

THE NEXT SHOT

Reglas
2025



Presentación y propósito

The Next Shot es un grupo que cree en la hospitalidad como una fuerza transformadora. Este manual resume los principios, normas y responsabilidades que nos guían como equipo.

Bienvenido a The Next Shot. Este manual tiene la finalidad de presentar, en lenguaje claro y con detalle operativo, las normas, políticas y procedimientos que rigen la convivencia y la operación dentro del grupo y sus marcas.

Alcance: Aplica a todo el personal vinculado a The Next Shot S.A.S. y sus marcas, incluyendo contratistas y practicantes cuando corresponda. El cumplimiento es obligatorio.

Nota legal: Este documento **no sustituye** el Reglamento Interno de Trabajo aprobado por la empresa. Este documento complementa el Reglamento Interno, de ninguna manera lo reemplaza. Se incluyen referencias a artículos relevantes del Reglamento Interno 2025 para facilitar la consulta.

- **Código de Ética y Conducta**

El código de ética establece cómo se espera que actuemos dentro y fuera del lugar de trabajo, representando a The Next Shot con integridad, respeto y responsabilidad.

Principios generales

- Actuar siempre con honestidad, transparencia y coherencia.
- Evitar cualquier conducta que pueda dañar la reputación del grupo o de sus marcas.
- Cumplir con las leyes, reglamentos internos y políticas corporativas.

Relación entre compañeros

- Tratar a todos con respeto, sin importar jerarquía, género, orientación, religión o nacionalidad.
- Mantener un ambiente libre de chismes, rumores o comentarios ofensivos.
- Promover la colaboración por encima de la competencia.

Trato a clientes y proveedores

- Brindar un servicio cortés, amable y eficiente.
- No aceptar regalos o beneficios personales que puedan influir en decisiones laborales.
- Cuidar la confidencialidad de los datos de clientes y socios.

- **Código de Ética y Conducta**

Uso responsable de la información y redes sociales

- Toda información interna es confidencial.
- Está prohibido compartir imágenes, recetas, videos o datos operativos sin autorización.
- En redes personales, mantener una comunicación respetuosa y coherente con los valores del grupo.

Cero tolerancia

- The Next Shot tiene política de cero tolerancia frente a discriminación, acoso, violencia física o verbal, consumo de drogas, robo, hurto o fraude.
- Se prohíbe y sanciona: discriminación, acoso sexual o laboral, violencia física o verbal, consumo de sustancias psicoactivas en el puesto de trabajo, robo, fraude o manipulación de información.
- Cualquier acto de este tipo será sancionado según el Reglamento Interno (Art. 83 a 88).

- **Condiciones de Trabajo y Jornada Laboral**

Horario de trabajo

- El horario será definido según el área y comunicado por cada líder.
- Se espera puntualidad y asistencia completa.
- Se recomienda *llegar 15 minutos antes* del inicio del turno para prepararse.
- Las horas de entrada y salida de los trabajadores serán las que el establecimiento requiera de Lunes a Domingo.
- Las horas podrán cambiar dependiendo de la programación del establecimiento, pues existirán fechas con eventos especiales.

Registro de entrada y salida

- Todo empleado debe registrar su entrada y salida en los medios establecidos (sistema, hoja o control manual) una vez este listo y uniformado para ingresar a su turno.
- Alterar o registrar datos falsos constituye una falta grave (Art. 83).

Descansos y tiempos de comida

- Cada área tendrá asignados tiempos específicos para descanso y alimentación, que deben respetarse.
- No se permite abandonar el puesto sin autorización.

- **Condiciones de Trabajo y Jornada Laboral**

Trabajo nocturno y horas extras

- Las horas extras o nocturnas deben ser autorizadas previamente por el líder o dirección.
- Las horas extras diarias y semanales respetarán los límites legales.
- Se compensarán o pagarán conforme a la legislación laboral vigente (Art. 161 CST).

Días festivos y dominicales

- El trabajo en días festivos se remunera según ley, salvo acuerdos de compensación.

- **Permisos, Licencias y Ausencias**

- La LNR deberá ser solicitada por escrito por parte del trabajador con un mínimo de 1 mes de anticipación a la fecha de la licencia
- Los permisos deben tener justificación válida y autorización del líder o dirección.
- La ausencia sin permiso se considera falta grave (Art. 83).
-

Licencias médicas

- El empleado debe presentar incapacidad médica emitida por entidad autorizada.
- Si el colaborador no puede presentarse por enfermedad, debe comunicarlo lo antes posible.

Licencias especiales

- Licencias de maternidad, paternidad, duelo, calamidad doméstica o citas judiciales se otorgan según lo previsto por la ley.

