Plan de Acción Estratégico de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia

2025-2029

Diversidad, equidad, inclusión y pertenencia en el Department of Revenue (Departamento de Ingresos)

Dar prioridad a la diversidad, la equidad, la inclusión y la pertenencia es fundamental para cumplir la misión del DOR (Department of Revenue, Departamento de Ingresos), para nuestro lugar de trabajo, para los residentes del estado y para los contribuyentes. La diversidad de perspectivas aporta un mayor valor agregado, ya que impulsa ideas y soluciones creativas que permiten cumplir de mejor manera nuestra misión. Orden ejecutiva 22-04: implementación del plan y manual contra el racismo y a favor de la equidad (Pro-Equity Anti-Racism, PEAR) del estado de Washington, que apoya a todas las agencias del gabinete en el desarrollo de un plan de acción estratégico PEAR. El Plan de Acción Estratégico de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia (Diversity, Equity, Inclusion, and Belonging, DEIB) del Departamento de Ingresos cumple con los requisitos establecidos para las agencias en la orden ejecutiva 22-04. Para consultar las definiciones de términos como diversidad, equidad, inclusión y pertenencia, revise el Washington State Glossary for Inclusive and Equitable Workplaces (Glosario para lugares de trabajo inclusivos y equitativos del estado de Washington).

A través de iniciativas de inclusión y pertenencia, logramos un mayor compromiso de los empleados de todos los orígenes. Esto aumenta su lealtad hacia nuestros clientes y la organización, y genera confianza en las comunidades de todo el estado, lo que nos ayuda a avanzar hacia la visión de la agencia de lograr el más alto nivel de cumplimiento voluntario. Este enfoque fomenta mayores niveles de productividad y una mayor satisfacción personal tanto dentro como fuera de la agencia.

Un lugar de trabajo diverso e inclusivo garantiza que el DOR no solo refleje la población del estado, sino que también tenga una mejor comprensión de las comunidades a las que prestamos servicio. Nuestra agencia debe crear y mantener relaciones, así como mejorar la confianza de las comunidades del estado de Washington a fin de que comprendan de mejor manera la administración tributaria y se involucren plenamente, de modo que nuestra agencia pueda aplicar de forma justa las leyes fiscales de nuestro estado y garantizar la equidad en el servicio público.

Nos aseguraremos de que los ingresos se recauden de manera justa y se devuelvan a las comunidades de todo el estado a fin de lograr resultados equitativos para los residentes y las empresas, así como para la educación, los servicios sociales, la atención médica, la seguridad pública y los recursos naturales para todas las comunidades del estado de Washington.

Nuestra agencia está dedicada a fomentar un entorno inclusivo, equitativo y de pertenencia, en el que se celebre y valore la diversidad. Tenemos el compromiso de garantizar que todos los empleados y clientes reciban un trato respetuoso y de apoyo, sin importar su raza, color, edad, discapacidad, sexo, identidad o expresión de género, religión, nacionalidad, condición de veterano o estado civil. Nuestro objetivo es crear una cultura que promueva la equidad y acepte las perspectivas y contribuciones únicas de cada persona.

Reconocemos que lograr la verdadera equidad, inclusión y pertenencia requiere un compromiso constante y esfuerzos proactivos. Por lo tanto, estamos dedicados a mantener y actualizar periódicamente este Plan de Acción Estratégico de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia (DEIB) a fin de garantizar un progreso continuo en estas áreas. Creemos que la diversidad fortalece a nuestra comunidad e impulsa la innovación, por lo que nos comprometemos a seguir promoviendo iniciativas que respalden estos principios.

Equity & Community Partnerships Team (Equipo de equidad y alianzas comunitarias)

El equipo de equidad y alianzas comunitarias, que forma parte de la Executive Division (División Ejecutiva), administra el programa de DEIB, el cual garantiza que los principios de DEIB se integren en todas las actividades del Departamento de Ingresos.

El equipo de equidad y alianzas comunitarias y el programa de DEIB cuentan con el apoyo de la subdirectora principal de Operaciones, Heidi Geathers.

Gerente de equidad y alianzas comunitarias, Dontae Payne.

Anteriormente, Dontae se desempeñó como asesor principal de políticas de derechos civiles y justicia racial en la Oficina del Gobernador. Además, formó parte del equipo de asuntos externos y de servicios de atención a los electores del gobernador, y ocupó el cargo de subdirector de distrito de la Cámara de Representantes de los Estados Unidos. Dontae también se desempeña como alcalde de la ciudad de Olympia, y, al momento de la elección, era la primera persona afroestadounidense y abiertamente gay elegida o designada para el cargo de alcalde en los 164 años de historia de Olympia.

