

10-NOV-2025

APROBADO POR
SECRETARIA GENERAL

UNIVERSIDAD DEL NORTE
Consejo Académico

Resolución No. 62 del 5 de noviembre del 2025

“Por la cual se expide el Manual de Convivencia en Pensiones de Alojamiento para estudiantes beneficiarios”

El Consejo Académico, en uso de sus facultades y en especial las conferidas en el artículo 21 literal d) de los Estatutos y

CONSIDERANDO

Que la Universidad del Norte en su compromiso con la excelencia, actúa de forma ética bajo los principios y valores que la han consolidado por su proceder honesto e íntegro, en el ámbito educativo a nivel nacional e internacional.

Que se hace necesaria la elaboración de un *“MANUAL DE CONVIVENCIA EN PENSIONES DE ALOJAMIENTO PARA ESTUDIANTES BENEFICIARIOS”*, documento que recopila las pautas del comportamiento, las normas, derechos y deberes entre los estudiantes beneficiarios del Programa Institucional de Becas y Apoyo Financiero de la Universidad del Norte, ya sean becarios o estudiantes de casos especiales, con el beneficio de alojamiento (con o sin alimentación y/o servicios de lavado y planchado), y los propietarios de las pensiones convenidas. Esta disposición promueve el respeto mutuo, la responsabilidad compartida y el cumplimiento de las pautas necesarias para una convivencia ordenada y beneficiosa.

Que, en sesión del Consejo Académico de fecha 26 de febrero de 2025, como consta en el Acta No. 653-212, se aprobó el Manual de Convivencia en Pensiones de Alojamiento para Estudiantes Beneficiarios.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptase el *“MANUAL DE CONVIVENCIA EN PENSIONES DE ALOJAMIENTO PARA ESTUDIANTES BENEFICIARIOS”*, por medio del cual se establecen las normas que regulan la relación entre los estudiantes beneficiarios del Programa Institucional de Becas y Apoyo Financiero de la Universidad del Norte, ya sean becarios o estudiantes de casos especiales, con el beneficio de alojamiento (con o sin alimentación y/o servicios de lavado y planchado), y los propietarios de las pensiones convenidas. Su propósito es garantizar un ambiente armónico, respetuoso y seguro.

ARTÍCULO SEGUNDO: La interpretación por vía de autoridad del presente Manual, corresponde al Rector. Su aplicación deberá estar acorde a los fines de la normativa y de acuerdo con los criterios de buen juicio y sentido común.

ARTÍCULO TERCERO: La presente resolución y Manual, rigen a partir de su publicación en la WEB de la Institución.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Barranquilla a los cinco (5) días del mes de noviembre de dos mil veinticinco (2025).


ADOLFO MEISEL ROCA
Rector


CRISTINA TORRENTS DÍAZ
Secretaria Académica

Contenido	
INTRODUCCIÓN	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
SOBRE LAS PENSIONES DE ALOJAMIENTO	7
Convocatoria de oferentes	7
Criterios para la selección de las pensiones	7
Legalización	8
Revisión periódica	8
NORMAS DE ALOJAMIENTO Y CONVIVENCIA	8
Asignación de beneficiarios por pensión	8
Asignación y uso de habitaciones	8
Dotación, Uso y Cuidado de muebles y enseres	8
Modificaciones permitidas en la habitación e instalaciones	9
Protocolo de seguridad y manejo de ingreso y salida del alojamiento	9
Seguridad física de las instalaciones y manejo de sistemas de acceso	9
Cuidado, Limpieza y Normas de Higiene en las Instalaciones	10
Uso de los Servicios Públicos y Privados	10
Cuidado de la ropa	11
Uso de espacios por parte de los estudiantes	11
Confidencialidad de la información y respeto a la vida del estudiante	12
Fechas de entrada y salidas a finalizar periodo académico y en recesos	12
Procedimiento para Quejas y Reclamos	12
PROTOCOLO EN EMERGENCIAS	12
Caso de accidentes físicos	12
Caso de riesgos por salud mental	13
Identificación de comportamientos irregulares sin riesgo latente	13
SOBRE LA ALIMENTACIÓN	14
Recomendaciones y guías	14
Normas generales	14
Normas sobre el consumo y almacenamiento de alimentos en las habitaciones	14
Procedimientos para dietas especiales o alergias alimentarias	14
DERECHOS Y DEBERES DE LOS ESTUDIANTE BENEFICIARIOS	15
Derechos de los estudiantes:	15
Deberes de los estudiantes	15
DERECHOS Y DEBERES DE LOS PROPIETARIOS	16
Derechos de los Propietarios	16
	2

Deberes de los Propietarios	17
PROHIBICIONES GENERALES PARA ESTUDIANTES Y PROPIETARIOS	18
MOTIVOS DE TERMINACIÓN DEL BENEFICIO DE AUXILIO DE ALOJAMIENTO LOS SIGUIENTES:	19
DISCIPLINA Y SANCIONES	19
Tipos de sanciones	19
Leves	19
Graves	19
Muy graves	19
Procedimiento	20
Sanciones por tipo de faltas	20
Anexos	21
Anexo 1. Ficha Técnica Visita a Pensiones.	21
Anexo 2. Ficha Estudiante becario en pensión de alojamiento y datos de contacto familiares.....	21
Anexo 4. Encuesta de satisfacción semestral a becarios y propietarios de pensiones.....	21
Anexo 5. Estándares básicos de salubridad	29

INTRODUCCIÓN

Introducción a las Normas de Convivencia, Deberes y Derechos

Este manual de convivencia tiene como objetivo establecer las normas que regulan la relación entre los estudiantes beneficiarios del Programa Institucional de Becas y Apoyo Financiero de la Universidad del Norte, ya sean becarios o estudiantes de casos especiales, con el beneficio de alojamiento (con o sin alimentación y/o servicios de lavado y planchado), y los propietarios de las pensiones convenidas. Su propósito es garantizar un ambiente armónico, respetuoso y seguro.

Las normas, derechos y deberes aquí descritos promueven el respeto mutuo, la responsabilidad compartida y el cumplimiento de las pautas necesarias para una convivencia ordenada y beneficiosa. Los estudiantes beneficiarios tienen derecho a disfrutar de un alojamiento adecuado y servicios complementarios de calidad, pero también deben asumir una actitud de respeto, responsabilidad, colaboración y proactividad, fomentando una convivencia basada en la comunicación asertiva y el cuidado mutuo.

Esto implica ser propositivos para resolver desacuerdos directamente y de manera respetuosa con las personas involucradas, evitando malentendidos o rumores, respetar los horarios y espacios de los demás, participar activamente en el mantenimiento del orden y la limpieza, mostrar empatía hacia compañeros con diferentes culturas y estilos de vida, y fomentar un ambiente inclusivo y solidario. Al asumir estas prácticas, cada estudiante becario contribuye a un entorno de respeto y bienestar compartido, fortaleciendo el sentido de comunidad que nos caracteriza como miembros de la Institución deben cumplir con las normas que aseguren el buen funcionamiento del espacio compartido.

De igual manera, los propietarios de las pensiones tienen la obligación de ofrecer un entorno seguro y saludable, respetando los derechos de los estudiantes becarios y estudiantes casos especiales. El equilibrio entre estos derechos y responsabilidades es esencial para lograr una convivencia pacífica y constructiva.

Como parte del compromiso institucional, el presente Manual hará parte integral de los procesos del SGC para revisarlo y adaptarlo a nuevas normativas o situaciones emergentes.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alojamiento: Servicio que proporciona un espacio residencial temporal que puede incluir facilidades adicionales como alimentos, cuidado de ropa y otros servicios básicos para garantizar el bienestar y las condiciones adecuadas de vida de los estudiantes becarios y estudiantes de casos especiales de la Universidad, durante el tiempo que dure su beneficio.

Alimentación: Se refiere a los servicios de provisión de comida proporcionados a los estudiantes beneficiarios dentro de las instalaciones de la pensión. La alimentación incluye la preparación, distribución y consumo de los alimentos en los horarios establecidos, garantizando una dieta adecuada y balanceada conforme a las necesidades de los estudiantes becarios y estudiantes casos especiales.

Beneficiarios: Estudiantes seleccionadas según los criterios establecidos por la Universidad bajo el Programa institucional de Becas y apoyo financiero para recibir beneficios económicos o en especie destinados a financiar su educación y gastos relacionados. En este contexto, incluyen tanto a los becarios como a los estudiantes de casos especiales que reciben auxilios de alojamiento, alimentación y otros.

Carta de compromiso: Es el acuerdo formal que el estudiante beneficiario suscribe al acceder a los términos establecidos en los beneficios de su beca y/o los auxilios de manutención incluidos. En este documento, el becario acepta sus responsabilidades académicas y financieras, el cumplimiento de normas de convivencia y reconoce las consecuencias legales y disciplinarias en caso de incumplimiento.

Comité de Becas: Es el órgano designado por la Universidad para la evaluación y asignación de los beneficiarios. Esta liderado por el Rector e integrado por el Vicerrector Administrativo y Financiero, director Financiero, jefe de Financiamiento Estudiantil, administrador del Programa de Becas. Este comité vela por el cumplimiento de los criterios establecidos por los donantes para la asignación de las becas con recursos externos.

Convivencia: La convivencia hace referencia a la interacción social y el comportamiento en común que deben mantener los estudiantes beneficiarios dentro de las instalaciones de la pensión de alojamiento. Este concepto engloba el respeto, la tolerancia, la cooperación y el cuidado mutuo entre los estudiantes beneficiarios, así como la convivencia con el propietario y personal de apoyo en las instalaciones, con el fin de crear un ambiente armonioso y productivo.

Delegado Uninorte: Corresponde a la Trabajadora Social adscrita a la Oficina de Financiamiento Estudiantil (OFE) de la Universidad con la responsabilidad de administrar las pensiones de alojamiento y la prestación de apoyo integral a los estudiantes beneficiarios. Sus funciones incluyen, pero no se limitan a:

- Gestionar auxilios de alojamiento, alimentación, transporte y material de estudio.
- Mantener comunicación continua con estudiantes beneficiarios y sus familias.
- Coordinar inducciones para responsables de viviendas estudiantiles.
- Supervisar la convivencia estudiantil mediante visitas semestrales o cuando sea necesario.

