

# ***Informe de Observación Electoral***

***PASO 2019***

***Provincia de Santa Fe***

***10 de mayo 2019***

Introducción	3
Resumen Ejecutivo	5
Recomendaciones en base a observaciones	7
a) Recintos electorales	7
b) Apertura de Mesas y organización de materiales electorales	8
c) Proceso de votación	12
d) Escrutinio	14
e) Asistencia Digital a autoridades de Mesa	15
f) Diseño de la boleta	18
g) Interfaz del sistema de generación de documentos electrónicos	21
h) Transmisión de resultados	23
i) Carga de telegramas	25
j) Publicación de resultados	27
Locales electorales observados	28
Equipo de Trabajo Poder Ciudadano	29

## Introducción

- El presente informe es el resultado del proceso de Observación Electoral desarrollado por Poder Ciudadano, en el marco de la invitación realizada por la Dirección Provincial de Reforma Política y Constitucional dependiente del Ministerio de Gobierno y Reforma del Estado del Gobierno de la Provincia de Santa Fe. La visita y el relevamiento de información se realizaron los días 27 y 28 de abril de 2019, durante el desarrollo de las Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (PASO) del domingo 28 de abril.
- Entre las tareas efectuadas se destacan:
  - Participación en la presentación sobre características del proceso electoral y recuento provisorio a cargo de autoridades del Ministerio de Gobierno y Reforma del Estado;
  - Visitas al CIT de las ciudades de Rosario y Santa Fe Capital;
  - Recorrida por establecimientos de votación de la ciudad de Rosario y Santa Fe el día 28 de abril durante las elecciones PASO;
  - Observación y evaluación del funcionamiento del Escrutinio Provisorio asistido digitalmente en la localidad de Santo Tomé;
  - Observación de la recepción de telegramas, procesamiento y difusión de escrutinio provisorio en el CIT de la Ciudad de Santa Fe;
  - Entrevista con autoridades y funcionarios con competencias específicas.<sup>1</sup>
- El proceso de observación electoral se realizó sin obstáculos y resaltamos la apertura y disposición de las autoridades para responder los requerimientos del Equipo de Observación. El presente informe presenta un diagnóstico orientado centralmente a la generación de recomendaciones de mejora que puedan ser adoptadas de cara a las elecciones a desarrollarse en el mes de junio de 2019. Metodológicamente, el análisis de las incidencias observadas es de tipo cualitativo y en ningún caso se pueden realizar generalizaciones respecto a la totalidad del proceso.
- De las presentaciones realizadas por las autoridades provinciales, las experiencias previas de observación y las entrevistas sostenidas el día previo a los comicios, se consideraron especialmente los elementos asociados a:

---

<sup>1</sup> Poder Ciudadano agradece especialmente el tiempo dedicado por el Ing. Ignacio Tabares - Secretario de Tecnologías para la Gestión-, el Ing. Guillermo Porchietto - Subsecretario de Infraestructura Tecnológica-, el Ing. Alejandro Tóffolo - Director Provincial de Coordinación Tecnológica Interjurisdiccional- y el Dr. Oscar Blando - Director Provincial de Reforma Política y Constitucional-.

- Tiempos del proceso de votación y del escrutinio provisorio (tanto en la generación de la información como en la transmisión y publicación de los resultados);
  - Transparencia del proceso de transmisión de datos;
  - Evaluación de la ampliación de la experiencia piloto del “Escrutinio provisorio asistido digitalmente”, tanto en su implementación completa —con proceso de asistencia digital para la confección de documentos y transmisión de telegramas por celular aplicado Santo Tomé— como para el proceso sólo de transmisión de telegramas —para las Ciudades de Rosario y Santa Fe—;
  - Capacitación y asistencia el día del comicio, de Autoridades de Mesa.
- Estos ejes serán abordados sintéticamente en las conclusiones, en base a las incidencias observadas y a las recomendaciones detalladas en el apartado descriptivo del presente informe.

## Resumen Ejecutivo

La observación electoral desarrollada durante las Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (PASO) realizadas en la provincia de Santa Fe el día 28 de abril de 2019, arroja una evaluación sumamente positiva a nivel organizativo, logístico y técnico. Se pudo comprobar que existe una planificación institucional orientada a la detección de problemas y a la mejora continua de la totalidad del proceso. En ese sentido, las recomendaciones que se presentan en este informe, se suman a ese eje estructurador, y han sido planteadas en términos de su potencialidad para ser incorporadas a cada una de las etapas del proceso que implican las elecciones, sin incrementar costos y en tiempos cortos.

En torno a esto, y a modo de síntesis respecto del presente informe, nos interesa destacar las siguientes recomendaciones.

