UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Gabriela Mayorga López Karla Richmond

Por Gabriela Mayorga López, directora de la Oficina de Divulgación e Información, UCR

Voz experta: La comunicación institucional de la Universidad de Costa Rica

13 JUL 2020 Gestión UCR

La comunicación institucional es la última responsable de colocar en el espacio público los mensajes con los cuales la Universidad participa del debate público. Así, desde 1975, el Reglamento de la Vicerrectoría de Acción Social le pide a la Oficina de Divulgación e Información (ODI) ser la encargada de canalizar la información de la Universidad de Costa Rica a los medios de comunicación colectiva internos y externos. Sin embargo, 45 años después, la complejidad de la Institución y del entorno en el que esta se desempeña obligan a que la tarea de elevar la voz de la Universidad de Costa Rica a los estrados de deliberación pública se redimensione, pero también es necesario que sea asumida por cada una de las personas que conforman la comunidad universitaria. La comunicación es acción.

¿Qué es la ODI y qué ofrece?

Actualmente, la Oficina de Divulgación e Información (ODI), de la Universidad de Costa Rica, trabaja sin un reglamento y sin una estructura administrativa establecida formalmente. Esta es una debilidad que le impide a la comunidad universitaria comprender en su totalidad qué se le puede pedir o exigir a dicha oficina de comunicación institucional, una unidad administrativa ciertamente reconocida como estratégica por las distintas administraciones universitarias y de mucha trayectoria institucional. Fue la ODI la que empezó hace décadas, con la revista *Crisol*, a dar forma a nivel nacional a la práctica de la divulgación científica y esa **sigue siendo una de sus principales tareas**.

Además, ofrece asesoría en temas ceremoniales y de protocolo, construye los canales de distribución de contenidos a sus distintos públicos y es la responsable de mantener la unidad en la identidad y el sello UCR, al vigilar el uso de la línea gráfica institucional. Todo lo anterior al servicio del quehacer institucional en sus siete áreas académicas y para las más de 320 unidades que conforman a la UCR.

Lo anterior permite evidenciar una fortaleza de la ODI y también una de sus debilidades, pues esta tiene sus ojos muy enfocados a lo interno de la Institución. En parte porque su quehacer se construye con los servicios que ofrece a la comunidad universitaria, servicios de pauta, de fotografía y audiovisual, de asesoría en comunicación, de prensa y apoyo en la organización de los cientos de actividades que se realizan cada mes. Solo a través del sistema de divulgación, disponible en odi.ucr.ac.cr, **se puede asegurar que la ODI atiende de una u otra forma un promedio de más de 2 300 actividades cada año**.

Es un trabajo que no deja de crecer y lo hace al mismo ritmo que la dinámica universitaria. La Sección de Prensa de la ODI produce cada año más de 800 notas de divulgación científica que se publican en el sitio web institucional y se distribuyen a la prensa nacional, desarrolla diariamente el espacio radiofónico "Noticias Universidad", publica semanalmente el informativo "Desde la U" y mensualmente circula el suplemento de ciencia y tecnología *C+T*, asimismo genera campañas de comunicación para públicos externos e internos de carácter informativo y formativo.

Este trabajo, solo en el primer semestre del 2020 y según un reporte de monitoreo, logró una reproducción de 15 notas diarias. En total, el nombre de la UCR fue mencionado en más de 5 300 notas, en medios televisivos, impresos, radiofónicos y digitales a nivel nacional, en su inmensa mayoría en términos positivos. Para el 2019, se contabilizaron 11 475 notas que mencionaron el quehacer de la Universidad de Costa Rica y se alcanzó en promedio una réplica de 31 notas diarias.