Estudiantes casos especiales: Se refiere a cualquier estudiante de pregrado matriculado en la Universidad del Norte y que reciba algún tipo de auxilio diferente a matrícula, tales como vivienda, alimentación, transporte, material de estudio.

Instalaciones: Las instalaciones se refieren al conjunto de espacios y edificaciones destinadas a albergar a los estudiantes beneficiarios de pensión de alojamiento, incluyendo habitaciones, zonas comunes, cocina y comedor, baños, y áreas de estudio y recreativas. Son los lugares en los cuales se desarrollan todas las actividades relacionadas con el alojamiento, la alimentación y la convivencia de los estudiantes beneficiarios.

Oficina de Financiamiento Estudiantil: La Oficina de Financiamiento Estudiantil (OFE) es una unidad estratégica de la Universidad del Norte, la cual depende de manera directa de la Dirección Financiera, adscrita a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Entre sus principales actividades se encuentran:

- Diseñar, gestionar y colocar a disposición de la comunidad estudiantil, a través de diferentes canales de atención, un portafolio de alternativas de financiación y becas acorde a sus necesidades y como apoyo a su proceso de matrícula financiera.
- Ofrecer un servicio ágil, confiable y humanizado, con el fin de facilitar el ingreso y permanencia de los estudiantes.
- Orientar y acompañar a los estudiantes en los distintos procesos relacionados a su matrícula financiera durante su vida universitaria; así mismo, brindar apoyo a las distintas dependencias, con el fin de contribuir al cumplimiento del proyecto educativo de la universidad.
- Ser parte del SIGC y nuestra operación se soporta principalmente en tres procesos: Financiar, Facturar y Gestionar Recaudos.

Pensión: La pensión se refiere al establecimiento o lugar en el cual los estudiantes Beneficiarios del Programa institucional de Becas y Apoyo Financiero reciben el servicio de alojamiento y, en algunos casos, alimentación, cuidado de ropa y otros auxilios especiales. Este término también puede aludir al beneficio de tipo económico que cubre parcial o totalmente los gastos relacionados con la residencia y los servicios asociado.

Período Académico: Es el lapso establecido para el desarrollo de las actividades académicas en la Universidad, conforme al calendario académico definido semestralmente por la institución. La duración habitual de los programas es de **16 semanas**, mientras que los programas de **salud** tienen una duración de **20 semanas**. Se considera las 2 semanas adicionales destinadas a la realización de exámenes finales, el cual debe ser cubierto por la pensión de alojamiento.

Períodos de receso universitario: Suelen estar determinados por el calendario académico oficial, que se publica semestralmente. Aunque pueden variar según el año y las decisiones administrativas, los períodos de receso típicos son los siguientes:

- **Receso intersemestral de mitad de año:** Generalmente ocurre entre los meses de **junio y julio**, después de finalizar el primer semestre académico. Suele durar entre tres y cuatro semanas.
- **Receso de fin de año:** Inicia tras la culminación del segundo semestre académico, entre los meses de **diciembre y enero**. Este es el período más largo de descanso y puede extenderse de cuatro a seis semanas.
- **Receso por Carnavales:** Pausa breve que coincide con el lunes y martes festivo durante las fechas en las que se celebra el Carnaval de Barranquilla, que usualmente se realiza en los meses de febrero o marzo.
- **Receso por Semana Santa:** Pausa breve dura una semana incluyendo los días santos. Cuyas fechas varían en el calendario de cada año. Usualmente en marzo o abril.
- **Receso Semana Universitaria:** Una pausa breve que suele durar una semana y cuyas fechas varían en el calendario de cada año, usualmente en el mes de octubre.

Programa Institucional de Becas y Apoyo Financiero: Su finalidad es incrementar el acceso y la retención de más bachilleres y profesionales talentosos del Caribe colombiano, en programas acreditados de educación superior. Su objetivo es otorgar Becas en matrículas y auxilios de manutención para estudiantes de pregrado y posgrado cuyos ingresos son insuficientes para sufragar sus estudios universitarios. Al ser una prioridad institucional, conjuga recursos principalmente de la Universidad; la contribución a través de alianzas con entidades privadas y públicas, así como las donaciones de personas naturales entre egresados, colaboradores y amigos.

Protocolo de Emergencias: Es el conjunto de acciones y procedimientos establecidos por la Universidad para hacer frente a situaciones imprevistas o peligrosas, o accidentes. El objetivo del protocolo es garantizar la seguridad de los estudiantes beneficiarios en situaciones de riesgo, proporcionando directrices claras para su evacuación o respuesta inmediata.

- **Accidentes físicos domésticos:** Se refiere a los siniestros ocurridos en el hogar, como caídas, quemaduras, intoxicaciones, entre otros.
- **Accidentes:** Se considera un siniestro si hay choque, atropello, o cualquier otra situación que cause lesiones.
- **Lesiones personales:** Si una persona resulta lesionada debido a la acción de otra (ya sea por dolo o culpa). Incluye s físicas (como fracturas) y psicológicas.

Normas de Disciplina: Son el conjunto de reglas y principios establecidos para regular el comportamiento de los estudiantes beneficiarios en las instalaciones de la pensión de alojamiento. Estas normas buscan mantener el orden, el respeto y la seguridad de todos los residentes, especificando las conductas que se consideran inapropiadas, las sanciones aplicables ante su incumplimiento y los procedimientos de resolución de conflictos.

Sanciones: Son las medidas disciplinarias impuestas a los estudiantes beneficiarios en caso de incumplimiento de las normas establecidas por la Universidad en el manual de convivencia. Estas sanciones pueden variar en intensidad dependiendo de la gravedad de la infracción y pueden incluir desde amonestaciones hasta la cancelación del beneficio de alojamiento.

SOBRE LAS PENSIONES DE ALOJAMIENTO

La Universidad, a través de la Trabajadora Social de la Oficina de Financiamiento Estudiantil (OFE), selecciona y contrata pensiones de alojamiento bajo criterios que priorizan el bienestar y la seguridad de los estudiantes beneficiarios. Los aspectos evaluados incluyen:

- Calidad de los servicios ofrecidos.
- Ubicación estratégica.
- Condiciones de higiene y seguridad estructural.
- Compromiso de los propietarios con mantener un entorno respetuoso y ordenado.

Las pensiones deben proporcionar un alojamiento adecuado que cumpla con las normativas de convivencia, asegurando un espacio propicio para el desarrollo académico y personal de los estudiantes. Para ello contempla las siguientes pasos y criterios:

Convocatoria de oferentes

- **Revisión de propuestas:** Los propietarios interesados en ofrecer sus viviendas como pensiones deberán suministrarle a la Oficina de Financiamiento Estudiantil información detallada sobre la vivienda, capacidad, servicios ofrecidos, reglas internas y costos asociados.
- **Inspección inicial:** La Trabajadora Social realiza una visita de inspección para verificar que las condiciones de la vivienda coincidan con la información suministrada y cumplan con los estándares de salubridad establecidos en el **Anexo 5**. los cuales se resumirán en un formato denominado **Ficha Técnica Visita a Pensiones, según el Anexo 1**. Este mismo formato servirá de bitácora para llevar las notas y observaciones durante las visitas periódicas.

Criterios para la selección de las pensiones

Infraestructura y servicios

- **Instalaciones:** Deben estar en buen estado estructural y cumplir con las normas de seguridad vigentes.
- **Condición:** Cada habitación debe contar con ventilación e iluminación adecuadas.
- **Capacidad:** Zonas comunes como cocina, baños, áreas de estudio y esparcimiento deben ser funcionales, limpias y suficientes para el número de residentes.
- **Servicios públicos:** **Garantía** de acceso a servicios públicos (agua potable, gas, electricidad e internet de buena calidad).
- **Dotación:** Disponibilidad de electrodomésticos básicos (estufa, nevera, etc.), menaje de cocina y comedor y mobiliario en buen estado (camas, sillas, escritorios).

Condiciones de acceso y seguridad

- **Ubicación:** La vivienda debe estar ubicada en un área segura y de fácil acceso.
- **Distancia a la universidad:** La vivienda deberá estar ubicada a una distancia razonable del campus, preferiblemente en áreas con transporte público accesible.
- **Seguridad:** Debe contar con cerraduras seguras, rejas, o sistemas de seguridad apropiados según el contexto.

Requisitos del propietario y administradores

- No contar con antecedentes penales o disciplinarios.
- Demostrar un historial de comportamiento ético y responsable.
- Mostrar disposición para cooperar con la Oficina de Financiamiento Estudiantil y con los estudiantes beneficiarios en la resolución de conflictos o problemas.
- Se considerará el comportamiento previo del propietario o administrador con inquilinos anteriores, incluyendo referencias personales.
- Garantizar que las personas responsables sean mayores de edad, con buena reputación y capaces de manejar situaciones de convivencia con profesionalismo y respeto.

Legalización

- Los contratos para suscribir con cada una de las pensiones de alojamiento deberán estar enmarcados en los procesos vigentes de la Universidad e incluir el clausulado de compromiso de cumplimiento con los principios del Manual de Convivencia.
- Cada pensión deberá contar con unas normas claras y alineadas con Manual de Convivencia general de la Universidad, que contemple aspectos como horarios, uso de espacios comunes, limpieza y convivencia.
- Los responsables deberán promover un ambiente de respeto, equidad y apoyo a los estudiantes beneficiarios.

Revisión periódica

- El delegado de la Universidad del Norte realizará inspecciones al inicio, al finalizar el semestre y en las ocasiones que lo amerite, para verificar que las condiciones iniciales del alojamiento se mantengan y que los estudiantes beneficiarios estén satisfechos con el servicio. Para ello consignará las observaciones de las visitas en el formato del **Anexo 1** y aplicará las encuestas de satisfacción entre becarios y propietarios según el formato del **Anexo 4**.
- Se llevarán a cabo visitas discrecionales para evaluar el servicio de alojamiento de acuerdo con las necesidades de los estudiantes, asegurando que se cumpla con las pautas establecidas en este manual.

NORMAS DE ALOJAMIENTO Y CONVIVENCIA

Asignación de beneficiarios por pensión

- La asignación de estudiantes beneficiarios por pensión es responsabilidad de la Trabajadora Social de la Oficina de Financiamiento Estudiantil. Cada estudiante deberá contar con una ficha individual, para lo cual se utilizará el formato establecido en el **Anexo 2**.