### a. Capacitación

- Incorporar módulo práctico a las capacitaciones presenciales en base a las principales incidencias relevadas en procesos electorales previos
- Hacer de acceso público los materiales, tutoriales y capacitaciones virtuales existentes para; a) concientizar a la ciudadanía en general sobre las características del proceso, disminuyendo las suspicacias e impacto de la información circulante al respecto; b) estimular a la participación de quienes, interesados en participar, creen que es una actividad altamente compleja.

### b. Material electoral

- Revisión estricta de los criterios técnicos solicitados a imprentas y de los mecanismos de control de calidad del material impreso, con especial énfasis en los talonarios de boletas y su troquelado para disminuir carga de trabajo para las Autoridades de Mesa.
- Considerar las recomendaciones de diseño generadas para la boleta única, agregando calidad al instrumento de votación.

### c. Asistencia Digital a autoridades de Mesa

- Reforzar capacitaciones en torno a la familiarización con la instalación y uso de dispositivos electrónicos (sea en el caso de los soportes para la totalidad del escrutinio como para los casos de transmisión de datos). Este refuerzo puede darse tanto en las capacitaciones presenciales, con módulos de práctica; como vía la generación de una versión HTML (accesible mediante un navegador web) de la aplicación que se ejecuta en la Tablet —a modo de “demo”— para que las autoridades de mesa puedan practicar previamente.

- Mejorar la interfaz de las aplicaciones (tanto de la Tablet como del celular), modificando el uso actual de colores, botones y leyendas en base a criterios de usabilidad más corrientes en el uso cotidiano de estos dispositivos.

d. Transmisión de datos

- Optimizar las soluciones en base a las observaciones para reducir tiempos de generación de documentos y su transmisión.
- Generar modificaciones en la aplicación de lectura de telegramas para que pueda detectar faltantes de firmas obligatorias o falta de valores en casillas de conteo, avisando al Jefe de Local de esta ocurrencia y, en caso de transmitirse, al operador de carga.

e. Carga de datos

- Modificar el esquema de dos operadores de carga, por un proceso que implique doble carga de telegrama, por operadores individuales, independientes y autónomos, y verificación vía sistema de la consistencia de la carga realizada previa validación de su ingreso y publicación.
- Optimización del ingreso vía el uso de teclados numéricos con teclas Enter y Tab.
- Reforzar capacitaciones prácticas, con especial énfasis en la reducción de tiempos de ingreso de datos, trabajando con ejercitaciones nocturnas y limitaciones temporales de digitación. Considerar especialmente las consultas y errores que se relevaron en el último comicio para organizar las prácticas.

f. Publicación de datos

- Accesibilidad a los telegramas recibidos de forma concomitante a su publicación para y generación de interfaz de programación de aplicaciones (API) definida y documentada, para incrementar la transparencia del sistema y mejorar la fiscalización por parte de los partidos políticos.

## Recomendaciones en base a observaciones<sup>2</sup>

### a) Recintos electorales

#### 1) Ausencia de señalética para la orientación del electorado respecto de la disposición de las Mesas. (Todos los locales)

- *Descripción*

En los recintos observados no se verificó la existencia de indicaciones gráficas sobre la disposición de las Mesas —de especial relevancia sobre todo en espacios grandes y recintos con mesas de votación distribuidas en más de un piso de los establecimientos. Las autoridades escolares presentes tuvieron que indicar a la Misión de observación, la ubicación de las mesas dentro del recinto. En horarios con gran cantidad de afluencia de electores, esta ausencia genera más concentración de personas en el recinto e interrupción a las Autoridades de Mesa para la realización de consultas.

