



Cultura de Excelencia

Conectando los puntos a nuestra
misión y valores

Transformando la percepción de edad
está al núcleo de todo lo que.



Somos Transforming Age.

La red de afiliados de Transforming Age se esfuerza por proporcionar un enfoque integral e integrado para un viaje de envejecimiento exitoso para aquellos a quienes servimos. Servimos a 'Un cliente' a la vez a través de los productos y servicios que ofrecen nuestras esferas de misión.



Las 5 Esferas de Nuestra Misión

El Logo de Transforming Age representa nuestra misión sin fines de lucro con nuestras cinco esferas de misión y cada cliente en el centro, conectándonos a todos.

- Vivienda
- Servicios Comunitarios
- Filantropía
- Asociación
- Tecnológica



Cultura de Excelencia

La cultura es un término general que abarca el comportamiento social y las normas que se encuentran en las sociedades humanas, así como el conocimiento, las creencias, las artes, las leyes, las costumbres, las capacidades y los hábitos de los individuos en estos grupos. Es la tela de cómo nos honramos a nosotros mismos y a los demás.

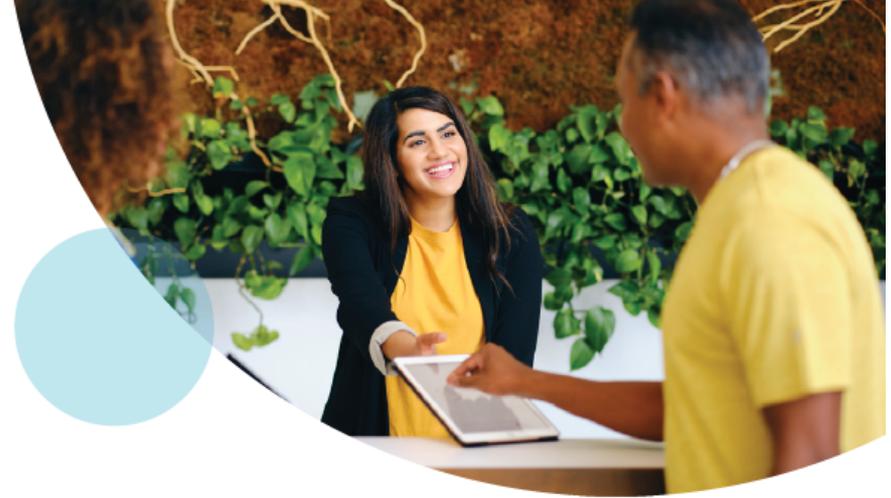
La excelencia significa esforzarse por ser el mejor. Es el estado o la calidad de sobresalir o ser excepcionalmente bueno; una acción, característica, rasgo, etc., en la que una persona sobresale. La excelencia también significa mejorar y aprender con el tiempo para obtener mejores resultados.

COE-nectando los Puntos

- Culture of Excellence (COE) o COE-nectando los Puntos es nuestra cultura de excelencia que conecta los puntos de nuestra misión, valores y objetivos.
- Todos y cada uno de nosotros contribuimos a nuestra misión y objetivos entregando excelencia y demostrando nuestros valores.
- Nuestros valores nos permiten cumplir con nuestra misión para lograr nuestros objetivos.

“Tu sonrisa
hace la vida
más hermosa.”

– Thich Nhat Hahn



Nuestra Misión

Nosotros creamos posibilidades ilimitadas para mejorar la vida de los adultos mayores mediante la integración de vivienda, servicios comunitarios, tecnología, filantropía y asociaciones.

Somos Transforming Age.

- Al crear posibilidades ilimitadas para nuestros clientes, cada uno de nosotros crea posibilidades ilimitadas para influir en nuestro equipo.
- Elegimos ser una fuerza positiva en el trabajo y en nuestro equipo, apoyarnos mutuamente y hacer nuestro mejor trabajo cada día y con cada interacción.



Nuestros Valores

Crear una gran experiencia para nuestros miembros del equipo o para nuestros residentes/clientes, tenemos la oportunidad de vivir nuestros valores. Cómo saludamos a las personas, cómo cuidamos y elevamos a las personas, cómo hacemos lo correcto - todos los días.