Vacaciones

- Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles de vacaciones remuneradas
- Se programan con antelación de acuerdo a la planeación operativa.
- No se pueden acumular más allá de lo permitido por la legislación laboral.

- **Presentación personal y comportamiento en el puesto**

Uniforme, higiene y presentación

- El uniforme es dotación de la empresa; su uso es obligatorio en los turnos asignados. Debe estar limpio, planchado y completo. Cualquier excepción (por ejemplo, prenda en reparación) debe ser comunicada y autorizada por el líder. (Ref. Reglamento — políticas de dotación)
- No se permiten accesorios ostentosos ni prendas que no formen parte de la dotación o prendas que alteren la imagen profesional.
- Mantener higiene adecuada: uñas limpias y cortas, cabello recogido en áreas operativas, olor neutro. Uso moderado de maquillaje si aplica.

Uso de celulares y dispositivos

- Durante el servicio **NO** se permite el uso del celular para fines personales. Los dispositivos personales deben permanecer guardados en áreas designadas. Excepciones por emergencia autorizadas por el líder.

Conducta profesional

- Mantener tono de voz moderado, lenguaje respetuoso y trato amable con clientes y compañeros. Evitar discusiones o confrontaciones en áreas de servicio; cualquier conflicto se reporta y se maneja por los canales establecidos.

- **Presentación personal y comportamiento en el puesto**

Consumo de alcohol y sustancias

- Esta prohibido consumir alcohol o sustancias psicoactivas durante la jornada de trabajo. La empresa podrá realizar pruebas aleatorias y el incumplimiento será sancionado.

Comportamiento y lenguaje

- Se espera trato respetuoso con clientes y compañeros. Evitar lenguaje ofensivo, burlas, gritos o conductas que generen un ambiente hostil.

- **Seguridad, salud e inocuidad (Capítulos XIV y XV)**

Prevención de riesgos

- La empresa cuenta con un SG-SST. El trabajador debe participar en capacitaciones y cumplir las medidas de prevención.
- Cuando sea necesario, la empresa suministrará equipos de protección personal (EPP). Su uso es obligatorio en los puestos que lo requieran. Su mal uso puede constituir falta.

Inocuidad alimentaria

- Cumplir estrictamente las normas y protocolos de manipulación, registro de sanidad y control de temperaturas, rotulación y control de proveedores. La documentación debe mantenerse actualizada y disponible para auditoría.

Accidentes y primeros auxilios

- Reportar inmediatamente cualquier accidente al jefe de área. La empresa coordinará atención y reporte a ARL según procedimientos (Art. 56-58)

Sustancias prohibidas

- Prohibido presentarse a trabajar bajo los efectos de alcohol o drogas; la detección dará lugar a medidas disciplinarias inmediatas y a seguimiento según el Reglamento.

- **Deberes y obligaciones**

- Respeto conducta y convivencia**

- Respetar y mantener subordinación frente a los superiores jerárquicos.
 - Respetar a los compañeros de trabajo.
 - Procurar completa armonía con superiores y compañeros, tanto en las relaciones personales como en la ejecución de labores.
 - Guardar buena conducta, lealtad y colaboración en el orden moral y la disciplina general de la empresa.
 - Mantener un lenguaje verbal, tono de voz y expresión corporal acordes con la hospitalidad de alto nivel que caracteriza a la empresa, evitando expresiones ofensivas, gestos inapropiados o actitudes descorteses.
 - Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con superiores y compañeros.
 - Escuchar con respeto y canalizar los comentarios, quejas o sugerencias de clientes hacia el superior inmediato.
 - Abstenerse de divulgar información reservada de la empresa, clientes o compañeros, salvo autorización expresa o mandato legal.

- **Deberes y obligaciones**

- Desempeño y cumplimiento laboral**

- Ejecutar las tareas encomendadas con honradez, buena voluntad y calidad.
 - Recibir, aceptar y cumplir órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo.
 - Hacer observaciones, reclamos o solicitudes por conducto del superior inmediato, de manera fundada, comedida y respetuosa.
 - Permanecer en el lugar asignado de trabajo durante la jornada, salvo autorización expresa para movilizarse a otros espacios.
 - Laborar tiempo suplementario cuando sea requerido por la empresa.
 - Cumplir con los tiempos establecidos de descanso durante la jornada laboral.
 - Asistir puntualmente a las labores, según el horario definido, así como a todas las reuniones y actividades convocadas.
 - Cumplir las responsabilidades asignadas como miembro de comités.
 - Brindar información verídica en todo momento.
 - Concurrir y participar activamente en capacitaciones, entrenamientos, cursos, actividades de integración y eventos organizados por la empresa, salvo causa justificada.
 - Desempeñar el cargo según las funciones definidas en el perfil, así como aquellas conexas o complementarias.
 - Cumplir estrictamente con políticas, normas, procesos, procedimientos internos y disposiciones legales.