Gerente de compromiso y pertenencia de los empleados, Joanna Falcatan.

Joanna dirige el Comité de Inclusión, Diversidad y Equidad (Inclusion, Diversity, and Equity Committee, IDEC) de la agencia, supervisa los grupos de recursos para empleados y es patrocinadora ejecutiva de nuestro grupo de recursos para empleados de origen hawaiano, asiático y de las islas del Pacífico (Hawaiian, Asian, Pacific Islander, HAPI). Además de trabajar en conjunto con nuestra división de Recursos Humanos, colabora con líderes y empleados de toda la agencia para desarrollar e implementar prácticas que refuercen el compromiso y la pertenencia de los empleados. Joanna también participa activamente a nivel estatal, entre otros, como miembro de la agencia Workforce Empowerment Collaborative (Colaboración para el Empoderamiento de la Fuerza Laboral). Ha trabajado en el gobierno del estado de Washington durante más de 25 años, principalmente en puestos de recursos humanos, y forma parte de la familia del Departamento de Ingresos desde hace más de 10 años. A Joanna le entusiasma seguir apoyando los procesos de DEIB de los empleados mediante iniciativas de compromiso y pertenencia.

Gerente de participación del cliente y equidad, Perla Gamboa.

Anteriormente, Perla se desempeñó como comisionada en la Tacoma Commission on Immigrant and Refugee Affairs (Comisión de Asuntos de Inmigrantes y Refugiados de Tacoma) e impartió clases de Estudios Hispánicos en la Pacific Lutheran University durante seis años antes de incorporarse al servicio estatal. Durante los últimos 12 años, su labor en el gobierno estatal se ha guiado por un profundo compromiso con la equidad, centrándose en la participación comunitaria, el acceso y la accesibilidad, así como en políticas que amplíen la inclusión. Después de pasar un año como gerente de acceso lingüístico en la Office of Equity (Oficina de Equidad), Perla regresó al DOR para dirigir los componentes externos del programa de DEIB. En este puesto, trabaja estrechamente con el personal de la Customer Experience and Communications Division (División de Experiencia del Cliente y Comunicaciones) a fin de garantizar que las voces de la comunidad y las opiniones de los clientes influyan de manera significativa en los procesos del DOR. Perla también se desempeña como coordinadora de accesibilidad del DOR.

Programa de DEIB

En el Departamento de Ingresos, nuestro objetivo es reflejar la diversidad de nuestro estado y de las personas a las que prestamos servicio. Bajo este enfoque, ampliamos nuestro programa de DEIB. Entre los fundamentos del programa se incluyen los siguientes:

- enfoque interno y rendición de cuentas, que abarca la capacitación, el reclutamiento y la retención;

- competencia cultural y pertenencia, que incorpora iniciativas que dan prioridad a las personas, como nuestro Comité de Inclusión, Diversidad y Equidad (IDEC), los grupos de recursos para empleados y los promotores de DEIB;
- participación del cliente y la comunidad, lo que incluye a nuestro equipo PEAR/Impacto, el Consejo Asesor Empresarial, el Programa de Alianzas Tribales y las iniciativas de acceso lingüístico

Es importante destacar y celebrar nuestro trabajo relacionado con DEIB. Las divisiones del departamento continuarán con el seguimiento y la evaluación de nuestros esfuerzos mediante el DEIB Tracker (Rastreador de DEIB) (en inglés).

Resumen de los fundamentos y las estrategias de DEIB

El Departamento de Ingresos es una agencia de administración de impuestos cuyo compromiso es fomentar un sistema fiscal inclusivo, equitativo y transparente que atienda de manera justa a todos los residentes y negocios del estado. Este Plan de Acción Estratégico de DEIB describe nuestros objetivos, estrategias y medidas para garantizar que la equidad sea una prioridad en nuestras actividades y en la prestación de servicios.

El programa de DEIB de la agencia trabaja con todas las divisiones de la misma para reflejar de mejor manera la diversidad de nuestro estado y de las personas a las que prestamos servicio. El propósito es promover el respeto y la pertenencia para todas las personas en el Departamento de Ingresos y en las comunidades a las que servimos. El programa tiene tres áreas fundamentales:

- Enfoque interno y rendición de cuentas.
- Competencia cultural y pertenencia.
- Participación del cliente y la comunidad.