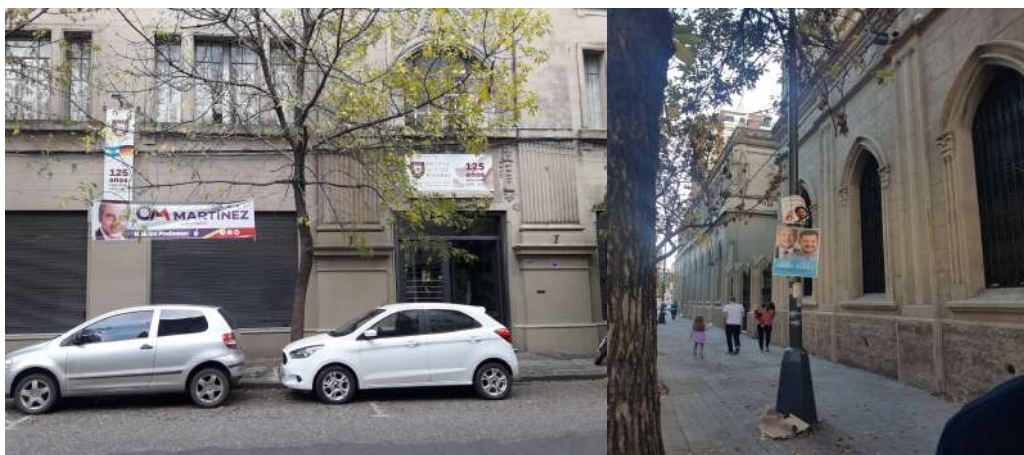
- *Recomendación*

- Posicionar en el ingreso a los recintos, señalética o pizarrones que indiquen la disposición de las Mesas de votación sobre todo en recintos de más de un piso de disposición.
- Definir una persona con posibilidad de rotación en la función, que pueda orientar al electorado en materia de consultas, no sólo sobre ubicación de Mesas sin recargar la tarea de las autoridades de Local.

#### 2) Presencia de propaganda electoral frente a los recintos electorales (Locales 1, 3, 4)

- *Descripción*

Se pudo verificar la presencia de propaganda electoral de diverso tamaño tanto enfrente como en la misma vereda de los locales de votación.



Local 1 - Rosario

Local 3 - Santa Fe

<sup>2</sup> Se indicará en las incidencias, los locales donde las mismas fueron observadas según la numeración que se les otorga - por secuencia de visita - en el listado de locales visitados, al final del presente informe.



Local 4 - Santo Tomé

- *Recomendación*
- Indicaciones explícitas al personal de Fuerzas de Seguridad, Jefe de Local y autoridades escolares, del chequeo de esta presencia que incumple la reglamentación electoral y disposiciones precisas para su remoción, al menos en los ingresos a los recintos escolares.

#### b) Apertura de Mesas y organización de materiales electorales

#### 3) Diseño inadecuado de los afiches con candidatos partidarios que deben ser expuestos públicamente (*Todos los locales*)

- *Descripción*

Los afiches con candidatos partidarios que deben ser expuestos públicamente (según indicación del Instructivo General, página 7 y 8) son inadecuados en relación al tamaño del box electoral donde deben ser expuestos. Tanto por el tamaño de los mismos como por la cantidad de categorías electorales en juego, fue imposible la disposición de los afiches dentro del box electoral con igual espacio de exposición de cada categoría. Las Autoridades de Mesa, en esa situación, tomaron diferentes decisiones respecto de su ubicación dentro del box o exponer el juego de afiches en las paredes del aula, incumpliendo por problemas de diseño la indicación general sobre este punto.





Local 1 - Rosario

- *Recomendación*
  - Diseñar los afiches con candidatos de forma tal que su tamaño permita cumplimentar la indicación que se da a las autoridades de Mesa respecto de su disposición, sobre todo para garantizar la equidad en la exposición entre categorías y la igual disposición de información para el electorado.
  - De no ser posible rediseñar ese material de cara a los próximos comicios, puede reconsiderarse el criterio de exponerlo dentro del box e indicar en las capacitaciones una disposición que garantice equidad para la publicidad de las categorías y garantice el acceso a la información para el electorado.
  - Reforzar en las capacitaciones los criterios uniformes de presentación de material electoral.

#### 4) Mala calidad del troquelado de las boletas. (Todos los locales)

- *Descripción*

En **todas** las Mesas observadas, se registraron dificultades para la separación de la boleta de los talonarios porque los troqueles no estaban lo suficientemente marcados para que se pudieran cortar sin peligro de rotura, tanto de la boleta como del talón de identificación de la misma. Las

autoridades de Mesa encontraron diversas soluciones a esta dificultad, pero en todos los casos, esto implica una demora importante en la fluidez del proceso<sup>3</sup>.

En torno a esas soluciones se observó que en algunas Mesas las autoridades decidían adelantar el proceso de corte para evitar realizar el corte frente a la persona que estaba por votar, lo que es una práctica contraria a las indicaciones de corte de 1 boleta para cada elector/a. Esto generó diferencias importantes en los tiempos de entrega de boletas entre Mesas.



Local 3 - Santa Fe

- *Recomendaciones*
  - Revisión estricta de los criterios técnicos solicitados a imprentas y de los mecanismos de control de calidad del material impreso.
  
- 5) Fiscales partidarios en contacto/manipulación de material electoral. (*Local 1*)
  - *Descripción*

Frente a la dificultad para la realización del corte de boletas por la calidad deficiente de los troquelados, el fiscal partidario presente, toma uno de los paquetes de boletas y corta él mismo las boletas (dobla la boleta sobre el troquel reforzando con una lapicera la marca y corta las boletas)
  - *Recomendación*
    - Reforzar la capacitación de las Autoridades de Mesa respecto de las competencias propias y de las competencias del resto de las funciones relacionadas con el proceso electoral.
  