Asignación y uso de habitaciones

- **Asignación de habitaciones:** Será determinada por el propietario o administrador, quien decidirá a qué habitación será asignado cada estudiante becario, según la capacidad, disponibilidad y las condiciones particulares de cada pensión. El administrador debe respetar los cupos de las habitaciones que son reservadas para estudiantes antiguos.
- **Distribución:** Las habitaciones pueden ser individuales o compartidas, según las características y capacidades de cada pensión. La distribución de las habitaciones será determinada por el propietario, quien se reserva el derecho de hacer ajustes conforme a las condiciones del alojamiento. Estas reglas pueden variar dependiendo de la capacidad y las condiciones particulares de cada pensión.
- **Uso:** Las habitaciones están destinadas exclusivamente al estudiante becario para actividades individuales relacionadas con dormir, descansar y estudiar. Por tanto, se prohíbe cualquier uso que desvirtúe su propósito original, incluyendo reuniones, eventos sociales u otras actividades no alineadas con la finalidad de la estancia.

Dotación, Uso y Cuidado de muebles y enseres

- **Dotación:** Al momento de su llegada, el propietario proporcionará a los estudiantes beneficiarios una habitación pintada, equipada con una cama sencilla, un colchón en buen estado y limpio, una mesa de estudio, una silla, un abanico sencillo de uso compartido, un clóset y un canasto individual para la ropa sucia. En algunos casos, el propietario podrá incluir voluntariamente otros muebles o enseres adicionales, los cuales también deberán ser cuidados y utilizados de manera adecuada y responsable por parte de los estudiantes beneficiarios durante su estadía.
- **Daños en los muebles y enseres:** En caso de daño parcial o permanente de los muebles y enseres, el estudiante becario será responsable de repararlos o reponerlos con sus propios recursos. Al finalizar el semestre, la habitación deberá entregarse con la dotación y en las mismas condiciones en que fue recibida.

- **Abanico:** En algunos casos, el propietario podrá no proporcionar un abanico. En estas situaciones, se espera que el estudiante becario traiga su propio abanico y lo utilice durante su estancia en la pensión.

Modificaciones permitidas en la habitación e instalaciones

- En las habitaciones y estancias de la pensión, no se permiten modificaciones que alteren el estado original de las mismas. Esto incluye, pero no se limita a, la instalación de estructuras adicionales, la pintura de paredes, la perforación de superficies o cualquier tipo de alteración que pueda causar daños o cambiar la configuración inicial.
- Cualquier modificación debe ser aprobada previamente por el encargado de la pensión, y en caso de realizarse, el estudiante será responsable de restaurar la habitación a su estado original al final de su estancia.

Protocolo de seguridad y manejo de ingreso y salida del alojamiento

- **Horarios de entrada y salida:** Los estudiantes beneficiarios deberán cumplir estrictamente con los horarios establecidos por el propietario o encargado de la pensión para las entradas y salidas. Se insta a evitar llegadas tardías para no afectar la convivencia y el descanso de los demás residentes. En caso de requerir ingresar fuera del horario definido, el becario deberá notificarlo con antelación al propietario o administrador. De manera excepcional, y por motivos académicos debidamente justificados y esparcimientos, podrá acordarse previamente un horario especial con el encargado de la pensión.
- **Control de acceso de visitantes:** Los estudiantes beneficiarios deberán obtener permiso previo del propietario para permitir la entrada de visitantes. Para el caso de visitas de familiares y/o compañero de estudio, se deberá definir horarios y frecuencia de manera previa entre el administrador y el estudiante. El estudiante beneficiario estará acompañando permanentemente al visitante y se hará responsable de perjuicios o daños ocasionados por el visitante a los bienes y personas de la pensión.
- **Reporte de salidas prolongadas:** Los estudiantes beneficiarios deberán notificar con antelación al propietario o encargado de la pensión si no pernoctarán en la vivienda o realizarán una salida prolongada. Esta comunicación es esencial para garantizar la seguridad del inmueble y evitar inconvenientes en la organización interna de la pensión. Asimismo, el estudiante beneficiario deberá coordinar su regreso siguiendo las directrices establecidas por el propietario o administrador.

Fechas de entrada y salidas a finalizar periodo académico y en recesos

- **Fechas de entrada y salida:** Las fechas de ingreso y salida de la pensión serán acordadas previamente con el propietario o administrador, según lo estipulado en el contrato vigente. Estos acuerdos se establecerán considerando el calendario académico, incluyendo los periodos de receso.
- **Manejo de pertenencias durante los recesos:** En caso de que los estudiantes beneficiarios acuerden desalojar temporalmente la pensión durante los recesos académicos o intersemestrales, será obligatorio retirar todas sus pertenencias antes de ausentarse. La pensión no asumirá responsabilidad alguna por los artículos que permanezcan en la vivienda durante dichos periodos.
- **Seguridad:** Se deben seguir las mismas recomendaciones de seguridad establecidas durante el periodo académico, prestando especial atención al uso adecuado de las llaves o códigos de acceso.

Seguridad física de las instalaciones y manejo de sistemas de acceso

- **Cerraduras, puertas y ventanas:** Todas las cerraduras de puertas y ventanas deben ser de alta calidad y mantenerse en óptimas condiciones. En caso de pérdida de llaves o fallas en el sistema de seguridad, es obligatorio reemplazar las cerraduras de forma inmediata; el administrador establecerá las condiciones y costos si es a cargo del estudiante o quien lo asumirá. Asimismo, está estrictamente prohibido el ingreso de personas, objetos o cualquier tipo de elemento a través de las ventanas, con el fin de garantizar la seguridad y el orden en la pensión.
- **Iluminación y accesos seguros:** Los accesos deben contar con iluminación adecuada, mantenerse libres de obstáculos y ser plenamente accesibles, especialmente durante la noche y en situaciones de emergencia. En caso de contar con salidas de emergencia estas deben estar claramente señalizadas y siempre operativas.
- **Activación de alarmas:** En pensiones equipadas con alarmas o controles de acceso, los estudiantes beneficiarios deberán activar o desactivar estos sistemas conforme a las instrucciones proporcionadas por el

propietario. Un uso incorrecto de las alarmas puede ocasionar inconvenientes y comprometer la seguridad de todos los residentes.

- **Entrega de llaves y claves de seguridad:** El propietario podrá proporcionar llaves o claves de seguridad a los estudiantes beneficiarios cuando sea necesario, especialmente en propiedades con sistemas de cerramiento. Los estudiantes deberán utilizarlas de manera responsable, exclusivamente para fines de acceso seguro, evitando prácticas que puedan comprometer la seguridad externa o interna.
- **Mantenimiento de equipos de seguridad:** El propietario es responsable de garantizar el buen funcionamiento de sistemas y dispositivos de seguridad que se tengan implementados, como rejas, alarmas, cámaras de vigilancia y extintores. Estos deben someterse a inspecciones y mantenimiento periódico para asegurar su efectividad.
- **Responsabilidad compartida:** Tanto los estudiantes beneficiarios como el propietario deben velar por la seguridad en todo momento. Para ello ambos deben seguir las normas establecidas y colaborar activamente para mantener un entorno seguro y protegido.

Cuidado, Limpieza y Normas de Higiene en las Instalaciones

- **Limpieza y Organización:** Las habitaciones, baños, cocina y áreas comunes deben mantenerse limpias y organizadas, libres de malos olores, plagas y suciedad, para promover un ambiente saludable. La pensión debe realizar una limpieza básica diaria en las habitaciones y áreas comunes. Los estudiantes, por su parte, deben respetar y mantener el estado de limpieza tras cada intervención.
- **Normas de higiene:** Los propietarios deben garantizar que las instalaciones se mantengan en condiciones higiénicas, lo que incluye la disposición regular de residuos, la prevención de la acumulación de suciedad y la provisión de insumos esenciales para la limpieza de áreas comunes, como detergentes, desinfectantes y utensilios. Por su parte, los estudiantes deben utilizar de manera adecuada los insumos proporcionados y adoptar prácticas de higiene personal y colectiva para contribuir al mantenimiento de un ambiente saludable y en condiciones óptimas.
- **Acuerdos de limpieza y horarios:** Establecer acuerdos entre estudiantes y propietarios para asignar turnos y horarios de limpieza que no interfieran con las actividades diarias de la pensión. Asimismo, definir un cronograma claro que determine la frecuencia de las labores de limpieza: diaria para habitaciones, baños y cocina, y semanal o según sea necesario para otras áreas comunes.
- **Uso adecuado y responsabilidad compartida:** Los estudiantes deben hacer un uso adecuado del mobiliario, equipos y enseres disponibles en las habitaciones y áreas comunes, evitando daños o suciedad innecesaria. Informar de inmediato sobre desperfectos, fugas o problemas que comprometan la higiene de las instalaciones, y colaborar en actividades de limpieza o mantenimiento cuando sea necesario.
- **Mantenimiento preventivo y atención a emergencias:** Los propietarios deben atender de forma inmediata cualquier emergencia relacionada con la higiene, como desbordamiento de residuos o problemas de plomería que puedan afectar la salubridad. Así mismo, realizar revisiones periódicas para identificar y prevenir problemas como acumulación de suciedad, humedad o deterioro en las instalaciones. A su vez los estudiantes deberán reportar situaciones que requieran atención urgente para garantizar la salubridad. Cualquier daño ocasionado por mal uso deberá ser reparado o compensado por el estudiante responsable.
- **Inspecciones y entorno saludable:** Los propietarios deben llevar a cabo inspecciones regulares para asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y verificar el estado general de las instalaciones. Además, deben garantizar que las áreas estén en condiciones óptimas al inicio de cada semestre, después de los recesos académicos y en todo momento, cumpliendo con los estándares de salubridad establecidos en el Anexo 5.
- **Respeto por el mobiliario y las instalaciones:** Los estudiantes beneficiarios deben hacer un uso adecuado del mobiliario, equipos y enseres disponibles en la habitación, baño y áreas comunes, evitando daños o alteraciones. Cualquier daño ocasionado por mal uso deberá ser reparado o compensado por el estudiante responsable.
- **Colaboración en el mantenimiento de las instalaciones:** Los estudiantes beneficiarios deberán colaborar activamente en la conservación de las instalaciones, informando al encargado sobre cualquier desperfecto, fuga o mal funcionamiento tanto en las áreas comunes como en las habitaciones. Además, deberán participar en actividades de mantenimiento y limpieza cuando se les solicite.