Tabla de fundamentos de DEIB

La Tabla de fundamentos de DEIB se creó para determinar las principales áreas de enfoque del departamento. Cada una de las divisiones del Departamento de Ingresos desarrollará estrategias e indicadores de desempeño en las áreas señaladas en la Tabla de fundamentos de DEIB de la agencia que se presenta a continuación.

Enfoque interno y rendición de cuentas		Competencia cultural y pertenencia	Participación del cliente y la comunidad	
Empleo	Capacitación	Lugar de trabajo acogedor - IDEC - Grupos de recursos para empleados (Employee Resource Groups, ERGs)	Cómo conocer a nuestros clientes - equipo PEAR	Cómo involucramos a clientes diversos - servicios de apoyo a negocios - servicios para organizaciones sin fines de lucro - accesibilidad
Reclutamiento	Plan de capacitación del Departamento de Servicios para Empresas (Department of Enterprise Services, DES)	Cultura	Datos demográficos	Acceso lingüístico y traducción
Retención	Planes de capacitación autodirigidos	Diversidad	Comités asesores empresariales	Educación para contribuyentes
Oportunidades de promoción	Módulos principales del DOR	Celebraciones	Nuestro impacto en los clientes	Trato equitativo

El equipo de equidad y alianzas comunitarias garantizará la rendición de cuentas respecto a los objetivos establecidos, pondrá en marcha estrategias y las hará cumplir a fin de lograr los resultados deseados mediante consultas con los líderes de la división, los empleados, los grupos de recursos para empleados, los clientes y cualquier otra parte interesada que se identifique.

Plan de Acción Estratégico de DEIB

El Plan de Acción Estratégico de DEIB representa el compromiso del Departamento de Ingresos de administrar un sistema fiscal más equitativo y justo. Al enfocarse en la accesibilidad, la equidad, la participación comunitaria, la diversidad de la fuerza laboral y la rendición de cuentas, el equipo busca generar un cambio positivo y duradero para todos los contribuyentes, los residentes del estado y las comunidades. Este plan se revisará y actualizará periódicamente a fin de garantizar su eficacia y su capacidad de respuesta ante las necesidades y los desafíos emergentes.

Visión

Lograr el más alto nivel de cumplimiento voluntario al ser el líder de confianza en la administración tributaria y el servicio público, trabajando para lograr un sistema fiscal en el que todas las personas y negocios, sin importar su origen o estado socioeconómico, tengan acceso equitativo a los recursos, las oportunidades y los beneficios, contribuyendo así a una sociedad equitativa y justa. El departamento debe seguir creando y manteniendo relaciones y confianza con las comunidades del estado de Washington a fin de que comprendan de mejor manera la administración tributaria y se involucren plenamente en el proceso de la agencia para aplicar de forma justa las leyes fiscales del estado de Washington y la equidad en el servicio público.

Estrategias de DEIB

1. **Fomentar una fuerza laboral diversa e inclusiva (enfoque interno de la agencia);**
2. **promover la equidad en las políticas y la administración de impuestos (enfoque externo de la agencia);**
3. **fortalecer la participación comunitaria y la divulgación;**
4. **reforzar la accesibilidad y la inclusión;**
5. **garantizar la rendición de cuentas y la transparencia.**

Nuestro enfoque hacia las iniciativas de DEIB (¿Cómo lo haremos?)

1. Revisión y reforma de políticas

- Realizaremos revisiones integrales de las políticas fiscales vigentes para identificar y corregir las desigualdades.
- Colaboraremos con los responsables de la formulación de políticas y las partes interesadas para desarrollar leyes fiscales equitativas.

2. Recolección y análisis de datos

- Mejoraremos los métodos de recolección de datos para reflejar con mayor precisión la información demográfica e identificar disparidades entre los contribuyentes y los clientes.
- Utilizaremos información basada en datos para orientar la toma de decisiones y el desarrollo de políticas, como un panel de visualización de DEIB de la agencia. Un panel de diversidad permitirá a los especialistas de DEIB, a los líderes de la agencia y a otros empleados dar seguimiento al progreso logrado para aumentar la diversidad de la fuerza laboral del DOR.

3. Capacitación, competencia cultural y pertenencia

- Todos los empleados completarán los programas obligatorios de capacitación en equidad, según lo establecido en las órdenes ejecutivas del Gobernador.
- Seguiremos construyendo una cultura de aprendizaje y mejora continua centrada en la diversidad, la equidad, la inclusión y la pertenencia con el propósito de formar empleados culturalmente competentes.

- Celebraremos o reconoceremos las contribuciones importantes, los aniversarios y las festividades de culturas diversas.

Seguiremos colaborando con el Comité de Inclusión, Diversidad y Equidad (IDEC) y con los grupos de recursos para empleados.