- 6) Evaluación de las capacitaciones por parte de las autoridades de Mesa (*Todos los locales*).
  - *Descripción*

En todas las Mesas observadas, se consultó a las Autoridades por las capacitaciones realizadas para el desempeño de sus funciones. En el 100% de los casos las mismas fueron **evaluadas**

<sup>3</sup> Ver video de premarcado de línea de corte, Local 1 - Rosario: <https://archive.org/download/santotome/troquelado.mp4>

**positivamente;** incluso por quienes fueron convocados muy cerca de la fecha de los comicios. Las Autoridades de Mesa que participaron de procesos anteriores, señalaron que las capacitaciones **mejoraron respecto sus ediciones previas.**

En torno a la evaluación de los contenidos, también la valoración fue positiva, en términos de completitud de lo aportado respecto a las tareas a realizar. Consultados por las mejoras que podrían incorporarse a dichas capacitaciones, también existieron coincidencias significativas en que las **capacitaciones no tienen un módulo de práctica**, lo que permitiría reconocer y solucionar los posibles problemas concretos con que se encuentran las Autoridades de Mesa durante la jornada. En ese sentido, quienes tenían experiencias previas en el ejercicio del rol, señalaron un módulo de práctica les permitiría actuar como tutores de esas actividades al conocer las principales dificultades con probabilidad de ocurrir.

También se comentó en más de una oportunidad que los recintos donde se llevaron adelante las capacitaciones eran pequeños en relación a la cantidad de participantes y que esa masividad limitó la posibilidad de realizar consultas en ese mismo momento a los/las talleristas.

Finalmente, algunas personas que fueron convocadas el día mismo de las elecciones por parte de las autoridades de recinto para cubrir los cargos vacantes, indicaron que la imposibilidad de acceder al link de capacitación en ese momento es un elemento negativo para el desarrollo de la tarea.

- *Recomendaciones*

- Incorporar a las capacitaciones un módulo de práctica que permita ver el proceso de votación y escrutinio con el acompañamiento de los/las talleristas especializados/as y con los aportes de quienes ya tuvieron experiencia previa como Autoridades de Mesa.
- Hacer de acceso público los materiales audiovisuales y gráficos de capacitación electoral para Autoridades de Mesa (sin requerir usuario y contraseña) con el fin de:
  - i) Permitir que quienes no fueron convocados conozcan el proceso (ciudadanía en general) para reducir las suspicacias respecto a fases y tiempos;
  - ii) Estimular la participación como Autoridades de Mesa a personas no convocadas al tener contacto con la información y conocimientos que se requiere para el ejercicio de dicho rol (entendiendo que se suele suponer que es altamente complejo);
  - iii) Suplir la ausencia de módulo de capacitación práctico —en caso de no poder incorporarse—, permitiendo a quienes participaron de las capacitaciones, repasar los contenidos y ajustar dudas respecto al proceso y las dificultades que pudieran enfrentar el día de las elecciones;
  - iv) Posibilitar que quienes sean convocados el mismo día de la votación, puedan tomar contacto con la información básica requerida para tal fin.

### c) Proceso de votación

#### 8. Imposibilidad de control sobre el uso de celulares y otros elementos electrónicos dentro del recinto y en los boxes de votación (*Todos los locales*)

- Descripción

Como puede observarse en las siguientes imágenes, se realizó una prueba sobre la utilización de celular dentro del box y cuán visible era esto desde una posición semejante a la de las

Autoridades de Mesa. Más allá de la condición de observadores electorales, ningún Jefe de Local o Autoridad de Mesa nos señaló algún inconveniente con el registro fotográfico durante el proceso.



- **Recomendación**
- Refuerzo gráfico disuasorio en señalética específica respecto del uso de celulares, cámaras y otros elementos electrónicos dentro del recinto y de los boxes de votación.



*Ejemplos de señalética - Provincia de Córdoba - Argentina*



*Ejemplos de señalética en boxes - Costa Rica    Ejemplo de boxes más pequeños - Panamá*

- Reducción del tamaño del box, para permitir que las autoridades de mesa observen maniobras extrañas.



