

CONSTRUYENDO UN FUTURO MEJOR PARA LAS PERSONAS MAYORES DE NUEVA YORK

Durante los últimos seis años, NYC Aging ha experimentado una transformación que cambió tanto la manera en que servimos a las personas mayores de Nueva York como la forma en que trabajamos juntos como agencia. Nuestro objetivo fue fortalecer el sistema y, al hacerlo, el trabajo redefinió quiénes somos.

En primer lugar, las personas mayores siguen siendo firmemente nuestra Estrella Polar y el cuidado comunitario nuestra visión guía, ampliando la forma en que funcionan los servicios de envejecimiento en toda la ciudad. Durante décadas, los centros para personas mayores han sido el pilar de nuestro trabajo. En los últimos años, elevamos su papel al alinearlos con el Cuidado Comunitario y aumentar su financiamiento en un 66% para responder a las necesidades de las personas mayores en cada vecindario. Hoy, NYC Aging contrata con más de 300 centros que apoyan la participación diaria y sirven cerca de 10 millones de comidas cada año. Los servicios se han ampliado a comunidades que nunca los habían tenido, y las inversiones federales realizadas durante la pandemia de COVID ahora forman parte de nuestro presupuesto permanente.

Los cambios de sistema de esta magnitud requirieron una nueva base interna. Profundizamos la colaboración entre programas y operaciones y construimos una cultura basada en la responsabilidad y la coordinación. Nuestro personal recibió herramientas y capacitación para mejorar los procesos, optimizar los servicios y reducir demoras para las personas mayores de Nueva York que dependen de nuestros apoyos.

Con una base más sólida, en 2020 lanzamos Aging Connect, un centro de llamadas dedicado a atender las inquietudes de las personas mayores. Desde entonces, ha brindado apoyo fluido y oportuno en más de 240 idiomas, ofreciendo orientación clara desde el momento en que alguien se comunica.

Esta cultura echó raíces durante la pandemia, cuando las reuniones diarias de todo el personal crearon un espacio basado en la conexión y el cuidado. Esas conversaciones



evolucionaron hasta convertirse en la Red de Bienestar, Participación, Cultura y Acción (WE CAN, por sus siglas en inglés), desarrollada para ampliar la colaboración, el reconocimiento y el propósito compartido en toda la agencia. A través de WE CAN, nuestros empleados visitaron todos los centros para personas mayores con certificados de reconocimiento, escribieron miles de cartas a cuidadores y destacaron la dedicación a la excelencia que define a NYC Aging.

A medida que se profundizó nuestro compromiso en el lugar de trabajo, se amplió nuestro alcance. La gerencia de casos ahora ofrece asistencia crucial, incluyendo comidas entregadas a domicilio y emparejamientos de Friendly Visiting para personas mayores confinadas en sus hogares. Miles de neoyorquinos también han accedido a servicios de salud mental de parte de profesionales clínicos en centros locales para personas mayores.

Sobre la base de ese impulso, en 2022 lanzamos el Gabinete para Neoyorquinos Mayores, nuestro enfoque interinstitucional simplificado para conectar a los neoyorquinos de más de 60 años con vivienda, transporte, seguridad pública y apoyos de salud. Codificado en la ley en

2024, el Gabinete ha impulsado iniciativas que sitúan a las personas mayores en el centro del diseño de programas, la prestación de servicios y la planificación de políticas. Esto incluye el avance de nuestra lucha contra el edadismo mediante la Guía de Recursos contra el Edadismo, en colaboración con el Departamento de Educación de NYC, y el lanzamiento de proyectos de narración intergeneracional con el Departamento de Juventud y Desarrollo Comunitario, ambos reconocidos a nivel nacional como "Programas de Mérito". El Gabinete también ha fortalecido nuestra colaboración en justicia para las personas mayores con el NYPD, garantizando apoyo coordinado para las personas mayores víctimas de abuso en cada comisaría.

Nuestro progreso ha fomentado una cultura institucional que recibió reconocimiento externo cuando City & State NY nombró a NYC Aging como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en Nueva York en 2025. Este honor refleja la dedicación, el respeto mutuo y el compromiso compartido de nuestro personal y nuestros socios, y subraya que una cultura laboral moderna es la columna vertebral de un servicio público eficaz.

Fortalecimos nuestro sistema para servir mejor a las personas mayores de Nueva York. Como una agencia más resiliente y conectada, continuaremos avanzando nuestra visión de una ciudad inclusiva para todas las edades, donde las personas mayores puedan envejecer en su hogar con seguridad, conexiones significativas y los servicios que necesitan para prosperar. NYC Aging seguirá ampliando el Cuidado Comunitario, fortaleciendo la colaboración intergubernamental y cultivando una cultura que rechaza el edadismo y promueve el envejecimiento saludable como una parte esencial del futuro de Nueva York.



**NYC Department for the Aging
Commissioner
Lorraine Cortés-Vázquez**