El sitio web institucional ucr.ac.cr recibe más de 400 000 usuarios únicos, **genera más de un millón doscientas mil visitas mensuales** (1 200 000) y ha tenido un crecimiento sostenido en la visitación durante los últimos tres años, el cual supera el 100 % de crecimiento, uno impulsado exclusivamente por la sección de Noticias UCR. Esos datos nos colocan por encima de la visitación que registran sitios web de medios de comunicación a nivel nacional. En esta plataforma se ha consolidado el espacio de "Voz experta", que invita a todas las personas docentes e investigadoras a opinar sobre temas de coyuntura y con ello aportar criterios académicos al debate sobre diversas temáticas nacionales. La comunidad universitaria está invitada a ser parte.

El sitio web de la UCR, además, ocupa el segundo lugar en el ranquin del Índice de Experiencia Pública, que evalúa anualmente a 220 instituciones públicas de Costa Rica, y es el cuarto lugar en el ranquin del Índice de Transparencia Pública, que publica también anualmente la Defensoría de los Habitantes, tras evaluar 250 instituciones. Todo es un esfuerzo concatenado con distintas personas y departamentos responsables de gestionar la información institucional, el cual termina evidenciándose en la fortaleza de la presencia web de la UCR.

Sin embargo, estas fortalezas pueden no ser suficientes cuando el contexto demanda a la comunicación institucional "salvar" a la Universidad de los titulares críticos, y ciertamente muchas veces mal intencionados, en contra de la inversión en educación superior pública. Estos, sin embargo, se limitan a medios de comunicación y coyunturas específicas, siempre relacionadas con la negociación del FEES o su aprobación en la Asamblea Legislativa. **Pese a ello, la imagen institucional a nivel público permanece relativamente estable y sigue siendo positiva**, encabezando la valoración a instituciones y organizaciones políticas del país con una calificación de 8,1, según el estudio del CIEP-UCR.

Es ahora, pues, un buen momento para aclarar que la ODI no ha desarrollado habilidades en el campo de la comunicación política, que ha hecho un excelente trabajo en

divulgación como los números lo demuestran, pero que no han sido parte de sus funciones habituales la negociación ni el convencimiento a políticos y tomadores de decisiones de una visión específica sobre las universidades públicas, **una tarea que ahora se evidencia mucho más estratégica y necesaria**. Lo anterior, pasa, sin embargo, por definir las jerarquías a las que responde la ODI, una discusión que la Universidad debe tener. Como oficina, respondemos trabajando a lo interno en una profunda reflexión sobre nuestro quehacer. Hoy, el personal de la ODI trabaja para diseñar su organigrama y presentar a las autoridades un borrador de su reglamento.

La UCR sigue generando soluciones y el trabajo de divulgación no cesa ni un día. Hoy, las decenas de soluciones con sello de excelencia ofrecidas por las universidades públicas, en el contexto de la emergencia nacional por COVID-19, nos han permitido evidenciar nuestro acompañamiento diario. Ciertamente, hoy más que nunca la comunicación institucional es estratégica, por el simple hecho de que el quehacer universitario y el bien público es ahora indispensable para el futuro y la construcción de la Costa Rica que viene.

En estos meses con humildad le pido a la comunidad universitaria, a cada persona docente, estudiante y administrativa, ser voces comprometidas con el sello UCR. La mejor comunicación institucional es el accionar de cada uno de sus miembros en la búsqueda de la excelencia y la responsabilidad en la búsqueda del bien común.

¿Desea enviar sus artículos a este espacio?

Los artículos de opinión de *Voz experta UCR* tocan temas de coyuntura en textos de 6 000 a 8 000 caracteres con espacios. La persona autora debe estar activa en su respectiva unidad académica, facilitar su correo institucional y una línea de descripción de sus atestados. Los textos deben dirigirse al correo de la persona de la Sección de Prensa a cargo de cada unidad. En el siguiente enlace, puede consultar los correos electrónicos del personal en periodismo: https://odi.ucr.ac.cr/prensa.html

Gabriela Mayorga López
Editora digital y periodista, Oficina de Divulgación e Información
Áreas de cobertura: ciencias económicas, derecho, innovación y emprendimiento
gabriela.mayorgalopez@ucr.ac.cr

Etiquetas: #vozexperta.