- Refuerzo en las capacitaciones respecto de la prohibición del uso de celulares, cámaras y otros elementos electrónicos.
9. Demoras en el proceso de votación debido a las dificultades para el corte de boletas del talonario (troqueles mal marcados). (*Local 3*)

- *Descripción*

El principal impacto de la mala calidad del troquel de los talonarios de boletas es el aumento de tiempos del proceso de votación. Las Autoridades de Mesa ven recargadas sus actividades por el cuidado que deben tener al momento de separar las boletas en cada una de las categorías. Como puede observarse en la foto que sigue —y en este local especialmente se dio en casi todas las Mesas— las demoras fueron importantes.



*Local 3 - Santa Fe  
16:30 horas*

- *Recomendaciones*

- Revisión estricta de los criterios técnicos solicitados a imprentas y de los mecanismos de control de calidad del material impreso.

#### d) Escrutinio

8. Inicio de actividades de cierre de Mesa antes del horario correspondiente (*Local 4*)

- *Descripción*

Las Autoridades de la Mesa observada iniciaron el desarmado de los box de votación y el retiro de materiales de carácter público a las 17.54. En dicho lapso, ingresó un votante que sufragó mientras se realizaba esta actividad a su alrededor, concluyendo su voto a las 18.03.

- *Recomendación*

- Reforzar en las capacitaciones los horarios de finalización de tareas de votación.

9. No se contabilizan las boletas por categoría antes de iniciar con el examen de cada una el recuento de votos. (*Local 4*)

- *Descripción*

Las Autoridades de Mesa abrieron la urna tras el conteo preliminar de votantes totales de la Mesa e iniciaron el conteo de votos extrayendo de la urna, boleta por boleta. El control de la cantidad de boletas a escrutar se hizo con la totalidad de los votos ya separados. En una de la categoría de Diputados faltó un voto y se consignó para ver si la boleta faltante estaba en otra categoría (como se verificó posteriormente).

Cabe señalar que con 300 electores por mesa, con 5 categorías en competencia, la indicación que se da en el Instructivo General (página 20) de contabilizar la totalidad de los boletas antes de verificar el voto emitido en cada uno, es una recarga extra de tiempos y conteo para las Autoridades de Mesa que introduce una cuenta más sobre las tareas que ya tienen que realizar de por sí. Si se considera que el tiempo observado promedio de conteo de votos por categoría fue de 30 minutos (en una Mesa donde las autoridades tenían mucha experiencia previa), sumar un conteo general más por categoría extendería aún más los tiempos que insume el escrutinio.

- *Recomendaciones*

- Reforzar en las capacitaciones el criterio para la contabilización de votos emitidos por categoría.
- Revisar la indicación que se da en el Instructivo General (página 20) de contabilizar la totalidad de los boletas antes de verificar el voto emitido en cada uno, es una recarga extra de tiempos y conteo para las autoridades de Mesa que introduce una cuenta más sobre las tareas que ya tienen que realizar de por sí.

10. Criterios diferenciales para el momento de sellado de boletas con la categoría de “Escrutado” (*Local 4*)

- *Descripción*

Las indicaciones del Instructivo General (página 21) respecto a la separación de votos y el sellado de boletas con el sello de “Escrutado” no establecen en qué momento debe realizarse esta tarea considerando la totalidad del proceso de escrutinio.

En la Mesa en la que se hizo la observación total del proceso de escrutinio —que contaba con 3 autoridades de Mesa lo que no ocurría en otras observadas— el sellado de las boletas se realizó al finalizar la totalidad del proceso de contabilización de categorías. Mientras la Presidenta cargaba los datos en la Tablet, la segunda autoridad selló una por una las boletas antes de reingresarlas a la urna. Este proceso demoró la entrega del Telegrama de la Mesa porque la Presidenta de Mesa lo iba a realizar con la totalidad del material electoral, por lo que una vez confeccionadas las Actas esperó a que ese proceso finalizara. Siendo la Mesa más adelantada respecto al escrutinio de todo el Local, no fue la primera en entregar el Telegrama para su transmisión por esta demora.

- *Recomendaciones*

- Precisar el momento de sellado de las boletas con la categoría “Escrutado” evaluando su mejor ubicación en pos para reducir los tiempos de transmisión de actas, telegramas y entrega del material electoral a Jefe de Local.

11. Planilla de Contabilización no cuenta con las opciones de votos “Blanco”, “Nulo”, “Recurridos” (Local 4)

- *Descripción*

Si bien por las indicaciones plasmadas en el Instructivo General (página 21), la Planilla de Contabilización parece ser de uso optativo para las Autoridades de Mesa, la misma no cuenta con un espacio predeterminado para las categorías de voto antes mencionadas. Por lo tanto, puede generar diversas dudas —y con ello demoras en el proceso— cuando las autoridades de Mesa deciden utilizarla.