Integridad

- Actuamos con honestidad y hacemos lo correcto.
- Somos dedicados y veraces.
- Trabajamos arduamente para ganar la confianza y demostrar que somos confiables.

Trabajo en equipo

- Trabajamos juntos y nos apoyamos mutuamente.
- Valoramos la contribución de cada miembro del equipo.
- Lideramos con el ejemplo para servir a nuestros residentes y clientes.

Respeto

- Honramos y aceptamos el valor de cada persona.
- Reconocemos y apreciamos la diversidad de nuestro equipo, nuestros residentes y nuestros clientes.

Gracia

- Mostramos amabilidad, empatía y compasión hacia todos.
- Celebramos y aceptamos las diferencias entre nosotros.
- Cuidamos de nuestro equipo y de aquellos a quienes servimos.

Divertido

- Nos divertimos.
- Traemos alegría a nuestro trabajo, nuestro equipo y nuestros residentes y clientes.
- Sabemos que una actitud positiva contribuye a la excelencia.

Innovación

- Identificamos oportunidades para mejorar cada día.
- Compartimos ideas para mejorar cómo operamos.
- Trabajamos juntos para crear nuevas soluciones.

Responsabilidad

- Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones.
- Informamos a nuestro supervisor si cometemos un error para que se pueda solucionar rápidamente.
- Mantenemos altos estándares.

“He aprendido que la gente olvidará lo que dijiste, la gente olvidará lo que hiciste, pero la gente nunca olvidará **cómo los hiciste sentir.**”

- Maya Angelou



Nuestros Metas Estratégicas

Cada día, todos contribuimos a nuestros objetivos estratégicos. Las formas en que estos objetivos se manifiestan en su trabajo son variadas según su rol, pero todas son oportunidades para cumplir con nuestra misión y alcanzar estos objetivos.

- **Ser el líder** en servicios de vida y envejecimiento para personas mayores. Lideramos con el ejemplo a través de la Cultura de la Excelencia.
- **Crecer e innovar**; reinvertir fondos en nuevos programas e iniciativas para expandir nuestra misión. Somos curiosos y ágiles.
- **Ser excepcional**. Proporcionar soluciones excepcionales, asequibles y accesibles de servicios de vida y envejecimiento para personas mayores. Resolvemos problemas y creamos posibilidades.
- **Ser el empleador de elección** y vivir nuestra Cultura de la Excelencia. Tenemos altos estándares para las personas, el producto y el proceso.
- **Ser una organización impulsada por datos y conocimientos**. Estamos orientados a resultados y usamos datos para tomar decisiones rápidamente.
- **Maximizar nuestra triple línea de fondo**: impacto como organización sin fines de lucro, sostenibilidad ambiental, operaciones eficientes.



“A la gente no le importa cuánto sabes hasta que saben cuánto te importa.”

- Theodore Roosevelt



“Las grandes cosas en los negocios nunca las hace una sola persona; las hace **un equipo de personas.**”

- Steve Jobs



Un Equipo

Nuestro tiempo, esfuerzo, energía y actitud son importantes para la Cultura de la Excelencia, y son vitales para el éxito de nuestro equipo, nuestros residentes y clientes, así como para el éxito de toda la red de Transforming Age.

Aunque trabajamos en diferentes departamentos, comunidades, ciudades, estados, etc., todos somos parte de un equipo de Transforming Age para crear posibilidades ilimitadas para nuestros residentes/clientes. Cada día, eres parte de un movimiento para mejorar la vida de las personas a las que servimos. Todos somos parte de un equipo y creemos en el liderazgo de servicio.



Excelente Servicio

Estamos dedicados a la excelencia en el cuidado de nuestros residentes o clientes, así como en el cuidado de nuestros compañeros de equipo. Estos estándares describen los comportamientos y acciones que esperamos de los demás.

