

10. Comunicación y promoción de la salud												
Básico			En desarrollo			Avanzado			De vanguardia			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Dirección estratégica	Salvo en situaciones de emergencia, las decisiones de realizar actividades de comunicación y promoción de la salud no están vinculadas a objetivos estratégicos. Los esfuerzos de comunicación rara vez se dirigen a las audiencias más importantes.			El INSP está intentando ser estratégico en cuanto a sus esfuerzos de comunicación y promoción de la salud; no obstante, la falta de planificación estratégica a largo plazo da lugar a frecuentes cambios de enfoque. Está aumentando la consideración de las audiencias clave y las formas de llegar a ellas.			El INSP alinea sus esfuerzos de comunicación y promoción de la salud con sus objetivos estratégicos a largo plazo. Utiliza diversos enfoques para interactuar de manera eficaz con audiencias importantes.			El INSP entiende que sus esfuerzos de comunicación en materia de salud son fundamentales para lograr su misión. El INSP tiene como objetivo ser un recurso público primario de información sobre salud pública a nivel nacional y mundial. Utiliza diversos datos y otra información para maximizar la eficacia de sus esfuerzos de comunicación.		
Sistemas	El INSP carece de herramientas, pautas o procedimientos operativos estándares para la comunicación en materia de salud. Los esfuerzos de comunicación en materia de salud rara vez se revisan en cuanto a la calidad o coherencia de los mensajes y materiales. El INSP lucha por difundir sus mensajes, incluso durante las emergencias.			El INSP está desarrollando herramientas, pautas y procedimientos operativos estándares para los esfuerzos de comunicación en materia de salud. Sin embargo, estos se utilizan de manera inconsistente. En algunas áreas de alta visibilidad, el INSP está desarrollando procesos de revisión formales para garantizar la calidad y consistencia de los mensajes.			El personal por lo general utiliza las pautas y herramientas de comunicación en materia de salud del INSP. Los procesos de revisión formales garantizan la calidad de los productos; no obstante, el mensaje y la apariencia de los materiales pueden variar de una parte del INSP a otra. Existen sistemas para la rápida difusión de mensajes durante emergencias y para monitorear y responder a la desinformación.			El INSP actualiza de forma periódica sus enfoques de comunicación a fin de aprovechar las nuevas herramientas y formas de llegar a diversas audiencias. Los sistemas y procedimientos fomentan la colaboración y armonización de mensajes y materiales en todo el INSP. Los innovadores sistemas de comunicación del INSP durante las emergencias, incluyendo su manejo de la desinformación, son modelos para otros países.		
Recursos	El personal del INSP carece de experiencia en comunicación en materia de salud. Las limitaciones de recursos limitan la calidad y cantidad de los esfuerzos de comunicación materia de salud.			Pocos miembros del personal tienen capacitación formal en comunicación en materia de salud, pero algunos están adquiriendo experiencia al trabajar con grupos más sofisticados, por ejemplo, con organizaciones no gubernamentales. La mayoría de los recursos de comunicación del INSP se destinan a iniciativas financiadas por donantes.			El INSP cuenta con personal con experiencia para apoyar esfuerzos de comunicación de alta visibilidad, pero los esfuerzos menos prominentes no siempre pueden acceder a la experiencia. El INSP a veces ayuda a los socios que ayudan a difundir los mensajes del INSP, por ejemplo, proporcionándoles materiales o capacitación. Trabaja en estrecha colaboración con los medios de comunicación.			El personal de comunicación especializado apoya los esfuerzos de comunicación en todo el INSP. Capacitan y asesoran de forma periódica al personal del INSP y de las organizaciones asociadas sobre cómo ser comunicadores eficaces. El INSP interactúa de forma regular con los medios de comunicación, lo que incluye brindar capacitación sobre temas de salud pública, como estrategia para amplificar sus mensajes con fidelidad.		
Calidad	La información que proporciona el INSP a veces es inexacta o está desactualizada. Los materiales, mensajes y canales rara vez se adaptan a las diferentes audiencias.			A menudo, los mensajes son difíciles de entender o carecen de información clave, por ejemplo, sobre cómo reducir el riesgo. El INSP a veces adapta sus materiales y canales a audiencias específicas.			El INSP establece metas claras y objetivos medibles para los principales esfuerzos de comunicación en materia de salud. A veces se prueban los mensajes previamente. Utiliza múltiples enfoques para llegar a audiencias objetivas, pero a veces no logra llegar a poblaciones importantes.			El INSP desarrolla planes integrales para importantes esfuerzos de comunicación en materia de salud que incluyen una amplia participación de las partes interesadas y pruebas previas de mensajes y métodos. El INSP utiliza enfoques innovadores para garantizar que incluso las poblaciones más difíciles de alcanzar obtengan información.		

Compromiso	El INSP comparte información y materiales con algunas partes interesadas de manera inconsistente. Si bien desarrolla materiales para responder a emergencias, estos a menudo solo se publican en el sitio web y no se comparten de manera amplia.	A excepción de los esfuerzos específicos financiados por donantes, el INSP llega a un número limitado de partes interesadas para participar en esfuerzos de comunicación, incluso durante las emergencias.	El INSP involucra a una amplia gama de partes interesadas para priorizar, desarrollar, implementar y evaluar los esfuerzos de comunicación. En especial durante las emergencias, colabora ampliamente para garantizar el mayor alcance posible.	El INSP desarrolla e implementa muchos esfuerzos de comunicación en plena asociación con otras organizaciones. En tiempos de calma, establece redes extensas que pueden movilizarse durante las emergencias, incluyendo organizaciones gubernamentales nacionales, agencias subnacionales, organizaciones no gubernamentales y los medios de comunicación.
Impacto	Los esfuerzos de comunicación en materia de salud del INSP son de mala calidad y tienen un alcance limitado. Es poco probable que aumenten la conciencia o cambien el comportamiento.	Algunos esfuerzos de comunicación en materia de salud, como los financiados por donantes, pueden llegar a audiencias objetivo, pero muchos otros tienen poco o ningún impacto.	Los esfuerzos de comunicación en materia de salud del INSP son visibles y llegan a la mayoría de las audiencias objetivo. Cuando se realizan evaluaciones formales, muestran que las campañas están teniendo un impacto.	Los sistemas y los resultados de la comunicación en materia de salud del INSP son ejemplares. Sus esfuerzos contribuyen de forma medible a la concientización sobre la salud y promueven comportamientos positivos dentro del país y a nivel internacional. Como resultado de los esfuerzos del INSP, las organizaciones asociadas y los medios de comunicación ayudan a amplificar los mensajes del INSP.