- *Recomendaciones*

- Agregar en el diseño de la Planilla de Contabilización, las opciones pre impresas de votos “Blanco”, “Nulo”, “Recurridos”.
- Reforzar en las capacitaciones, la sugerencia de su uso por parte de las Autoridades de Mesa.

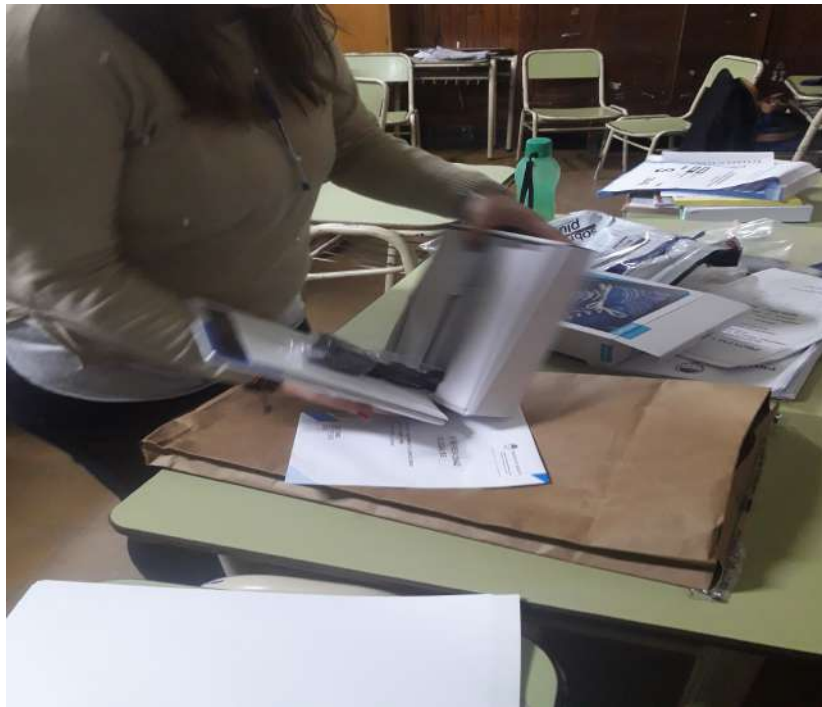
e) Asistencia Digital a autoridades de Mesa

12. Apertura tardía del material de asistencia digital a las autoridades de Mesa (Local 4)

- *Descripción.*

En las dos Mesas observadas, el material de asistencia digital para las Autoridades de Mesa estuvo cerrado hasta que se concluyó con la contabilización total de los votos emitidos efectivamente. En el momento de apertura del material tuvieron que recurrir al Manual para poder activar los equipos, con las demoras relacionadas con la familiarización y con los requisitos. Esto fue observado en una mesa donde las autoridades a cargo tenían experiencia sobrada como tales.





*Local 4 - Apertura de materiales (21:32hs y 21:35 respectivamente)*

- *Recomendaciones*
  - Reforzar en la capacitación de las autoridades que van a contar con elementos de asistencia electrónica (con especial énfasis en quienes lo harán por primera vez), que deben familiarizarse con los mismos previamente al inicio del escrutinio para poder prever dificultades de forma temprana.
  - Publicar junto con el material de capacitación una versión HTML (accesible mediante un navegador web) de la aplicación que se ejecuta en la Tablet —a modo de “demo”— para que las autoridades de mesa puedan practicar previamente.
  - Incorporar un módulo de práctica al respecto en las capacitaciones.

### 13. Dificultades con el armado de la impresora para la generación de documentos de Mesa (Local 4)

- *Descripción*

El montaje de la impresora puede presentar una serie de dificultades relacionadas con la habituación de las Autoridades de Mesa con el uso de estos dispositivos, así como con el momento de la jornada electoral en que se realiza<sup>4</sup>.

En el mismo, se realiza el proceso con la asistencia de personal técnico especialmente asignado para la tarea.

- *Recomendaciones*

---

<sup>4</sup> Ver video de conexión de impresora, local 4 Santo Tomé: [https://archive.org/download/santotome/conexion\\_impresora.mp4](https://archive.org/download/santotome/conexion_impresora.mp4)



- Generar material gráfico o multimedia “paso a paso” para el montaje de la impresora, incluido dentro de la caja que permita a quien no esté familiarizado con este tipo de dispositivos, montarlos con facilidad y reducir el tiempo empleado.
- Definir momento del proceso y lugar se realizará el montaje de los dispositivos —su ubicación en el aula y su conexión— antes del inicio del escrutinio para que no resulte en una demora extra para la generación de documentos de Mesa y su transmisión.