Uso de los Servicios Públicos y Privados

Los estudiantes beneficiarios deben utilizar de manera responsable y eficiente los recursos del alojamiento. A continuación, se detallan los parámetros para el uso de los servicios públicos más comunes:

- **Servicio de agua:** Su consumo debe ser prudente y moderado. Los estudiantes beneficiarios tienen derecho a bañarse hasta dos veces al día. Para usos adicionales, ya sea por razones de salud u otras circunstancias especiales, deberá notificarse al propietario, quien evaluará la situación y podrá establecer un acuerdo específico.
- **Servicio de electricidad:** El consumo de electricidad debe ser razonable y acorde con las necesidades académicas y recreativas del becario. El uso de dispositivos personales, como smartphones, ventiladores, cargadores, televisores, secadores, o planchas, debe ser racional para evitar un consumo excesivo. El uso de electrodomésticos adicionales, como freidoras de aire, microondas u otros equipos similares, requiere autorización previa del propietario.
- **Servicio de internet (Wi-Fi):** El servicio de internet Wi-Fi es proporcionado por el propietario y está destinado a garantizar una conexión adecuada para actividades académicas. Cualquier solicitud de servicios adicionales deberá ser previamente acordada con el propietario.

Cuidado de la ropa

Cada estudiante becario es responsable del cuidado y correcta identificación de su ropa de vestir, ropa de cama y toallas de cuerpo, pies y manos. De acuerdo con los términos establecidos por cada pensión, se definirá el alcance del servicio de cuidado de la ropa (lavado y planchado), y los implementos necesarios para ello deberán ser proporcionados conforme a lo pactado.

Pensiones con servicio incluido: Cuando se ofrezca este servicio de forma total o parcial, el propietario y su personal de apoyo deberán cumplir con los términos contractuales para garantizar un manejo adecuado del mismo:

- o **Frecuencia de lavado y/o planchado:** El estudiante y el propietario acordarán los días específicos para el lavado y planchado semanal y la cantidad máxima de prendas que se podrán atender por estudiante.
- o **Cuidado de las prendas:** Se recomienda que el servicio se realice con especial atención, asegurándose de identificar correctamente la propiedad de cada prenda para evitar pérdidas o confusiones.
- o **Ropa interior y prendas deportivas:** La ropa interior y las prendas deportivas que excedan el número de mudas acordado deberán ser lavadas por el propio estudiante. La pensión no se encargará de estas prendas adicionales. El propietario proporcionará un espacio e implementos adecuados para que los estudiantes puedan realizar esta tarea por sí mismos.

Pensiones sin servicio incluido: Cuando el servicio de cuidado de ropa no esté incluido en los términos contractuales, el propietario y su personal deberán garantizar lo siguiente para el estudiante becario:

- o **Acceso a zonas de labores:** La pensión proporcionará acceso a las zonas de labores, incluyendo el uso de los implementos y electrodomésticos disponibles para que los estudiantes beneficiarios puedan realizar sus tareas de lavado, secado y planchado de ropa.
- o **Uso adecuado de electrodomésticos e implementos:** El uso de estos electrodomésticos estará regulado por un horario establecido por la pensión, que los estudiantes beneficiarios deberán respetar para garantizar un uso ordenado y evitar conflictos. Los estudiantes beneficiarios deberán utilizar los electrodomésticos e implementos de manera adecuada y cuidadosa, y dejando las áreas limpias y ordenadas después de su uso. Cualquier daño ocasionado por un uso indebido será responsabilidad del estudiante.
- o **Tiempo de uso:** Cada estudiante deberá respetar el tiempo estipulado por la pensión para el uso de la zona y sus electrodomésticos y utensilios, respetando los turnos asignados a otros compañeros y evitando el uso excesivo de estos servicios.
- o **Insumos:** Cada estudiante deberá proveerse y encargarse de los insumos necesarios para el cuidado de su ropa, como detergentes, suavizantes y productos de planchado. La pensión no proporcionará estos insumos, por lo que el estudiante es responsable de su adquisición y uso adecuado. Además, se espera que utilicen estos productos de forma racional y respetuosa, para evitar posibles daños en las instalaciones o en la ropa de otros.

Uso de espacios por parte de los estudiantes

- **Acceso a las áreas comunes:** Los estudiantes beneficiarios tienen derecho a utilizar las áreas comunes definidas por el propietario, respetando los límites establecidos. En viviendas familiares, está estrictamente prohibido el ingreso de los estudiantes beneficiarios a las habitaciones privadas de los propietarios, con el objetivo de preservar la privacidad y evitar malentendidos entre las partes.

- **Espacios de estudio:** Se recomienda a los propietarios garantizar que los espacios destinados al estudio estén bien iluminados, ventilados y equipados con mobiliario adecuado, promoviendo un ambiente que favorezca el aprendizaje y el rendimiento académico.
- **Uso exclusivo:** Las áreas comunes deben destinarse exclusivamente para descanso y estudio de los estudiantes beneficiarios. No se permite el uso de estas áreas para la realización de fiestas, reuniones sociales o actividades que alteren la convivencia o el propósito de la pensión.
- **Mantenimiento de orden:** Los estudiantes beneficiarios son responsables de mantener el orden y la limpieza en los espacios comunes después de su uso, respetando el mobiliario y las normas de convivencia establecidas por el propietario.
- **Condiciones de convivencia:** El propietario debe velar porque las áreas comunes estén en condiciones óptimas de uso, y los estudiantes beneficiarios deben utilizarlas de manera responsable, evitando cualquier comportamiento que cause molestias o conflictos con otros residentes.
- **Normas de comportamiento y horarios para actividades y descanso:** Los estudiantes beneficiarios deberán acordar con los propietarios o encargados de la pensión un horario para las actividades rutinarias, visitas, y el descanso, que sea flexible, pero respetuoso de las buenas costumbres y valores del hogar, sin interferir con el bienestar y la convivencia de los demás residentes.

Confidencialidad de la información y respeto a la vida del estudiante

- **Confidencialidad de la información:** El propietario está obligado a garantizar que la información personal de los estudiantes beneficiarios como horarios de ingreso, datos de contacto y otros detalles sensibles, sea manejada con absoluta confidencialidad. Dicha información solo debe ser accesible a personal autorizado de la Universidad y utilizada exclusivamente para los fines administrativos y de seguridad de la pensión.
- **Respeto al transcurrir del estudiante:** El propietario debe abstenerse de interferir en la vida privada de los estudiantes, respetando sus actividades personales, académicas y horarios, siempre que estas no contravengan las normas de convivencia establecidas. Cualquier interacción o solicitud de información adicional deberá ser justificada y realizada de manera profesional, velando por el bienestar y privacidad del estudiante.

Fechas de entrada y salidas a finalizar periodo académico y en recesos

- **Fechas de entrada y salida:** Las fechas de ingreso y salida de la pensión serán acordadas previamente con el propietario o administrador, según lo estipulado en el contrato vigente. Estos acuerdos se establecerán considerando el calendario académico, incluyendo los periodos de receso.
- **Manejo de pertenencias durante los recesos:** En caso de que los estudiantes beneficiarios acuerden desalojar temporalmente la pensión durante los recesos académicos o intersemestrales, será obligatorio retirar todas sus pertenencias antes de ausentarse. La pensión no asumirá responsabilidad alguna por los artículos que permanezcan en la vivienda durante dichos periodos.
- **Seguridad:** Se deben seguir las mismas recomendaciones de seguridad establecidas durante el periodo académico, prestando especial atención al uso adecuado de las llaves o códigos de acceso.

Procedimiento para Quejas y Reclamos

- **Reporte:** Ante cualquier inconveniente relacionado con el aseo u otros problemas de convivencia, el estudiante beneficiario en primera instancia, podrá resolverlo directamente con el propietario; en caso de no resolver la situación, le sea comunicado al delegado de la Universidad. Los estudiantes beneficiarios deberán informar de manera oportuna cualquier inconveniente relacionado con el aseo u otros problemas de convivencia al delegado de Uninorte, especialmente si no pueden resolverse de inmediato. En caso de conflictos entre estudiantes beneficiarios y propietarios, estos deben ser comunicados de forma respetuosa y asertiva al delegado de Uninorte, quien gestionará el seguimiento y la solución del problema.
- **Conducto:** El conducto regular consiste en transmitir la queja, ya sea de forma verbal o escrita, al delegado de Uninorte, quien facilitará un diálogo respetuoso entre las partes. El objetivo es llegar a un acuerdo pacífico y consensuado, promoviendo la mejora en la convivencia. Las partes involucradas deberán cumplir con lo pactado durante el diálogo para resolver el conflicto de manera efectiva y rápida.

PROTOCOLO EN EMERGENCIAS

Caso de accidentes físicos

Seguro Estudiantil Médico para Accidentes: Por el bienestar y seguridad de los estudiantes, la Universidad del Norte brinda un seguro de accidentes personales para los estudiantes matriculados de todos los programas de pregrado y posgrado denominado, Seguro Estudiantil. La póliza de accidentes personales se encuentra contratada con la compañía de seguros Allianz.