- **Deberes y obligaciones**

- **Colaboración, innovación y cultura empresarial**

- Presentar propuestas e iniciativas de mejora en procesos, servicio o experiencia del cliente, a través de los canales internos definidos.
 - Participar activamente en la creación y ejecución de experiencias únicas para los clientes, con creatividad y compromiso.
 - Mantenerse actualizado en tendencias y mejores prácticas de hospitalidad, coctelería, gastronomía o deporte, según el cargo.
 - Compartir conocimiento y habilidades con otros colaboradores, para fortalecer el equipo y mejorar el servicio.
 - Contribuir activamente a la cultura empresarial participando en actividades de integración, eventos y lanzamientos.

- **Deberes y obligaciones**

- **Uso responsable de recursos e instalaciones**

- Observar las medidas de seguridad e instrucciones en el uso de máquinas, instrumentos o equipos.
 - Utilizar correctamente los elementos de protección personal entregados.
 - Conservar en buen estado instrumentos, equipos, útiles y materiales suministrados por la empresa, evitando pérdidas, daños o desperdicios.
 - Usar adecuadamente las instalaciones de golf únicamente para práctica autorizada, con indumentaria adecuada, evitando interferir con la operación y experiencia de clientes.
 - El uso de las instalaciones de golf está permitido únicamente con el uniforme reglamentario. No se permite la práctica de más de cuatro personas por bahía y es indispensable contar con una reserva para su utilización. En caso de que la práctica afecte la operación del establecimiento o distraiga a los compañeros que se encuentren en turno, esta deberá interrumpirse de inmediato.
 - Mantener orden y limpieza en el puesto de trabajo y en los recursos asignados.
 - Usar de manera racional los beneficios, servicios y recursos entregados por la empresa.
 - Proteger la dotación y uniforme suministrados.
 - Utilizar uniformes exclusivamente dentro de las instalaciones o en eventos autorizados, quedando prohibido su uso en actividades sociales externas no relacionadas con la empresa.
 - Presentarse al trabajo con adecuada higiene y presentación personal acorde con la imagen profesional de la empresa.

- **Deberes y obligaciones**

- **Seguridad, salud y prevención**

- Observar y cumplir las medidas preventivas higiénicas prescritas por la empresa o autoridades de salud.
 - Cumplir con las normas de Seguridad Industrial y del SG-SST.
 - Participar en programas de prevención, capacitación y simulacros organizados por la empresa.
 - Abstenerse de realizar labores que afecten su salud o generen desgaste excesivo.
 - Informar dentro de las 24 horas cualquier accidente o incidente de trabajo, por leve que sea.
 - Cumplir con tratamientos, terapias e incapacidades ordenadas por el sistema de salud.
 - Cumplir la política de prevención del consumo de sustancias psicoactivas.
 - Someterse a controles y requisas de seguridad autorizadas, siempre que respeten la dignidad del trabajador.

- **Deberes y obligaciones**

Información, confidencialidad y tecnología

- Mantener actualizados los datos personales en la Gerencia (domicilio, estado civil, hijos, etc.), con uso exclusivo para fines legales y de seguridad social.
- Guardar absoluta reserva sobre manuales, procedimientos, información interna y datos de clientes.
- No comunicar información reservada a terceros sin autorización expresa.
- Utilizar únicamente software legal adquirido por la empresa.
- No compartir claves personales ni accesos internos, salvo autorización de directivos.
- Todo trabajo, proyecto, diseño, material audiovisual, idea o desarrollo generado en la empresa será de propiedad exclusiva de The Next Shot S.A.S., salvo disposición legal en contrario.
-

- **Deberes y obligaciones**

Obligaciones específicas

- Participar en las capacitaciones y actualizar registros de formación.
- No realizar actividades que compitan con los intereses del empleador.
- Informar oportunamente enfermedades, incapacidades o sanciones por parte de autoridades que afecten la prestación del servicio.
- Responder por el cuidado del equipo, material y bienes asignados.
- Obedecer las normas de seguridad y salud en el trabajo.

- **Deberes y obligaciones**

- Procedimiento práctico para cumplimiento**

- Si recibes una instrucción técnica (por ejemplo: nueva receta, estándar de servicio), debes: 1) solicitar aclaración si algo no queda claro; 2) practicarla según el plan formativo; 3) aplicarla en servicio y reportar desviaciones.