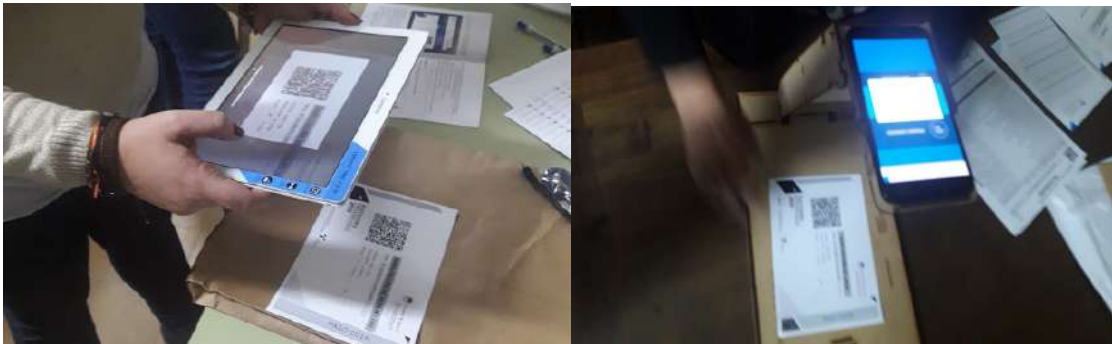
#### 14. Tarjeta de Habilitación de Mesa con clave privada en QR expuesta (Local 4)

- *Descripción.*

La Tarjeta de Habilitación de Mesa contiene la clave privada con la que son firmados los códigos QR de acta, telegrama y certificados de escrutinio, para asegurar la autenticidad e integridad de los mismos, debiendo mantenerse esta secreta hasta una vez finalizado el escrutinio. La Tarjeta de Habilitación de Mesa estaba a la vista y a disposición de quien quisiera verla. Esto es un riesgo de seguridad que permitiría generar documentos relacionados con el proceso, en apariencia, válidos.

- *Recomendaciones*

- Entregar la Tarjeta de Habilitación de Mesa plegada, con el código QR hacia adentro, y con una leyenda **clara e inequívoca** que indique que se trata de un documento confidencial. Las mismas consideraciones son válidas para la Tarjeta de Habilitación del Local usada para la transmisión electrónica del telegrama.
- Reforzar en la capacitación la confidencialidad de este material.



#### 15. Verificación independiente de código QR

- *Descripción.*

En los documentos generados electrónicamente, en particular en los certificados de escrutinio pero también en actas y telegramas, se incluyen los datos de cada página codificados en un código QR firmado con la clave contenida en la Tarjeta de Habilitación de Mesa. Se provee a los partidos políticos de una aplicación para Android capaz de leer y decodificar dicha información, reconstruyendo todos los resultados de la mesa en cuestión. Si bien dicha aplicación amplía la posibilidad de control por parte de los fiscales, los partidos políticos tienen que confiar en la legitimidad de los resultados mostrados por la misma.

- *Recomendación*

- Publicar tanto el código fuente —a modo de implementación de ejemplo— como la especificación técnica de la codificación del código QR y las claves públicas de cada mesa. Con esto se habilitaría a los partidos políticos y a la ciudadanía en general a realizar herramientas de software para:
  - o Verificar de forma independiente la información de los códigos QR y la firma digital.
  - o Procesar masivamente los datos recopilados por los fiscales partidarios, pudiendo realizar una suerte de escrutinio provisorio paralelo al oficial.
  - o Comparar los resultados de los certificados de escrutinio con los publicados oficialmente.

Estas medidas incrementarían notablemente la transparencia del sistema, permitiendo un verdadero control independiente por parte de los partidos políticos y la ciudadanía en general, y a la vez desligando al Estado de la necesidad de proveer herramientas de software para realizar parcialmente dichos controles.

## f) Diseño de la boleta

### 16. Mejoras potenciales para el diseño de Boleta Única

- *Descripción*

Se observaron algunos aspectos en el diseño de la Boleta Única que podrían ser mejorados para agilizar tanto en la emisión como en el escrutinio del voto y, al mismo tiempo, disminuir la posibilidad de comisión de errores.