- Con la contratación de esta póliza la Universidad busca brindar protección a sus estudiantes las 24 horas del día en cualquier parte de Colombia, en el período y valores contratados.
- Para acceder a este beneficio, solo se requiere presentar el carné de estudiante en una de las instituciones médicas convenidas (IPS).
- Para hacer uso de la póliza el ingreso debe ser a través del servicio de urgencias **Ver Anexo 3. Ruta de Contactos para Protocolos de Emergencia.**

- Ver más [Seguro estudiantil - Bienestar Universitario - Uninorte](#)

<https://www.uninorte.edu.co/web/bienestar-universitario-2/seguro-estudiantil>

A continuación, se detalla el protocolo de emergencia que debe seguir el propietario o personal encargado de la pensión en caso de accidentes:

1. **Brindar acompañamiento inmediato:** El propietario o personal encargado debe ofrecer apoyo emocional y físico al estudiante becario afectado, manteniendo la calma en todo momento.
2. **Evaluación inicial:** Verificar si el estudiante becario está consciente y evaluar la gravedad de la lesión o accidente. Si el estudiante becario está inconsciente o presenta lesiones graves, se debe solicitar ayuda médica de inmediato.
3. **Buscar atención médica adecuada:** Traslado al estudiante a la IPS convenida o por medio de ambulancia.
4. **Notificación al contacto de emergencia:** Notificar inmediatamente al contacto de emergencia del estudiante becario sobre el incidente, asegurando que se tomen las medidas necesarias. Reportar a la Oficina de Financiamiento Estudiantil.
5. **Notificación a las Oficinas Universitarias:** El estudiante becario debe notificar el accidente por correo electrónico a la Oficina de Financiamiento Estudiantil y al Centro de Acompañamiento Estudiantil, informando sobre el incidente.

Caso de riesgos por salud mental

Si el propietario de la pensión, su personal de apoyo o alguno de los residentes en la pensión evidencian que **el estudiante becario está experimentando un cuadro de crisis emocional**, o consideran que hay indicios que está en riesgo o existe una amenaza latente para su integridad, se recomienda seguir este protocolo de inmediato y utilizando los canales de atención disponibles. **Ver Anexo 3. Ruta de Contactos para Protocolos de Emergencia.**

Recomendaciones importantes

- Describe la situación que genera alarma
- Da información del lugar exacto donde ocurre la urgencia
- Informa sobre como identificar a la persona en crisis
- Informa a la Universidad que ya hiciste el reporte.

Identificación de comportamientos irregulares sin riesgo latente

Si el propietario o el personal encargado observan comportamientos irregulares en el estudiante becario que puedan afectar su bienestar o integridad, pero no representan un riesgo inmediato, deben informar oportunamente a la Oficina de Financiamiento Estudiantil al Centro de Acompañamiento Estudiantil de la Universidad para dar seguimiento adecuado.

- Llanto desconsolado, continuo o descontrolado.
- Dificultad para respirar
- Nerviosismo, temblor excesivo.
- Agresión contra sí mismo o contra otros.
- Intención o ideas de acabar con su vida o la de otros
- No saber quién es o dónde se encuentra.
- Ideas de persecución
- Ve, escucha o siente cosas que no están en la realidad.

- Cualquier actitud que le genere alarma o le sugiera peligro inminente.

Asistencia en Caso de otros siniestros

En caso de que el estudiante se haya visto expuesto o envuelto en alguna circunstancia imprevistas o peligrosas tales como riesgo por siniestros de robo, agresiones psicológicas y otras que puedan alterar su estado anímico, se recomienda que el estudiante y/o el propietario de la pensión le notifiquen a la Oficina de Financiamiento Estudiantil, a fin de que se pueda coordinar la asistencia y acompañamiento posterior al suceso con el Centro de Acompañamiento Estudiantil – CAE de la Universidad.

SOBRE LA ALIMENTACIÓN

En línea con el Estudio sobre Hábitos Alimenticios y Nutrición 2018 (Uninorte) y las recomendaciones de la FAO, la Universidad promueve hábitos saludables en alimentación y actividad física, ofreciendo espacios de formación en el campus.

Conscientes de la importancia de una alimentación sana para el bienestar y rendimiento académico, la Universidad fomenta una dieta equilibrada que cubra las necesidades nutricionales de los estudiantes, acorde a su ritmo académico.

De acuerdo con los términos contractuales de las pensiones, los propietarios y su personal deben asegurar que los estudiantes beneficiarios reciban una alimentación balanceada y variada, elaborada con ingredientes frescos y de calidad, según la canasta familiar de cada pensión.

Recomendaciones y guías

- **Balance nutricional y seguridad:** Las comidas deben incluir una combinación adecuada de carbohidratos, proteínas, grasas saludables y fibra, utilizando fuentes frescas. Se deben aplicar normas de higiene y seguridad alimentaria, asegurando la correcta manipulación de los alimentos y evitando el uso excesivo de grasas, azúcares y sal. Además, se debe fomentar el consumo de cereales, proteínas, verduras, hortalizas y frutas.

Normas generales

- **Horarios de alimentación:** Se establecerán por medio de mutuo acuerdo entre las partes. El estudiante debe socializar con el propietario de la pensión su horario académico y en caso de no poder llegar a consumir sus alimentos en las horas pactadas, deberá avisar con un día de anticipación para hacer un uso responsable de los alimentos, y así, evitar el desperdicio de comida.
- **Lugar:** Cada estudiante debe utilizar la mesa del comedor, y los utensilios proporcionados, de manera responsable, dejando el lugar limpio y ordenado después de cada comida, para garantizar su uso adecuado por parte de todos.
- **Comportamiento:** Los estudiantes beneficiarios deberán mantener un ambiente de respeto y cordialidad en el comedor, evitando discusiones o comportamientos que puedan alterar la tranquilidad de los demás.

Normas sobre el consumo y almacenamiento de alimentos en las habitaciones

- Está prohibido comer, almacenar o preparar alimentos en las habitaciones para garantizar la higiene, prevenir plagas y evitar riesgos de seguridad. Los estudiantes beneficiarios deben utilizar exclusivamente las áreas comunes habilitadas para estas actividades y mantener sus habitaciones libres de productos perecederos.
- El propietario podrá realizar inspecciones periódicas, respetando siempre la privacidad de los residentes, para verificar el cumplimiento de esta disposición.

Procedimientos para dietas especiales o alergias alimentarias

Si un estudiante beneficiario informa previamente o considera que necesita una dieta especial debido a condiciones de salud, alergias alimentarias, preferencias personales u otras necesidades, será responsabilidad del estudiante cubrir los costos adicionales de dicha dieta. La pensión no asumirá estos ajustes alimentarios.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS ESTUDIANTE BENEFICIARIOS

Derechos de los estudiantes:

Los estudiantes beneficiarios alojados en las pensiones tienen garantizados los siguientes derechos, fundamentales para su bienestar y desarrollo:

- 1. Trato respetuoso:** Recibir respeto y un trato digno por parte de compañeros, propietarios y personal a cargo de la pensión.
- 2. Entorno seguro y saludable:** Habitar en un espacio que garantice condiciones adecuadas de seguridad, higiene y bienestar, libres de riesgos para su integridad.
- 3. Acceso a información:** Ser informados de manera clara y oportuna sobre las normas, derechos y deberes establecidos por la pensión en virtud del presente Manual de Convivencia.
- 4. Uso de servicios y acceso a áreas comunes:** Los estudiantes beneficiarios tienen derecho a utilizar su cupo asignado y disfrutar de los servicios de la pensión de manera adecuada y responsable, así como acceder a las áreas comunes definidas por el propietario, respetando los límites establecidos.
- 5. Privacidad:** Disfrutar de privacidad en sus habitaciones y respeto por sus pertenencias personales. Mantener el control de la información relacionada con su cotidianidad y con su vida personal y académica.
- 6. Visitas autorizadas:** Recibir visitas de familiares, compañeros y/o amigos de estudio, en fechas y horarios previamente establecidos, siempre que se respeten las normas y valores de convivencia.
- 7. Participación:** Expresar opiniones, sugerencias o inquietudes de forma asertiva y respetuosa ante el propietario de la pensión o la Oficina de Financiamiento Estudiantil, siguiendo los conductos regulares establecidos.
- 8. Atención de solicitudes:** Recibir respuesta a las solicitudes presentadas ante los propietarios o la Oficina de Financiamiento Estudiantil en un plazo razonable y con soluciones orientadas a su bienestar.
- 9. Solicitud de cambio de pensión:** Solicitar a la Universidad mediante correo electrónico al delegado de Uninorte el cambio de pensión si enfrentan situaciones que comprometan su integridad física o emocional. El cambio se realizará al inicio del siguiente semestre, tras intentar conciliación entre las partes involucradas. Si no se resuelve el conflicto, la solicitud será evaluada por el Comité de Becas, que decidirá al respecto.

Deberes de los estudiantes

Los estudiantes beneficiarios tienen la responsabilidad de cumplir con los siguientes deberes para garantizar una convivencia armónica y respetuosa de todos los residentes:

- 1. Cumplimiento normativo:** Acatar el Reglamento de Estudiantes de la Universidad y el presente Manual de Convivencia socializado por la Oficina de Financiamiento Estudiantil.
- 2. Actualización de datos:** Mantener actualizada su Ficha de Datos y notificar oportunamente a los propietarios de la pensión y a la Oficina de Financiamiento sobre cualquier cambio o novedad.
- 3. Participación en encuestas:** Responder oportunamente las encuestas semestrales de satisfacción enviadas por la Oficina de Financiamiento Estudiantil.
- 4. Reporte de anomalías:** Informar por escrito cualquier irregularidad a los propietarios y a la Oficina de Financiamiento Estudiantil de la Universidad.
- 5. Uso responsable de instalaciones:** Hacer un uso adecuado de los elementos comunes e instalaciones de la pensión.

