Zona Social

- Limpieza de comedor y sillas
- Limpieza de mueble parte externa y mesón
- Limpieza de estufa
- Limpieza del microondas
- Barrido y trapeado de piso

Si en el momento de realizar el aseo la habitación no se encuentra en las condiciones requeridas, no se prestará dicho servicio y será debidamente notificado a la coordinación de Usense. En caso de que esta conducta sea reiterativa, se procederá con la aplicación de la multa establecida por concepto de aseo.

Los horarios y el personal de Housekeeping serán definidos y asignados según la consideración y disponibilidad de CityU. El residente no podrá exigir cambios en dichos horarios o en el personal asignado, salvo autorización expresa de la administración.

7.2. Mantenimiento

7.2.1 Basura y reciclaje

Es responsabilidad de los residentes vaciar las bolsas de basura en los “shut de basura” y/o depositar el reciclaje en el punto ecológico de la torre 2 Piso 4. Así mismo, el equipo Housekeeping

7.2.2 Daños en las habitaciones

- Se cobrará el costo de todos los daños relacionados con daños físicos, intencionales o accidentales, el reemplazo de muebles y/o accesorios, cargos por limpieza, etc.



- Los residentes deberán reportar de manera inmediata, a través de la aplicación Nuvola, cualquier daño en los inmuebles pertenecientes a CityU. Es obligación del residente informar oportunamente estas novedades con el fin de que, en la medida de lo posible, puedan ser atendidas y solucionadas durante el horario hábil de atención.
- Todo daño ocasionado por invitados es responsabilidad de (los) residente(s) que permitieron su acceso.

7.2.3 Solicitud de mantenimiento

- Para solicitar el servicio de mantenimiento, el residente deberá registrar su solicitud a través de la aplicación Nuvola. Dependiendo del tipo de solicitud, el personal operativo de CityU se pondrá en contacto con el residente para coordinar la realización de la actividad requerida. El residente podrá, a través de la aplicación, autorizar el ingreso del personal sin necesidad de estar presente en el apartamento.
- Al registrar una solicitud, favor asegurarse de suministrar la mayor cantidad de detalles posibles para ayudar a resolver su inquietud de mantenimiento. Los problemas de mantenimiento deberán reportarse tan pronto como ocurren, para que puedan solucionarse de manera oportuna.

7.2.4 Cuidado de elementos

Cada residente es responsable de proteger sus equipos eléctricos y electrodomésticos. Para tal fin, deberá contar con estabilizadores de voltaje u otros dispositivos de protección que eviten posibles daños derivados de fluctuaciones eléctricas.

ANEXO No. 1

1. Niveles de faltas y sanciones

Todos los incidentes o violaciones de las políticas establecidas en el presente manual se manejarán de acuerdo con el procedimiento de seguimiento a incidentes de Usense. A continuación, se expone la matriz general de faltas en la cual se define el grado de afectación que tienen los incidentes, así como la sanción que aplicaría para cada nivel, esta matriz toma a consideración dos subniveles de impacto, uno es el impacto a nivel personal y el otro es el nivel de impacto en la comunidad, a continuación, se especifican estos subniveles.

El procedimiento de seguimiento a incidentes de Usense tiene como objetivo garantizar la identificación, registro, análisis, atención y cierre de los incidentes que afecten la convivencia, la seguridad o el bienestar de la comunidad CityU, asegurando la trazabilidad, el debido proceso y la aplicación de las medidas correspondientes.



El procedimiento se desarrolla a través de las siguientes etapas:

- **Identificación y reporte del incidente**

Los incidentes podrán ser identificados por residentes, mentores, personal de vigilancia, recepción o Coordinación, así como a través de los sistemas de seguridad, registros audiovisuales o minutas. Todo incidente deberá ser reportado de manera oportuna a Usense para su gestión.

- **Registro del incidente**

El incidente será registrado en el sistema de información de Usense, dejando constancia de la fecha, hora, lugar, personas involucradas, descripción objetiva de los hechos y soportes disponibles.

- **Clasificación y análisis del incidente**

La Coordinación de Usense realizará la clasificación del incidente conforme a los niveles de falta establecidos en el Manual de Convivencia y analizará la información recopilada con el fin de determinar su alcance, gravedad y las acciones a seguir.