Cómo causamos una excelente impresión:

- Tratamos a todos con amabilidad, compasión y respeto.
- Somos conscientes de nuestro entorno; saludamos a las personas que nos rodean y nos enfocamos en la persona frente a nosotros.
- Nos comunicamos de manera profesional y acogedora.
- Seguimos los estándares de vestimenta y arreglo personal esperados.
- No usamos dispositivos electrónicos para uso personal, excepto en los descansos.
- Limitamos el uso de dispositivos móviles en presencia de otros.
- Mantenemos conversaciones profesionales y al volumen apropiado.
- Atendemos y reconfortamos a los residentes o clientes como si estuviéramos en su hogar, porque en la mayoría de los casos, estamos en su hogar.

Cómo trabajamos con una mentalidad de propietario:

- Asumimos la responsabilidad de obtener excelentes resultados y tenemos el poder de tomar decisiones que llevarán a excelentes resultados.
- Nos apasiona demostrar nuestros valores y marcar la diferencia.
- Estamos comprometidos con el éxito de nuestra misión, nuestro equipo y nuestros residentes/clientes.
- Consideramos las decisiones relacionadas con los gastos laborales desde una perspectiva frugal y personal.

Cómo brindamos una excelente experiencia:

- Cuando se presenta una pregunta o inquietud, proporcionamos soluciones para residentes, clientes o miembros del equipo.
- Preguntamos con cuidado y compasión: “¿Hay algo más que pueda hacer por usted?” antes de finalizar una conversación.
- Cuando se nos pide direcciones, acompañamos al cliente o encontramos a alguien que pueda hacerlo.
- Poseemos preguntas o inquietudes utilizando **H.E.A.R.:**

H

Hear the Issue. Escucha la situación. Escuchamos con atención para asegurarnos de entender la pregunta o preocupación.

E

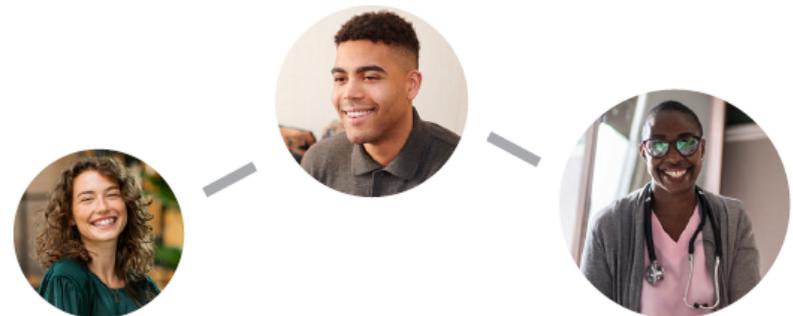
Empathize. Empatizar. Hacemos la persona saber que entendemos su punto de vista y como se sienten.

A

Apologize. Disculparse. Nos disculpamos por las cuestiones y cualquier inconveniente estas han causado.

R

Resolve. Resolver. Hacemos todo lo posible para resolver el problema o encontrar a alguien que pueda solucionarlo.



Excelente Liderazgo

Demostremos excelencia como equipo haciendo nuestro mejor trabajo con una actitud positiva y proactiva. Tenemos altos estándares, y estos estándares describen los comportamientos y acciones que requerimos de todos los miembros del equipo.

Cómo lideramos con el ejemplo:

- Todos somos líderes y hacemos lo correcto. Nos servimos mutuamente.
- Aceptamos la diversidad, la equidad y la inclusión, y respetamos las diferencias culturales.
- Nos preocupamos y apoyamos a todos los miembros del equipo.
- Hablamos cuando vemos oportunidades de mejora.
- Contribuimos activamente a un ambiente de trabajo positivo y saludable, especialmente durante momentos de estrés.
- Nos hacemos responsables a nosotros mismos y a los demás.
- Aseguramos que gane la mejor idea, no el rango en la organización.
- Cuando se toma una decisión, nos comprometemos con ella y seguimos adelante.
- Resolvemos conflictos de manera rápida y profesional.
- Damos la bienvenida a nuevos miembros del equipo.