- 6. Orden y colaboración:** Mantener su habitación ordenada y permitir las labores de aseo cuando sea necesario.
- 7. Evitar molestias:** Abstenerse de conductas que perturben la tranquilidad de los demás, como portazos, música alta, lenguaje vulgar, gritos o discusiones.
- 8. Respeto y armonía:** Tratar con respeto a compañeros, propietarios y empleados de la pensión y realizar las actividades cotidianas en acuerdo con los demás, evitando interferir con sus rutinas.
- 9. Convivencia saludable:** Fomentar un ambiente de armonía, comunicación asertiva, solidaridad, respeto, tolerancia y responsabilidad.
- 10. Privacidad y pertenencias:** Respetar la privacidad, pertenencias y alimentos de los demás estudiantes beneficiarios propietarios y personal de apoyo.
- 11. Implementos personales:** Proveer y gestionar sus propios artículos de aseo personal.
- 12. Inventario personal:** Llevar control de sus objetos personales. Finalizado el semestre o durante los recesos es importante que cada estudiante becario se encargue de retirar sus pertenencias personales fin para evitar inconvenientes o pérdidas.
- 13. Prevención de daños:** Evitar actos que atenten contra la integridad física, mental o moral de los demás habitantes.
- 14. Devolución de bienes:** Retornar, en buen estado, los elementos proporcionados por la pensión (llaves, muebles, electrodomésticos, ropa de cama, controles remotos, modem de internet y demás elementos) al finalizar el semestre o al cambiar de residencia, mediante un documento escrito.
- 15. Seguridad.** Los estudiantes beneficiarios deben velar por la seguridad en todo momento, seguir las normas establecidas y colaborar activamente para mantener un entorno seguro y protegido.
- 16. Emergencias.** Asegurarse de cumplir con las normas y protocolos de emergencia establecidos en este manual.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PROPIETARIOS

Derechos de los Propietarios

- 1. Respeto mutuo: Recibir** un trato respetuoso y digno por parte de los estudiantes becarios y estudiantes casos especiales, el personal designado por la Universidad, y los familiares o amigos que visiten al estudiante becario.
- 2. Privacidad y protección de pertenencias:** Garantizar le sea respetada la privacidad en las áreas de uso exclusivo del propietario y el personal de servicio, así como el respeto hacia sus pertenencias personales.
- 3. Comunicación asertiva:** Poder expresar de manera clara, respetuosa y constructiva opiniones, sugerencias y preocupaciones tanto a los estudiantes beneficiarios como a los colaboradores de la Oficina de Financiamiento Estudiantil, con el fin de mejorar los servicios prestados en la pensión.
- 4. Cuidado de bienes:** Solicitar a los estudiantes beneficiarios la reposición o reparación de cualquier mobiliario, enser o equipo dañado durante su estadía, asegurando la conservación de las instalaciones y el bienestar de los residentes.

5. Reporte de anomalías: Informar de manera oportuna y formal cualquier irregularidad o situación que afecte la convivencia o la integridad de los estudiantes beneficiarios notificando a la Oficina de Financiamiento Estudiantil para tomar las acciones correspondientes.

6. Solicitud de cambio de estudiante becario: Solicitar el cambio de un estudiante becario en caso de conflictos, siempre que se hayan agotado los intentos de conciliación. Este proceso debe seguir los procedimientos establecidos por la Universidad y será evaluado por el Comité de Becas. En caso de ser necesario, el cambio se llevará a cabo preferiblemente al inicio del siguiente semestre.

Deberes de los Propietarios

1. Condiciones óptimas. Asegurarse de que los dormitorios y las instalaciones estén en condiciones óptimas al momento de la llegada de los estudiantes beneficiarios (pintados, limpios, con camas y colchones en buen estado, y acceso a Wifi funcional).

2. Mantenimiento. Garantizar el mantenimiento adecuado de la vivienda, enseres y electrodomésticos, y asegurar la limpieza de las habitaciones, baños y áreas comunes.

3. Seguridad. Los propietarios y su personal de apoyo deben velar por la seguridad en todo momento, seguir las normas establecidas y colaborar activamente para mantener un entorno seguro y protegido.

4. Emergencias. Asegurarse de cumplir con las normas y protocolos de emergencia establecidos en este manual.

5. Ambiente adecuado. Crear un ambiente adecuado para la estadía de los estudiantes becarios y estudiantes casos especiales, garantizando la calidad de las instalaciones y los servicios que se brindan.

6. Respeto. Ofrecer un trato respetuoso tanto a los estudiantes beneficiarios como a los colaboradores designados por la Universidad.

7. Convivencia: Fomentar un ambiente de armonía, comunicación asertiva, respeto, y convivencia saludable entre los estudiantes becarios y estudiantes casos especiales, promoviendo la responsabilidad mutua.

8. Normas: Cumplir con el Manual de Convivencia de la Universidad, asistir a las sesiones de inducción programadas por la Oficina de Financiamiento Estudiantil en la fecha, hora y lugar establecidos, y mantener comunicación frecuente con dicha oficina.

9. Respuesta oportuna: Atender de manera ágil y eficaz las peticiones de los estudiantes beneficiarios y de la Oficina de Financiamiento Estudiantil.

10. Reporte de anomalías: Informar oportunamente a la Oficina de Financiamiento Estudiantil sobre cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la convivencia en la pensión.

11. Notificaciones: Comunicar cualquier cambio en el personal encargado de la pensión de manera clara y dentro de los plazos establecidos.

12. Inventario: Llevar un inventario detallado y controlado de los bienes entregados a los estudiantes beneficiarios al inicio de su estadía, asegurando que ambos, propietario y estudiantes, firmen el documento. Este inventario deberá ser enviado al funcionario encargado que designe la Universidad y entregado en formato físico a cada estudiante becario.

13. Contratos: Cumplir con todos los deberes especificados en el presente Manual de Convivencia en Pensiones, garantizando que se respeten las condiciones pactadas.

14. Protocolo de Emergencia: El propietario de la pensión deberá conocer el Protocolo de Emergencia establecido en el Manual, y aplicarlo en casos de emergencias relacionadas con accidentes físicos o psicológicos de los estudiantes becarios y estudiantes casos especiales.

PROHIBICIONES GENERALES PARA ESTUDIANTES Y PROPIETARIOS

1. Consumo y venta de sustancias: Se prohíbe el consumo o venta de sustancias psicoactivas, legales o ilegales, y bebidas embriagantes dentro de la pensión, así como llegar en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas, alterando la sana convivencia de todos los habitantes.

2. Elementos peligrosos: Está prohibido mantener y utilizar elementos explosivos, armas de fuego u otros objetos que representen riesgo para la integridad física de los residentes de la pensión.

3. Uso inapropiado de habitaciones: Las habitaciones designadas deben utilizarse exclusivamente para los fines establecidos. No se permitirá su uso para actividades ajenas al propósito de alojamiento.

4. Hospedaje no autorizado: Se prohíbe el hospedaje de personas que no sean los estudiantes beneficiarios designados por la Universidad o el personal de administración en las habitaciones asignadas a los estudiantes. Esto incluye familiares, amigos, y compañeros de estudio. En casos excepcionales, el ingreso y permanencia de familiares dentro de las instalaciones deberá contar con la autorización previa del propietario. Además, deberá respetar las normas de convivencia establecidas y garantizar que no se afecte el bienestar, la seguridad ni la tranquilidad de los demás residentes.

5. Agresiones: Queda prohibido agredir física o verbalmente a cualquier persona dentro de la pensión, ya sean residentes, propietarios o personal de servicio.

6. Servicios no autorizados: No pueden instalar ni contratar servicios adicionales (como internet, cable o equipos) sin la previa autorización del propietario de la pensión.

7. Electrodomésticos no autorizados: Está prohibido ingresar electrodomésticos de alto consumo energético sin la autorización del propietario de la pensión.

8. Almacenamiento de pertenencias ajenas: No se permite almacenar pertenencias que no correspondan a los becarios residentes en las instalaciones de la pensión.

9. Uso de pertenencias ajenas: No se podrá utilizar elementos o pertenencias de otros residentes sin su autorización expresa.

10. Mascotas: Se requiere aprobación previa del propietario de la pensión para tener mascotas.

11. Daños a la propiedad: Es responsabilidad de los estudiantes beneficiarios reparar cualquier daño a la propiedad o a los elementos internos de la pensión.

12. Merodear sin ropa adecuada: "Se espera que todos los residentes mantengan una vestimenta adecuada en las áreas comunes, en respeto a las normas de convivencia."

13. Fiestas y reuniones sociales: Queda prohibido realizar fiestas o reuniones sociales tanto en las habitaciones como en las áreas comunes de la pensión, ya que estas actividades pueden alterar la sana convivencia y el ambiente de estudio.

14. Consumo de alimentos fuera de las zonas designadas: Queda prohibido ingresar, almacenar, preparar o consumir alimentos en las habitaciones para asegurar la higiene y el orden en los espacios personales y comunes,

así como para prevenir plagas y riesgos de seguridad. Los estudiantes deben utilizar únicamente las áreas comunes habilitadas para estas actividades y mantener sus habitaciones libres de productos perecederos.

15. Consumo de alimentos ajenos: Se prohíbe consumir alimentos que pertenezcan a otros, sin su autorización expresa, para respetar la propiedad y la convivencia armoniosa entre los residentes.

MOTIVOS DE TERMINACIÓN DEL BENEFICIO DE AUXILIO DE ALOJAMIENTO LOS SIGUIENTES:

- Cuando el estudiante finalice el programa académico.
- El retiro del estudiante de la Universidad por razones académicas o no académicas.
- Por abandono injustificado del programa de Becas de la Universidad.
- Por mala conducta sancionada por el órgano competente de la UNIVERSIDAD de acuerdo con el Reglamento de la UNIVERSIDAD y el Manual de Convivencia.
- Por incumplimiento del nivel académico exigido o por la decisión de la administración de la Beca que considere que se incumplen las condiciones que hicieron al estudiante merecedor de este beneficio de alojamiento en un todo.

DISCIPLINA Y SANCIONES

Este apartado establece las medidas disciplinarias ante el incumplimiento de las normas de convivencia. Su objetivo es fomentar el respeto por las reglas, garantizar un entorno armonioso y proteger los derechos de la comunidad. Las sanciones se basan en justicia, proporcionalidad y debido proceso, garantizando una evaluación imparcial. Así, se corrigen conductas y se refuerza el compromiso con la buena convivencia.

Tipos de sanciones

Leves

1. Realizar ruido o perturbar a los habitantes de la vivienda en horarios no permitidos por el propietario o encargado de la pensión.
2. Incumplir las normas de limpieza establecidas en la vivienda.
3. Realizar un uso inadecuado de los espacios y los muebles y enseres.
4. Almacenar pertenencias que no correspondan a los becarios residentes en las instalaciones de la pensión.
5. Utilizar elementos, pertenencias o consumir alimentos de otros residentes sin su autorización expresa.
6. Tener mascotas dentro de las pensiones sin la aprobación previa del propietario del alojamiento.
7. Ingresar, preparar o consumir alimentos dentro de las habitaciones, así como preparar alimentos fuera de los horarios establecidos para el uso de la cocina.
8. Utilizar consolas de videojuegos dentro de la pensión, así como electrodomésticos adicionales no aprobados previamente por el propietario o encargado de la pensión.