Ejemplos de incumplimiento:

- Si detectas una fuga en cocina, informa de inmediato al líder; no ignores la situación.
- Si un cliente deja un objeto personal, seguir el procedimiento de entregas y registro establecido por operaciones.
- No reportar una rotura de cristalería y ocultarla.
- Usar ingredientes fuera de sistema para preparación personal.
- No registrar una cortesía o un consumo para un cliente.

- **Faltas, prohibiciones y sanciones (Capítulo XX) — procedimiento detallado**

Clasificación de faltas y ejemplos

- *Faltas leves*: llegada tardía ocasional (sin justificación), descuido menor en presentación, incumplimiento episódico de protocolos.
- *Faltas graves*: ausencias injustificadas reiteradas, consumo de sustancias en horario laboral, agresiones verbales o físicas.
- *Faltas muy graves*: robo, fraude, divulgación de secretos comerciales, actos de violencia grave. (Ref. Cap. XX; Art. 83–88)

Faltas leves:

- **Retardo en la hora de entrada**: El retardo de hasta un (1) minuto sin excusa suficiente, siempre que no cause perjuicio de consideración a la empresa, tendrá las siguientes consecuencias respecto a la propina:
 - Un día de tardanza: eliminación del **100% de la propina del día**.
 - Dos tardanzas en la misma semana: eliminación del **100% de la propina de la semana**.
 - Tres tardanzas en la misma quincena: eliminación del **100% de la propina de la quincena**.
- **Inasistencia parcial al trabajo**: La ausencia en la mañana, tarde o turno correspondiente, sin excusa suficiente y siempre que no cause perjuicio de consideración a la empresa.

- **Faltas, prohibiciones y sanciones (Capítulo XX) — procedimiento detallad**

Faltas leves:

- La pérdida de dos (2) exámenes consecutivos relacionados con estos temas se considerará falta leve.
- El no uso o el uso inadecuado del uniforme de trabajo constituirá falta leve. La sanción correspondiente será determinada por el **Comité de Propinas** de la empresa

Falta grave

- **Inasistencia y puntualidad** El retraso hasta de un (1) minuto en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
- La ausencia parcial al trabajo (mañana, tarde o turno) sin excusa suficiente, por segunda vez.
- La ausencia total al trabajo durante un día completo sin excusa suficiente.
- El consumo, distribución o compra de sustancias psicoactivas dentro del lugar de trabajo, en horario laboral o durante el ejercicio de funciones, incluyendo bebidas alcohólicas y tabaco.
- Presentarse al trabajo o desempeñar funciones bajo los efectos de sustancias psicoactivas, alcohol o tabaco.
- El porte o uso de armas de cualquier tipo (fuego, blancas, corto punzantes, etc.) dentro de las instalaciones de la empresa o en el ejercicio de funciones laborales.

- **Faltas, prohibiciones y sanciones (Capítulo XX) — procedimiento detallad**

Falta grave

- El no uso de Elementos de Protección Personal obligatorios, cuando ponga en riesgo la seguridad y salud del trabajador.
- La realización de actos que atenten contra la seguridad propia, de compañeros o de terceros dentro de las instalaciones de la empresa.
- Las lesiones personales o agresiones físicas contra compañeros de trabajo, empleadores o terceros, dentro de las instalaciones, en vehículos de la empresa, o en eventos organizados por la misma, sin importar si ocurren en jornada laboral o no.
- Las lesiones personales o agresiones físicas contra compañeros, empleadores o terceros en cualquier lugar, cuando el trabajador esté en jornada laboral o cumpliendo funciones.
- El maltrato verbal, emocional o psicológico hacia compañeros de trabajo, superiores o terceros, dentro o fuera de las instalaciones, ya sea de manera presencial o virtual.
- El daño, pérdida o negligencia en el uso de bienes, equipos,
- herramientas, maquinarias, muebles o inmuebles de la empresa que ocasione perjuicio económico.
- El hurto o sustracción de bienes tangibles o intangibles de la empresa.
- El consentimiento pasivo de hurtos (no informar a superiores sobre hechos conocidos).

