

8. Comunicación interna												
Básico			En desarrollo			Avanzado			A la vanguardia			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Dirección estratégica	El liderazgo informa al personal de los asuntos críticos cuando se requieren medidas. En todo el INSP, la comunicación se hace sobre la marcha, a menudo en reuniones improvisadas o cuando surgen necesidades urgentes.			El liderazgo se esfuerza por brindar oportunamente información crítica al personal clave. Algunas partes del INSP reconocen la necesidad de coordinar o compartir recursos con terceros y están instituyendo procesos eficientes para lograrlo.			Los líderes y gerentes consideran una gran prioridad compartir información con el personal y obtener sus comentarios. Se espera que haya comunicación y vínculos estratégicos a lo largo de la entidad.			Los líderes y gerentes son modelo de excelencia en prácticas de comunicación interna y proporcionan apoyo y directrices para ayudar a instituir prácticas similares en todos los niveles del INSP. Los gerentes son responsables de asegurarse de que la comunicación estratégica transversal se realice de manera oportuna y efectiva.		
Sistemas	El liderazgo del INSP mantiene poca comunicación regular o habitual con el personal, como reuniones periódicas o correo electrónico. La comunicación formal entre distintas partes del INSP es inusual, por ejemplo, reuniones conjuntas de planificación. La información se comparte por canales informales, principalmente obedeciendo a la conveniencia o las relaciones personales.			El INSP está instituyendo sistemas (p. ej., reuniones periódicas de personal, listas de distribución de correo electrónico) para mejorar la comunicación.			El liderazgo utiliza varios métodos para comunicarse con el personal como reuniones periódicas generales y anuncios, boletines, correo electrónico y divulgación de información por gerentes y supervisores. Los líderes fijan expectativas para que las unidades organizacionales colaboren y se comuniquen entre sí.			Cuando se reconocen fallas de comunicación, hay esfuerzos por identificar las causas y hacer cambios. Las encuestas al personal y sus comentarios también se aprovechan para mejorar los sistemas y prácticas de comunicación internas.		
Recursos	La falta de infraestructura, como salones de conferencias grandes y un sistema bien organizado de correos electrónicos, impide mantener buenas prácticas de comunicación.			El INSP tiene la infraestructura adecuada, como espacios para reuniones y demás para apoyar la comunicación interna. Sin embargo, no hay mucha comunicación con los empleados que no están en la sede general.			El INSP tiene infraestructura que favorece el intercambio de información interna, como la capacidad de conectarse a distancia.			La infraestructura de comunicación del INSP presenta lo último en tecnología. Es adecuada para apoyar comunicación aun con personal asignado a áreas remotas.		
Calidad	Debido a las demandas de trabajo que enfrentan el liderazgo y el personal, hay poco tiempo para concentrarse en la comunicación interna, excepto cuando se considera esencial.			La información que se comparte a menudo no es clara ni concisa. Se hacen pocos esfuerzos por asegurarse de que la información llegue a quienes la necesitan y para ajustarla a sus necesidades.			Los productos y canales de información interna están adaptados a los diversos destinatarios. Sin embargo, las decisiones sobre qué información difundir por correo electrónico, en persona o de otra forma no siempre son estratégicas. El personal a veces está abrumado por la cantidad y complejidad de la información que recibe.			El INSP practica una comunicación en forma consciente para no saturar al personal e identificar rápidamente la información más importante que requiere. Los métodos de distribución de la información se suelen adaptar al tipo de información compartida y la respuesta esperada.		
Involucramiento	El personal a menudo siente que no posee información crítica. Se le suele dificultar absorber la información que recibe, por ejemplo, porque no es sucinta o coherente y toma mucho tiempo y esfuerzo entenderla.			El personal siente que eventualmente puede conseguir la mayor parte de la información interna relevante a su puesto recurriendo a canales formales e informales, pero el tiempo y esfuerzo para obtenerla y entenderla crea frustración.			El personal considera que recibe información sobre asuntos críticos en forma oportuna. El personal tiene pocas oportunidades para dar sus comentarios a líderes y gerentes.			La comunicación es sumamente eficiente y oportuna para mantener bien informado al personal. Existen muchos métodos y canales para que el personal envíe sus comentarios a líderes y gerentes, incluidas las oportunidades para enviar mensajes anónimos. El personal siente que sus comentarios son valorados y que tienen repercusión.		
Impacto	La comunicación deficiente contribuye a malos entendidos y frustración. La productividad y la moral se ven afectadas porque el personal no tiene la información que necesita para hacer su trabajo.			La comunicación a veces llega a la persona adecuada en el momento oportuno permitiendo trabajar con más eficiencia y efectividad. Sin embargo, brechas en la comunicación frustran al personal y reducen la eficiencia del INSP.			El personal generalmente recibe la información y los recursos que necesita para trabajar eficazmente, pero pierde tiempo en determinar prioridades o entender la información.			La comunicación clara apoya la eficiencia y la productividad del personal y contribuye a robustecer la identidad y la moral del INSP.		