Graves

1. Reincidir en faltas leves más de tres (3) veces
2. Utilizar de manera inapropiada las habitaciones. Las habitaciones designadas deben utilizarse exclusivamente para los fines establecidos.
3. Sustraer u ocasionar daños de manera voluntaria en bienes de la propiedad o de cualquiera de sus miembros, así como perder los elementos entregados por el propietario o encargado de la pensión.
4. Realizar actitudes irrespetuosas hacia otros residentes o personal de apoyo.
5. Instalar o contratar servicios adicionales sin la previa autorización del propietario de la pensión.
6. Ingresar electrodomésticos de alto consumo energético sin la autorización del propietario de la pensión.
7. Vestir de manera inadecuada o con pocas prendas en las áreas comunes.

Muy graves

1. Reincidir en faltas graves más de tres (3) veces.

2. Ingresar a personas ajenas a la pensión, esto incluye familiares, amigos, compañeros de estudio, servicios domiciliarios sin previa autorización del propietario o encargado de la pensión. Además, deberán respetar las normas de convivencia establecidas y garantizar que no se afecte el bienestar, la seguridad ni la tranquilidad de los demás residentes.
3. Portar armas, explosivos o elementos que puedan causar daños a los miembros de la pensión.
4. Consumir, vender sustancias psicoactivas, legales o ilegales, y bebidas embriagantes dentro de la pensión, así como llegar en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas, alterando la sana convivencia de todos los habitantes.
5. Agredir física o verbalmente a cualquier persona dentro de la pensión, ya sean residentes, propietarios o personal de servicio.
6. Adoptar actitudes que vayan en detrimento de la intimidad, la integridad personal o moral, el honor sexual, la libertad, la honra o el buen nombre de los demás miembros de la pensión, así como acosar por cualquier medio, directa o indirectamente, a otro miembro de la pensión. Se entiende por acoso toda conducta o acción que genere incomodidad o disconformidad a otro por constituir hostigamiento, persecución o molestia.
7. Cualquier hecho constitutivo de delito o de contravención según la legislación penal colombiana y los estatutos policivos o de convivencia, cometido en contra de cualquiera de los miembros de la pensión.
8. Realizar fiestas o reuniones sociales tanto en las habitaciones como en las áreas comunes de la pensión.

Procedimiento

Conforme a las reglas del debido proceso y el respeto al derecho de defensa, la imposición de sanciones disciplinarias estará antecedida por el siguiente procedimiento:

- a) **Competencia:** Corresponde instruir la actuación disciplinaria al Jefe de la Oficina de Financiamiento Estudiantil.
- b) **Formulación de cargos:** Conocida la posible comisión de una falta, de oficio o a solicitud de un tercero, se procederá a formular cargos al estudiante beneficiario de la pensión haciendo el traslado respectivo en el cual constará la conducta que se le imputa, los elementos de juicio pertinentes y las normas del presente manual de convivencia que se entienden violadas. Los cargos serán remitidos por correo a la dirección electrónica institucional del estudiante.
- c) **Descargos:** El estudiante beneficiario de la pensión deberá presentar sus descargos por escrito en un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de envío, pudiendo aportar y/o solicitar pruebas o formular las consideraciones que estime pertinentes en ejercicio del derecho de defensa.
- d) **Pruebas:** Cuando el estudiante beneficiario de la pensión lo solicite o de oficio, se podrán ordenar y practicar las pruebas pertinentes, las cuales no estarán sujetas a procedimiento o formalidades especiales excepto las relacionadas con su publicidad y derecho de contradicción.
- e) **Decisión:** Practicadas las pruebas a que haya lugar, el Comité de Becas tomará la decisión respectiva la cual será motivada, resolviendo todas las situaciones que se hubiesen presentado con motivo de la actuación adelantada. Dicha decisión será comunicada al estudiante en la forma prevista para los cargos.
- f) **Recurso:** Procede el recurso reposición en caso de conductas leves y procede recurso de apelación cuando sea una conducta grave o muy grave ante el Comité de Asuntos Estudiantiles, el cual se deberá interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la resolución de imposición de sanción de primera instancia.

Parágrafo primero: Se garantizarán durante el trámite, el debido proceso y los derechos de defensa y contradicción, así como la aplicación del principio de legalidad de las faltas, presunción de inocencia, no hacer más gravosa la situación para el apelante único (no reformatio in pejus) y prohibición de juzgar dos veces por una misma causa (Non bis in ídem).

Parágrafo segundo: Para la imposición de la sanción, se considerará como causal de agravante o atenuante, la mayor o menor afectación que la conducta genere en la vivienda; el nivel de preparación en la comisión de la falta; la vinculación de estudiantes de pregrado; la afectación a la integridad y seguridad personal de los miembros de la vivienda, así como la concurrencia de faltas.

Sanciones por tipo de faltas

Faltas Leves

-**Amonestación escrita:** consistente en un llamado de atención dirigido al estudiante beneficiado por la pensión, del cual se dejará la anotación correspondiente en los archivos respectivos.

Faltas Graves

-**Suspensión temporal de servicios:** puede incluir la suspensión temporal de servicios, tales como uso de áreas comunes, participación en actividades, etc.

-Realizar tareas reparadoras relacionadas con la falta.

Faltas Muy Graves

-**Suspensión temporal de servicios:** puede incluir la suspensión temporal de servicios, tales como uso de áreas comunes, participación en actividades, etc. Podrá establecerse la realización de tareas reparadoras relacionadas con la falta.

-Exclusión definitiva de la pensión, terminación beneficio del auxilio de la vivienda.

Anexos

Anexo 1. Ficha Técnica Visita a Pensiones.

Anexo 2. Ficha Estudiante becario en pensión de alojamiento y datos de contacto familiares.

Anexo 3. Ruta de Contactos para Protocolos de Emergencia.

Anexo 4. Encuesta de satisfacción semestral a Becarios y propietarios de pensiones.

Anexo 5. Estándares básicos de salubridad

Anexo 1. FICHA TÉCNICA VISITA A PENSIONES

Este formato detallado asegura un diagnóstico completo del lugar, promoviendo un entorno seguro y adecuado para los estudiantes universitarios. Sirve de guía para inspecciones de primera vez y las periódicas que realice el designado por la Universidad.

Variables	Detalle	Comentarios
Fecha de la visita	- Registro del día y hora	
Nombre del inspector	- Nombre y cargo del funcionario designado por la Universidad para realizar la inspección.	
Quien recibe la visita	- Nombre y rol de la persona que recibe la visita de inspección.	
Información General de la Pensión	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre del propietario responsable de la pensión - Dirección completa - Barrio - Estrato - Datos de contacto: Teléfonos y correo electrónico - Sobre la tenencia de la vivienda - Tiempo de residencia en el sector - Sobre la experiencia previa en el manejo de pensiones 	
Acceso y vialidad de la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> - Proximidad a la universidad: Tiempo estimado de transporte y opciones disponibles (transporte público, bicicleta, caminata). - Entorno inmediato: Seguridad del barrio, servicios cercanos (supermercados, farmacias, hospitales, paradas de bus). - Iluminación en la zona: Seguridad en el área durante la noche. 	
Infraestructura, Servicios y Espacios Comunes	<ul style="list-style-type: none"> - Estado general del inmueble: Limpieza, mantenimiento, pintura, y seguridad estructural. - Seguridad: Estado de puertas y ventanas con cerraduras adecuadas y rejas; Existencia de extintores, detectores de humo, y rutas de evacuación; cámaras de vigilancia, monitores, citófonos de portería y otros. - Accesibilidad: Condiciones de acceso (escaleras, rampas, ascensores, iluminación en zonas comunes). - Distribución de habitaciones: descripción - Espacios comunes disponibles: Descripción y condiciones de sala, comedor, cocina, baños, y zonas de estudio o esparcimiento. - Cocina y labores: Funcionamiento de electrodomésticos (nevera, estufa, microondas y otros básicos); espacio para preparación y almacenamiento de alimentos; disponibilidad de agua potable, gas con seguridad en sus instalaciones. 	

Variables	Detalle	Comentarios
	<ul style="list-style-type: none"> - Baños: Estado de grifería, duchas, sanitarios, ventilación y disponibilidad y cantidad de agua. - Suministro eléctrico: Estabilidad y cantidad de enchufes disponibles. - Conexión a Internet: Velocidad y cobertura dentro de la vivienda. 	
Habitaciones para Estudiante becario	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución: Cantidad de habitaciones y asignación por estudiante. - Condiciones: Ventilación, iluminación natural, privacidad, ruido externo, y estado de paredes y techos. - Mobiliario personal: Cama, estado físico y de higiene del colchón (Sin hundimientos, deformaciones, ni desgaste excesivo; Limpio, sin manchas visibles, olores desagradables o signos de humedad; Libre de plagas como ácaros, chinches o moho. - Espacio de almacenamiento: Disponibilidad de espacio adecuado para pertenencias personales. 	
Normativas y Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de cumplimiento de las normas de convivencia establecidas en el manual de Convivencia de la Universidad. - Reglamento interno: Existencia de normas internas de convivencia y horarios establecidos; claridad en las normas sobre visitas externas - Responsable de la vivienda: Disponibilidad y actitud del encargado/a en caso de emergencias. - Relación inicial entre los estudiantes: Observaciones sobre el ambiente general (colaboración, respeto). - Observaciones sobre la dinámica: del núcleo familiar y de administración del propietario con su personal de apoyo y con los pensionados (trato, apoyo, disponibilidad). 	
Observaciones y recomendaciones	<p>Observaciones generales, recomendaciones realizadas al responsable y al estudiante becario tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendientes de evaluaciones anteriores: Evaluación de si se han implementado las recomendaciones de inspecciones anteriores - Anomalías identificadas: Detalle de problemas encontrados y recomendaciones para su corrección. - Compromisos asumidos: Acuerdos con el propietario o encargado para mejorar las condiciones. - Seguimiento: Fecha propuesta para una segunda inspección o evaluación. 	