4. Alianzas comunitarias y colaboración con partes interesadas

- Llevaremos a cabo un análisis de las alianzas comunitarias y colaboraremos con las partes interesadas diversas, las comunidades, incluidas organizaciones de defensa, y los líderes empresariales para crear de forma conjunta soluciones equitativas.
- Estableceremos comités asesores para brindar opiniones y orientación continua sobre las iniciativas de equidad.

5. Asignación de recursos

- Los líderes de la agencia fomentarán y permitirán que los empleados utilicen su tiempo de trabajo para contribuir al avance de nuestras estrategias de DEIB.
- Daremos prioridad a las asignaciones presupuestarias que apoyen iniciativas de equidad y aborden las necesidades de las comunidades marginadas.
- Aseguraremos financiamiento para programas y servicios que promuevan la equidad fiscal.

6. Comunicación

- Reforzaremos nuestras iniciativas de acceso lingüístico.
- Mantendremos una comunicación constante con los empleados de la agencia sobre las estrategias y enfoques de DEIB cada trimestre.
- Nos comunicaremos con nuestros clientes sobre la importancia de lograr el más alto nivel de cumplimiento voluntario. Esto garantizará que sigamos trabajando para aplicar de manera justa y equitativa las leyes fiscales del estado de Washington a fin de brindar oportunidades a todas las comunidades del estado. Este enfoque ayudará al contribuyente a comprender por qué el departamento recauda los ingresos y que estos se utilizan para proporcionar servicios y recursos a todos los residentes de Washington.

El programa de DEIB respalda los objetivos de la agencia

Objetivo de la agencia

Gestión de la fuerza laboral: atraer y desarrollar los mejores equipos.

Estrategia de DEIB: fomentar una fuerza laboral inclusiva.

Resultados esperados

- Una fuerza laboral diversa que refleje a la población a la que prestamos servicio en el estado de Washington.
- Mantener un entorno de trabajo inclusivo que dé prioridad a la pertenencia, para los empleados y los clientes.

Iniciativas de trabajo

- evaluar el estado del trabajo ya finalizado o en curso;
- seguir mejorando nuestros programas de capacitación y mentoría para combatir los prejuicios;
- revisar y mejorar nuestras estrategias de reclutamiento, retención y promoción que refuercen la diversidad dentro del departamento;
- desarrollar capacitación adicional, comenzando con los grupos protegidos por la ley y las políticas de la agencia;
- elaborar estrategias de desempeño y por división;
- proporcionar capacitación continua en equidad y oportunidades de desarrollo profesional para todo el personal;
- revisar los resultados de la Encuesta de compromiso de los empleados de la agencia;
- poner en marcha grupos de recursos para empleados (ERGs) para apoyar a las comunidades diversas de empleados;
- celebrar la diversidad mediante eventos de sensibilización cultural y reconocimientos;
- proporcionar capacitación en liderazgo centrada en la gestión inclusiva y la formación de equipos;
- incluir objetivos y métricas de DEIB en las evaluaciones de desempeño de todos los gerentes y supervisores;
- realizar un análisis demográfico integral del personal actual para identificar brechas;
- trabajar en conjunto con organizaciones profesionales diversas e instituciones educativas para llevar a cabo un reclutamiento focalizado;
- evaluar y mejorar nuestros programas de mentoría y patrocinio para empleados pertenecientes a grupos minoritarios;
- implementar paneles de contratación diversos y procesos de reclutamiento basados en la equidad a fin de minimizar los prejuicios.

Objetivo de la agencia

Administración de impuestos y programas: simplificar, educar y aplicar las leyes.

Estrategia de DEIB: promover la equidad en las políticas fiscales y la administración de impuestos.

Resultados esperados

- Reducir las disparidades en la carga fiscal entre los distintos grupos demográficos;
- mejorar los resultados a fin de lograr la visión de la agencia de aumentar el cumplimiento voluntario.

Iniciativas de trabajo

- Desarrollar y compartir un marco estandarizado de equidad para su uso en la administración y elaboración de políticas;

- revisar las políticas y prácticas de administración de impuestos vigentes para identificar desigualdades y oportunidades de mejora;
- recomendar cambios en las políticas o en los procesos que fortalezcan la equidad para los residentes de Washington;
- desarrollar capacitaciones estandarizadas para los empleados nuevos y actuales sobre cómo identificar y reportar inquietudes relacionadas con la equidad fiscal.

Objetivo de la agencia

Experiencia del cliente: construir relaciones. Impulsar el éxito.