- **Intervención y adopción de medidas**

De acuerdo con la naturaleza, gravedad y reincidencia del incidente, Usense podrá adoptar medidas preventivas, correctivas o disciplinarias, tales como retroalimentación, llamados de atención, mediación, restricciones de privilegios, sanciones económicas o no económicas y otras medidas previstas en el presente manual, sin perjuicio de que, en los casos que así lo ameriten, se pueda proceder con la terminación del contrato de arrendamiento, conforme a lo establecido contractualmente y al procedimiento disciplinario aplicable.

- **Seguimiento del caso**

Usense realizará el seguimiento continuo del incidente, verificando el cumplimiento de los compromisos adquiridos, la efectividad de las medidas adoptadas y la reincidencia de conductas, dejando constancia escrita de cada actuación.

- **Cierre del incidente**

El caso será cerrado una vez se haya verificado la solución del incidente, el cumplimiento de las medidas adoptadas o la ejecución de la sanción correspondiente, incluida, cuando aplique, la terminación del contrato de arrendamiento. El cierre quedará registrado en el sistema de información de Usense, con el respectivo soporte documental.



- **Archivo y custodia de la información.**

La documentación asociada al incidente hará parte de la carpeta del residente y será custodiada por Usense, garantizando la confidencialidad y el adecuado tratamiento de los datos personales, conforme a la política vigente.

Para efectos de la aplicación de los procedimientos disciplinarios y sancionatorios establecidos en el presente Manual de Convivencia, se considerarán soportes plenamente válidos los medios audiovisuales, tales como cámaras de seguridad y registros fotográficos, así como las anotaciones consignadas en las minutas de vigilancia y de recepción, siempre que dichos registros se encuentren asociados a los hechos objeto de análisis.

Estos soportes podrán ser utilizados como elementos de verificación y sustento para la identificación de conductas, el análisis de los casos y la adopción de medidas correctivas o sancionatorias, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información, el debido proceso y el respeto por la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

1.1. Subniveles de faltas

Se evaluará cada una de las faltas cometidas de acuerdo con la siguiente matriz según el impacto a nivel personal y a la comunidad.

1.1.1. Personal

- Leve (0) Riesgo nulo o leve a nivel personal.
- Bajo (1) Genera un bajo riesgo a la persona a nivel personal.
- Moderado (2) La situación genera riesgo moderado a nivel personal.
- Alto (3) El nivel de riesgo es alto a nivel personal.

1.1.2. Comunidad

- Leve (0) El impacto en la comunidad es nulo o leve.
- Bajo (1) La situación impacta a una pequeña parte de la comunidad.
- Moderado (2) La situación afecta a gran parte de la comunidad.
- Alto (3) Afectación total de la comunidad.



| RIESGO/NIVEL | | COMUNIDAD | | | |
|--------------|--------------|-----------|------|----------|------|
| | | LEVE | BAJO | MODERADO | ALTO |
| PERSONAL | LEVE (0) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | BAJO (1) | 1 | 1 | 2 | 3 |
| | MODERADO (2) | 1 | 2 | 2 | 3 |
| | ALTO (3) | 2 | 3 | 3 | 3 |

1.2. Tipos de incidentes por niveles de falta general

1.2.1 Nivel 1

Incidentes, reportados y/o identificados por primera vez que generan un leve o bajo impacto a nivel personal y de comunidad, bajo este nivel se pueden encontrar casos como:

- Ingreso de una única vez de un invitado no autorizado a dormir.
- Ingreso no permitido por recepciones una única vez (saltar torniquetes, prestar tarjeta de ingreso).
- Reporte de ruido una única vez, que no sobre pase el nivel que genere un impacto importante a la comunidad.
- Ingreso de implementos no autorizados a la ciudadela por una única vez (por ejemplo: mascotas y bicicletas).

1.2.2 Nivel 2

En esta categoría se encuentran las faltas que afectan moderadamente a nivel personal y de comunidad, puede contener, pero no estar limitado a los siguientes eventos:

- Contar con dos o más reportes de ruido posterior a la hora de silencio.
- Consumo de alcohol no autorizado en zonas comunes.
- Ingreso de invitados no autorizados por dos veces o más.
- Dos o más reportes de violación de los protocolos de seguridad de la ciudadela.



- Reporte de consumo de tabaco (* ver numeral 6.1.) en la ciudadela.
- Ingreso reiterativo (dos o más) de implementos no autorizados en la ciudadela.