Variables	Detalle	Comentarios
	- Opiniones o sugerencias del estudiante becario sobre la pensión y posibles mejoras.	
Estudiantes asignados:	Nombres y programas académicos de los estudiantes que residirán en la vivienda.	
Condiciones Contractuales	Verificación de cumplimiento del contrato firmado, términos de pago, duración del acuerdo.	
<u>CONCEPTO FINAL:</u> <u>Firma:</u>		

ANEXO 2. FICHA DE ESTUDIANTE CON BENEFICIO DE PENSIÓN DE ALOJAMIENTO

Datos de Pensión Alojamiento	- Dirección de la pensión, tipo de habitación, datos del responsable.
-------------------------------------	---

Variables	Detalle
Preparado por:	- Nombre completo del funcionario de Uninorte que diligencia
Fecha Diligenciamiento	- Última fecha de actualización
Datos Personales	- Nombre completo del estudiante - Documento de identidad - Fecha de nacimiento - Sexo al nacer
Datos de Contacto del Estudiante becario	- Teléfono personal - Correo electrónico - Dirección de contacto alternativo.
Datos de Contacto del Padre o Acudiente en caso de Emergencia	- Nombre completo del padre o acudiente - Dirección - Teléfono/celular personal - Teléfono/celular alterno - Correo electrónico
Datos Académicos	- Código estudiantil - Programa académico - Semestre actual
Estado de Beneficio	- Nombre de la beca - Tipo de beca - Beneficios otorgados (alojamiento, alimentación, transporte, material de estudio, otros).
Información Médica	- EPS - Condiciones de salud relevantes - Alergias
Información Familiar	- Nombre de padres/tutores - Teléfonos de contacto - Dirección familiar – Ciudad- Departamento - Correo electrónico
Acudientes en Barranquilla	- Nombre(s) - Relación con el estudiante becario, - Teléfono(s) - Dirección domicilio
Restricciones alimentarias	- Detalles de alergias
Documentación	Documentos entregados (contrato de pensión, reglamento firmado, otros).
Observaciones Adicionales	- Comentarios sobre convivencia o recomendaciones específicas. - Comentarios del estudiante becario sobre cómo la pensión influye en su desempeño académico y bienestar personal.
Historial de Seguimiento	- Notas de seguimiento por el representante (fechas, observaciones).

Anexo 3. PROTOCOLOS DE EMERGENCIA - RUTA DE GUÍA Y CONTACTOS

Canales de Atención		Detalle
Para más información sobre el Seguro de accidentes - Lacouture Seguros		Línea de atención telefónica PBX 605-3686900 Celular: 311- 4157577
Accidentes físicos En caso de que se encuentre fuera de la Universidad, debe dirigirse a la sala de URGENCIAS de alguna de las siguientes instituciones adscritas, en su sede de Barranquilla.		<ul style="list-style-type: none"> - CLÍNICA PORTO AZUL - Km 2 vía Barranquilla - Puerto Colombia, Atlántico. - CLÍNICA LA ASUNCIÓN - Calle 70B # 41 - 94 - CLINICA GENERAL DEL NORTE - Calle 70 # 48 – 35 - HOSPITAL UNIVERSIDAD DEL NORTE - Calle 30 Autopista al Aeropuerto, Ciudadela Rotaria - CLÍNICA ALTOS DE SAN VICENTE - Calle 87 # 49C – 34 - CLINICA ALTOS DEL PRADO – Cra 50 # 79-154 - CLÍNICA DE FRACTURAS - Cra. 51B # 86 - 48 - CLÍNICA DEL CARIBE - Calle 80 # 49C - 65 - CLÍNICA OFTALMOLÓGICA CARIBE – Cra 55 # 99 – 51 - HOGAR SALUD IPS S.A.S. – Calle 68 # 50 – 23
Canales de Atención Telefónica habilitados para las Emergencias Psicológicas	Si estás fuera del Campus: Línea de Salud mental (24 horas): celular 317-6218394 Línea de la vida salud Distrital B/quilla (24 horas): Teléfonos 605-3793333 y 605- 3399999	
	Desde cualquier teléfono: PBX 605- 3509509 Ext. 4327 - 4586 - 4110 - 4108 - 4251	
	UNINORTE	Conoce más aquí: Línea de atención telefónica Celular 320 -7013304 PBX 605 – 3509586 (Seguridad) Disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Oficina De Financiamiento Estudiantil - OFE	UNINORTE	BLEYDIS BARRAZA – Trabajadora Social – OFE Teléfonos de contacto: celular 301-3085079 Correo electrónico: bleidisb@uninorte.edu.co Oficina Campus Uninorte - Bloque A primero piso

Anexo 4. Encuestas de Satisfacción semestral

Encuesta Satisfacción Servicio Pensiones						
Nombre:						
Codigo:						
Tipo de Beca:						
Nombre del Proveedor de Pensión:						
Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos, Tenga en cuenta que: (5) Totalmente Satisfecho (4) Satisfecho (3) Aceptable (2) Insatisfecho y (1) Totalmente Insatisfecho.						
N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Condición Habitacional (Dormitorio- Baño - Zonas Comunes)						
1	¿Cómo calificaría usted la higiene, luminosidad, ventilación, de la habitación y la pensión en general?					
Condición Alimenticia						
2	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el menú dispuesto en la pensión para cada comida del día ?					
2,05	¿Cómo evaluaría usted la carga nutricional y variedad de las comidas de la pensión?					
Servicio de Internet Lavado y Planchado de Ropa						
3	¿Cómo evaluaría usted el servicio del personal de apoyo de la pensión en cuanto al lavado y planchado de la ropa?					
3.1	¿Cuenta la pensión con servicio de Internet ?					
Condición de acceso a las rutas de buses						
4	¿Cómo calificaría usted el acceso a las diferentes rutas de buses para movilizarse a la Universidad del Norte? (Evalúa cantidad de rutas, distancia, y seguridad)					
Manual de convivencia						
5	¿Tiene conocimiento de los deberes y derechos establecidos en el Manual de Convivencia? (SI - NO)					
5,05	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el cumplimiento de los deberes por parte de los propietarios de pensión establecidos en el Manual de Convivencia?					
6	Comentarios, Opiniones o Sugerencias					

Vigilada MinEduación

Encuesta Satisfacción Proveedores Servicio Pensiones

Nombre del Proveedor de Pensión:

Dirección de la Pensión:

Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos. Tenga en cuenta que: (5) Totalmente Satisfecho (4) Satisfecho (3) Aceptable (2) Insatisfecho y (1) Totalmente Insatisfecho.

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Como evalua usted el servicio recibido por parte de la Universidad del Norte						
1	¿Cómo califica usted el servicio recibido en cuanto a la atención del personal de la Universidad del Norte ?					
1.1	¿Cómo evalua usted su experiencia con el portal de Unipagos de la Universidad del Norte ?					
Atención por parte de la Oficina de Financiamiento Estudiantil						
1.2	¿Cómo evaluaría usted el servicio prestado por el personal de la Oficina de Financiamiento Estudiantil ?					
1.3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los tiempos en que se realizan los pagos de cuentas de Cobro ?					
1.4	¿Cómo calificaría usted el servicio prestado por la Trabajadora Social de la Oficina de Financiamiento Estudiantil ?					
1.5	¿Tiene conocimiento de los deberes y derechos establecidos en el Manual de Convivencia? (SI - NO)					
1.6	¿Tiene usted alguna sugerencia acerca del Manual de Convivencia ?					
Comentarios, Opiniones o Sugerencias						

Vigilada MinEducación

Anexo 5. Estándares básicos de salubridad

A continuación, se detalla los estándares básicos de salubridad que deben cumplirse para garantizar un entorno seguro y saludable en todas las áreas de operación de las pensiones de alojamiento:

Abastecimiento y calidad del agua

- **Acceso a agua potable:** La vivienda debe contar con suministro continuo de agua limpia, apta para consumo humano y uso doméstico.
- **Sistemas de almacenamiento seguros:** Tanques y cisternas deben estar sellados y desinfectados regularmente.

Saneamiento básico

- **Instalaciones sanitarias:** Disponibilidad de baño en buenas condiciones, con descarga de agua y sistemas de alcantarillado funcionales.
- **Gestión de aguas residuales:** Las aguas grises y negras deben ser conducidas a un sistema de drenaje adecuado, sin generar contaminación o malos olores.
- **Evacuación de aguas pluviales:** Canales y techos deben prevenir encharcamientos y filtraciones.

Ventilación e iluminación

- **Ventilación adecuada:** Las ventanas o sistemas de ventilación deben garantizar la circulación del aire en todos los espacios, evitando humedad y la acumulación de gases nocivos.
- **Iluminación natural y artificial:** Cada habitación debe contar con iluminación suficiente para realizar actividades diarias y evitar accidentes.

Manejo de residuos sólidos

- **Almacenamiento de basura:** Contenedores herméticos para evitar la proliferación de insectos o roedores.
- **Recolección periódica:** Coordinación con servicios municipales o disposición adecuada de los residuos.

Higiene de los espacios

- **Superficies limpias y desinfectadas:** Pisos, paredes y muebles deben mantenerse libres de suciedad y contaminantes.
- **Control de plagas:** Prevención de infestaciones por insectos o roedores mediante medidas adecuadas (sellado de grietas, redes en ventanas, etc.).

Seguridad estructural

- **Espacios libres de humedad:** Techos, paredes y pisos sin filtraciones que puedan propiciar hongos o bacterias.
- **Estructura estable:** Paredes y techos seguros que no presenten riesgos de colapso.
- **Materiales no tóxicos:** Evitar el uso de materiales como pinturas con plomo o asbesto.

Calidad del aire

- **Control de contaminantes internos:** Evitar fumar dentro de la vivienda y mantener electrodomésticos que produzcan combustión con un buen mantenimiento.
- **Protección contra polvo y polen:** Uso de mosquiteros y filtros si es necesario.

Espacios mínimos habitables

- **Tamaño adecuado:** Cada persona debe disponer de suficiente espacio para dormir, comer y realizar actividades.
- **Privacidad:** Habitaciones separadas para actividades como descanso y baño.

Acceso seguro a energía

- **Instalaciones eléctricas en buen estado:** Cables protegidos, enchufes seguros y conexión a tierra para evitar accidentes.
- **Combustibles seguros:** Uso controlado de gas o leña en áreas ventiladas para prevenir intoxicaciones.

Educación en higiene doméstica

- **Prácticas de limpieza regulares:** Instrucción sobre la importancia de lavar manos, limpiar superficies y manejar alimentos de forma segura.
- **Hábitos saludables:** Fomentar la eliminación adecuada de basura y la ventilación diaria.