Estrategia de DEIB: fortalecer la participación comunitaria y la divulgación.

Resultados esperados

- Construir relaciones más sólidas con comunidades diversas;
- mejorar la confianza en las comunidades marginadas.

Iniciativas de trabajo

- Establecer alianzas con organizaciones comunitarias para una mejor comprensión y abordar las necesidades de los grupos minoritarios;
- fomentar la concienciación y educación del público sobre los derechos y las responsabilidades de los contribuyentes a través de programas de divulgación focalizados;
- organizar foros comunitarios y sesiones informativas;
- evaluar y adaptar periódicamente los servicios para garantizar su equidad e inclusión.

Objetivo de la agencia

Experiencia del cliente: construir relaciones. Impulsar el éxito.

Estrategias de DEIB: garantizar la rendición de cuentas y la transparencia. Reforzar la accesibilidad y la inclusión.

Resultados esperados

- Aumentar la confianza del público mediante la comunicación clara y honesta y el acceso a la información;
- mejorar el acceso a los servicios para las personas con discapacidades.

Iniciativas de trabajo

- Mejorar nuestras iniciativas de acceso lingüístico.
- Establecer métricas y mecanismos de presentación de informes para dar seguimiento al progreso en los objetivos de equidad.
- Publicar informes sobre las iniciativas de equidad del departamento, así como sus resultados.
- El equipo de DEIB se encargará de que las divisiones cumplan con las políticas, objetivos y estrategias de DEIB, desarrolladas por cada división dentro de la agencia.
- Mejorar las instalaciones y los servicios para que sean más accesibles.
- Asegurar que la comunicación y los servicios en su totalidad sean accesibles para las poblaciones diversas, incluidas las personas con discapacidades y aquellas que no hablan inglés.
- Cumplir con los estándares de accesibilidad digital (Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web [Web Content Accessibility Guidelines, WCAG] 2.1) a más tardar en abril de 2026.

Objetivo de la agencia

Promover la innovación: ideas que generen valor.

Estrategia de DEIB: aprovechar la diversidad de pensamiento y fomentar soluciones y enfoques creativos.

Resultados esperados

- Los empleados apoyarán una cultura de innovación al valorar y aprovechar la diversidad de pensamiento.
- Monitorear los posibles riesgos para la equidad con el uso práctico de la inteligencia artificial (IA).

Iniciativas de trabajo

- Los empleados deben fomentar un entorno que promueva el uso de una variedad de perspectivas e ideas que conduzcan a la resolución creativa de problemas y a mejores resultados.
- Simplificar los procesos fiscales para reducir la complejidad y facilitar la comprensión para todos los contribuyentes.

Cronograma e hitos (2025-2029)

Año 1: desarrollo de los fundamentos

- Realizar análisis demográficos, evaluaciones continuas de equidad y capacitaciones iniciales en DEIB;
- consultar al Comité de Inclusión, Diversidad y Equidad para obtener comentarios sobre las estrategias e iniciativas de DEIB;
- seguir apoyando y poniendo en marcha nuevos grupos de recursos para empleados.

Año 2: implementación e integración

- Emprender iniciativas focalizadas de reclutamiento y participación comunitaria;
- implementar cambios en las políticas basados en los hallazgos de las evaluaciones continuas de equidad;
- establecer competencias en materia de equidad para las descripciones de puestos.

Año 3: evaluación y ajuste

- Realizar una revisión de mitad de periodo del progreso en materia de DEIB;
- realizar un ajuste de las estrategias y acciones con base en los datos y comentarios;
- mejorar las alianzas con la comunidad y la prestación de servicios a partir de la información adquirida.

Año 4: expansión e innovación

- Explorar nuevas iniciativas y prácticas innovadoras para impulsar los objetivos de DEIB;
- ampliar el alcance de los programas exitosos y compartir las mejores prácticas con otros departamentos;
- seguir monitoreando, evaluando e informando sobre el progreso;
- revisión detallada y actualización del Plan de Acción Estratégico de DEIB.

Año 5: actualización del Plan de Acción Estratégico de DEIB

- Realizar una actualización integral en preparación para el próximo periodo de 5 años;
- revisión en materia de equidad del Plan Estratégico de Negocios del DOR.

Si necesita ayuda o desea solicitar este documento en un formato alternativo, visite el sitio web del DOR, dor.wa.gov, o llame al 360-705-6705. Los usuarios de teletipo (TTY) pueden usar el Servicio de Retransmisión de Washington llamando al 711.

Preparado por: Customer Experience and Communications EXEC0003-ES 08/11/2026