1.2.3 Nivel 3

Es el nivel más alto y hace referencia a las acciones, faltas o incidentes que impactan de manera masiva a la comunidad y a nivel personal, en este nivel están las faltas graves, las cuales incluyen, pero no se limitan a:

- Tenencia, venta y/o consumo de sustancias prohibidas como: sustancias psicoactivas, alcohólicas y/o cigarrillos (ver numeral 6.1.17 Y 6.1.24).)
- Peleas dentro de la ciudadela.
- Actos sexuales en áreas comunes de la ciudadela (salas de estudio, salas de TV, salas de juegos, terrazas, gimnasio, recepciones, ascensores, lavanderías, auditorio y salón de juegos)
- Actos vandálicos en las instalaciones de la ciudadela (grafitis y/o destrucción implementos).
- Tenencia de animales a la ciudadela.
- Llamados de atención reiterativos por falta de aseo y orden tanto en zonas comunes como en el apartamento.
- El irrespeto o la agresión verbal, escrita, psicológica y/o física de cualquier miembro de la comunidad.
- Ejercer conductas que discriminen a los demás residentes por su raza, color, origen, religión, género, orientación sexual, afinidad política o limitación.
- Cualquier conducta que pueda causar daño físico y psicológico a los miembros de la comunidad.
- Ejercer o promover prostitución dentro de la ciudadela.

1.3. Especificación de sanciones por nivel

Las sanciones descritas a continuación corresponden, pero no se limitan a las aplicables en cada uno de los niveles:



| SANCIONES | Nivel de la falta | | | Responsable de la decisión | | |
|-----------------------------|-------------------|---|---|----------------------------|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Llamado de atención verbal | X | X | | LM | CR | EH |
| Llamado de atención escrito | | X | X | | CR | EH |
| Multas | X | X | X | CR | CR | EH |
| Periodo de prueba | | X | X | | CR | EH |
| Restricción de privilegios | X | X | X | CR | CR | EH |
| Expulsión | | | X | | | GE |

LM: Life Mentors

CR: Coordinación

EH: Experience Head

GE: Gerencia de Experiencia



ANEXO No.2

1. Tabla de multas

| Concepto | Valor Sanción (SMDLV) | Descripción |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pérdida de tarjeta de acceso | 0,63 | |
| Exceso en tiempo de entrega de juegos y accesorios solicitados en la recepción | 1 | |
| Pérdida de llave | 0,63 | |
| Retiro de la tarjeta de invitado de Sistema | 0,63 | En caso del invitado llevarse la tarjeta de acceso a CityU |
| Violación de normas de aseo y limpieza | 1,5 a 4 | En caso de presentarse situaciones por exceso de alcohol, se cobrará el valor por el servicio de aseo, dependiendo del espacio en donde ocurra el evento: <ul style="list-style-type: none"> - Zona Pública: 4 SMDLV - Apartamentos: 1,5 SMDLV |
| Violación política de acceso | 3 | En caso de saltar torniquete, ingresar sin ser autorizado, uso indebido de la tarjeta de ingreso. |
| Permitir el ingreso invitado no autorizado | 3 | |
| Perturbar la tranquilidad de la comunidad | 3 | Manejo inadecuado del sonido, discusiones, riñas, entre otros. |
| Uso indebido de espacios | 4 | Incluye consumo spa, cigarrillo, vapeador, alcohol, relaciones íntimas, etc. |
| Violación sanitaria | 6 | Situación que afecte la salud de la comunidad por medio de una enfermedad infectocontagiosa. Manipulación de sustancias químicas y/o de riesgo biológico. Entre otras situaciones que pongan en riesgo la sanidad de la comunidad. Tenencia de cualquier animal. |
| Violación política de prevención de incendios (manipulación rociadores, detectores de humo) | 4 a 9 | De acuerdo con la gravedad de la situación presentada |
| Cambio de habitación no autorizado | 39 | |
| Daño a elementos de CityU | según valoración | |

- El valor de las multas está determinado en Pesos colombianos.



- Tarifas de acuerdo con el salario mínimo diario legal vigente. Se aproxima al múltiplo de cinco siguiente.
- Las multas serán acumulables de acuerdo con la situación prestada.

ANEXO No.3

Electrodomésticos no permitidos dentro de los apartamentos

- Ollas de cocción lenta.
- Calentadores de ambiente.
- Lámparas de colgar.
- Materiales o dispositivos explosivos.
- Implementos para remodelar o reparar la habitación.
- Subwoofers / amplificadores o equipos de alta potencia (mayor a 300 watts).
- Fogones, reverberos, parrillas eléctricas, sartenes eléctricas, tostadores y demás electrodomésticos que funcionen con sustancias inflamables o que tengan resistencias expuestas.
- Routers.
- Máquinas para minar y sus derivados.
- Neveras que superen la altura máxima de 60cm.