Cómo logramos resultados:

- Aceptamos la responsabilidad de nuestras acciones y resultados.
- Hacemos nuestro mejor esfuerzo y tenemos una actitud positiva y proactiva.
- Hacemos nuestro trabajo correcta y rápidamente, la primera vez.

- Realizamos nuestros trabajos con precisión y exhaustividad, cumplimos plenamente con las responsabilidades dentro de nuestra descripción de trabajo.
- Producimos los resultados de la más alta calidad y los mejores resultados. Logramos el máximo impacto a través de nuestro trabajo.
- Tenemos una inclinación por la acción; no procrastinamos.
- Practicamos la frugalidad y minimizamos los gastos. No somos derrochadores.
- Mejoramos continuamente nuestras habilidades profesionales y personales.
- Gestionamos cuidadosamente nuestras reuniones para minimizar el tiempo que no estamos sirviendo directamente a nuestros residentes o clientes.
- Mantenemos las cosas simples.

Cómo brindamos una excelente comunicación:

- Comunicamos cuando se hace un buen trabajo.
- Compartimos nuestra gratitud con los miembros del equipo.
- Somos transparentes. Damos la bienvenida a la discusión abierta, especialmente cuando no estamos de acuerdo.
- Cuando no estamos de acuerdo, lo discutimos directamente con las personas involucradas.
- Honramos la confidencialidad.
- No chismeamos.
- Hablamos en un tono profesional; no elevamos la voz a menos que sea por razones de seguridad.
- Comunicamos de manera concisa las 5W y 1H (Quién, Qué, Cuándo, Por qué, Dónde y Cómo).
- Respondemos a todos los correos electrónicos, mensajes de voz u otros mensajes dentro de las 24 horas, siempre que sea posible.

Excelente Seguridad

Demostremos una excelente seguridad para proporcionar un ambiente seguro para nuestros residentes o clientes, nuestra comunidad, nosotros mismos y nuestros compañeros de equipo. Estos estándares son requeridos para todos los miembros del equipo.

Promovemos excelente seguridad:

- Reportamos y abordamos las condiciones, acciones o sistemas inseguros para hacer que el entorno de trabajo sea seguro para todos.
- Nos mantenemos al día sobre el uso de equipos de seguridad para nuestras tareas asignadas y ayudamos a los residentes/clientes en su uso.
- Recordamos a los miembros del equipo y a los residentes/clientes los procedimientos de seguridad.
- Participamos activamente en simulacros y capacitaciones.
- Seguimos todas las pautas y políticas relacionadas con el uso de computadoras de trabajo y todos los sistemas, dispositivos, etc. relacionados.

Cómo nos esforzamos por un excelente ambiente.

- Somos conscientes de nuestro entorno.
- Mantenemos nuestro ambiente de trabajo seguro, ordenado, limpio y profesional.
- Recogemos la basura que vemos y la deseamos adecuadamente.
- Informamos inmediatamente sobre muebles, accesorios o equipos rotos.

Cómo aseguramos un excelente cumplimiento.

- No compartimos información confidencial de residentes/clientes, negocios o miembros del equipo con nadie sin el permiso de mi supervisor.
- Estamos al tanto de los requisitos de cumplimiento y legales relacionados con nuestro entorno laboral y nuestras tareas asignadas.
- Informamos inmediatamente cualquier acto de violencia, abuso o negligencia de ancianos, acoso, intimidación, robo o fraude sospechosos o conocidos.
- Informamos inmediatamente cualquier actividad o artículo sospechoso.
- Informamos cualquier preocupación que no nos sintamos cómodos informando a la gerencia utilizando la línea directa de cumplimiento: 1-800-275-9575.

Para más información o reportar:



“La seguridad no es un gadget sino un estado mental.”

- Eleanor Everet





GRACIAS

Gracias por unirte a la familia de Transforming Age, apoyando nuestra misión y mejorando la vida de los adultos mayores.

Me gustaría escuchar de ti. Doy bienvenida a tus ideas, grandes o pequeñas, al igual que crítica o retroalimentación, solamente mándame correo en ideas@transformingage.org.

¡Juntos podemos cambiar al mundo!



Torsten Hirche
Presidente Ejecutivo