- **Faltas, prohibiciones y sanciones (Capítulo XX) — procedimiento detallad**

Falta grave

- La falsificación de documentos, firmas o soportes oficiales de la empresa o de otros trabajadores.
- El uso indebido de instalaciones, equipos o recursos de la empresa para fines no autorizados.
- La divulgación de información confidencial, privilegiada o sensible de la empresa, clientes, socios o aliados sin autorización escrita, o permitir pasivamente que terceros accedan a ella.
- El sabotaje, desconexión o daño a sistemas electrónicos de control de la empresa.
- Comportamientos obscenos, exhibicionistas o la distribución/visualización de material pornográfico dentro de las instalaciones, vehículos de la empresa o en horario laboral.
- Entorpecer, obstaculizar o sabotear el trabajo de compañeros o de cualquier persona que preste servicios a la empresa.
- Realizar subcontratación de personal externo o delegar funciones propias sin autorización previa y expresa del empleador.
- Realizar actos constitutivos de Competencia Desleal, según la Ley 256 de 1996.
- Actos que afecten la buena imagen y el buen nombre de la empresa.

- **Faltas, prohibiciones y sanciones (Capítulo XX) — procedimiento detallad**

Falta grave

- El bajo rendimiento sostenido y comprobable, cuando el trabajador de
- manera persistente no cumpla los estándares mínimos del cargo, aun después de recibir acompañamiento, retroalimentación y los medios necesarios para mejorar.
- La violación grave de las obligaciones contractuales o reglamentarias.
- El no uso o uso inadecuado del uniforme por quinta vez.
- La pérdida de cinco (5) exámenes consecutivos relacionados con capacitaciones, información pública de la empresa o funciones propias del cargo.

- **Faltas, prohibiciones y sanciones (Capítulo XX) — procedimiento detallad**

Tipos de sanciones

- Sanción formativa: Para algunas faltas leves, **THE NEXT SHOT S.A.S** podrá exigir al trabajador que realice una presentación a sus compañeros exponiendo su caso y lo aprendido al respecto.
- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.
- Multas.
- Suspensión temporal sin goce salarial: En caso de que se cometa una falta grave por parte del trabajador, se podrá suspender al trabajador de 1 a 8 días. En caso de reincidencia por parte del trabajador, se podrá suspender su contrato de trabajo hasta por 2 (dos) meses.
- Terminación del contrato por justa causa (cuando aplique conforme a la ley): En caso de que el trabajador cometa una falta grave, se podrá dar por terminado su Contrato de Trabajo de manera unilateral con justa causa (CST, art 62 numeral 6), sin necesidad de que se aplique otro tipo de sanción de manera previa y sin importar si hay reincidencia del trabajador o no, siempre y cuando la gravedad de la conducta lo amerite.

- **Faltas, prohibiciones y sanciones (Capítulo XX) — procedimiento detallad**

Derechos del trabajador

- Derecho a ser informado de las pruebas en su contra.
- Derecho a presentar descargos y pruebas.
- Derecho a un proceso con reserva y sin represalias.

Reincidencia

- Las faltas reiteradas aumentan la gravedad y la probabilidad de sanciones más drásticas.

- **Normas del día a día y operación**

Apertura y cierre (checklists)

- **Apertura (responsable: líder de turno):** verificación de inventario mínimo, limpieza de estaciones, pruebas básicas de equipos, comprobación de reservas, comprobación de hornos/neveras.
- **Cierre (responsable: líder de turno):** limpieza profunda de estaciones, cierre de inventarios menores, registro de mermas, bloqueo de accesos y verificación de cierres de caja. (Los checklists detallados están anexados en los formatos operativos.)
- **Manejo de cortesías y registros:** Cualquier cortesía debe registrarse con motivo y autorización firmada. En ausencia de autorización, el valor será cargado según política (ver capítulo de cortesías del Reglamento).
- **Consumo interno y comidas del personal:** Las comidas del personal se realizan en zonas y horarios designados. No consumir productos de clientes ni solicitar comida del restaurante durante el servicio.
- **Inventarios y control de pérdidas:** Inventarios periódicos (diarios/semanales) a cargo de operaciones. Diferencias no justificadas pueden implicar investigación.
- **Uso de implementos y menaje:** El uso de menaje es exclusivo para servicio; cualquier uso inapropiado o retiro no autorizado será sancionado. Mantener el menaje en buen estado.

- **Normas del día a día y operación**
 - **Limpieza y orden** Estaciones limpias durante y al final del servicio. Sistema de limpieza asignado por turnos. Cualquier incumplimiento se registrará.
 - **Protocolos de atención a eventos especiales:** Para cenas privadas o eventos, se seguirán protocolos específicos (vestimenta, timings, provisiones). Los líderes coordinarán pre-checks y roles.
- **Comunicación, liderazgo y canales**
 - **Canales formales**
 - Líder directo:** asuntos operativos y rotación de turnos.
 - Talento Humano:** contratos, licencias, conflictos y temas administrativos.
 - Gerencia:** asuntos estratégicos, recursos o apelaciones.