- *Recomendaciones*

- Eliminar todos los bordes posibles y recuadros, utilizarlos solamente para aquellos elementos que sea imprescindible jerarquizar, como por ejemplo, el lugar donde hay que marcar el voto o la separación entre listas internas.
- Jerarquizar el área de marcado:
  - o Si se usa un círculo, es el único que aparece en toda la boleta y se debe destacar formalmente.
  - o Debe ser la única zona blanca pura, lo que invita a intervenir ahí y no en otro lugar para la emisión del voto.
  - o La posición óptima para el espacio destinado a la elección de la candidatura es el extremo derecho —en su defecto, puede estar en el medio. La ubicación en el extremo derecho se homologa con la práctica generalizada de completar diversos tipos de formularios “multiple choice”, exámenes o firmas. (Ver más abajo, Opción A y B).
- Facilitar la lectura de la opción elegida para las Autoridades de Mesa, ya sea:
  - o Proveyendo marcadores o biomes de trazo más grueso.
  - o Solicitando que se marque la opción elegida **rellenando el casillero**.
- Jerarquizar las tipografías: los espacios y alineaciones para destacar los datos importantes y hacer menos visibles los de lectura secundaria.

- Estandarizar las fotos, escalando todas las caras a un tamaño similar, utilizando algoritmos y servicios gratuitos o exigiendo a los partidos que entreguen las fotos acorde a una plantilla.
- Estandarizar calidad, tamaño y márgenes de imágenes de partido.
- En el caso de varias opciones dentro de la interna de partidaria, evitar repetir la imagen/nombre del partido, en pos de equilibrar visualmente la oferta partidaria, dejando solamente las imágenes referida a las listas internas.

ELECCIONES PRIMARIAS EN SANTA FE - DISTRITO SANTA FE		28 de ABRIL DE 2019	
ELECCIÓN PRE CANDIDATOS A GOBERNADOR Y VICE GOBERNADOR			
LISTA 16	FRENTE PROGRESISTA CIVICO Y SOCIAL	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ	16:09 ADELANTE
logo		logo	foto
		Gobernador <b>BONFATTI ANTONIO</b>	foto Vice Gobernador <b>TEJEDA VICTORIA</b>
LISTA 37	NUEVA IZQUIERDA	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ	37:01 RENOVAR LA IZQUIERDA
logo		logo	foto
		Gobernador <b>SOSA MARIA JIMENA</b>	foto Vice Gobernador <b>PEREA CARLOS HORACIO</b>
LISTA 40	JUNTOS	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ	40:41 ENCUENTRO POR SANTA FE
logo		logo	foto
		Gobernador <b>BIELSA MARIA EUGENIA</b>	foto Vice Gobernador <b>CAPITANI DANILO HUGO</b>
		PARA VOTAR MARQUE AQUÍ	40:73 SUMAR
		logo	foto
		Gobernador <b>PEROTTI OMAR ANGEL</b>	foto Vice Gobernador <b>RODENAS ALEJANDRA</b>
LISTA 16	FRENTE PROGRESISTA CIVICO Y SOCIAL	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ	16:09 ADELANTE
logo		logo	foto
		Gobernador <b>BONFATTI ANTONIO</b>	foto Vice Gobernador <b>TEJEDA VICTORIA</b>
LISTA 37	NUEVA IZQUIERDA	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ	37:01 RENOVAR LA IZQUIERDA
logo		logo	foto
		Gobernador <b>SOSA MARIA JIMENA</b>	foto Vice Gobernador <b>PEREA CARLOS HORACIO</b>
LISTA 16	FRENTE PROGRESISTA CIVICO Y SOCIAL	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ	16:09 ADELANTE
logo		logo	foto
		Gobernador <b>BONFATTI ANTONIO</b>	foto Vice Gobernador <b>TEJEDA VICTORIA</b>
LISTA 37	NUEVA IZQUIERDA	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ	37:01 RENOVAR LA IZQUIERDA
logo		logo	foto
		Gobernador <b>SOSA MARIA JIMENA</b>	foto Vice Gobernador <b>PEREA CARLOS HORACIO</b>

**ELECCIONES PRIMARIAS EN SANTA FE - DISTRITO SANTA FE 28 de ABRIL DE 2019**  
**ELECCIÓN PRE CANDIDATOS A GOBERNADOR Y VICE GOBERNADOR**

<b>LISTA 16</b>	<b>16:09 ADELANTE</b>			Gobernador <b>BONFATTI</b> ANTONIO		Vice Gobernador <b>TEJEDA</b> VICTORIA	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ
logo	FRENTE PROGRESISTA CIVICO Y SOCIAL	logo	foto		foto		<input type="radio"/>

<b>LISTA 37</b>	<b>37:01 RENOVAR LA IZQUIERDA</b>			Gobernador <b>SOSA</b> MARIA JIMENA		Vice Gobernador <b>PEREA</b> CARLOS HORACIO	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ
logo	NUEVA IZQUIERDA	logo	foto		foto		<input type="radio"/>

<b>LISTA 40</b>	<b>40:41 ENCUENTRO POR SANTA FE</b>			Gobernador <b>BIELSA</b> MARIA EUGENIA		Vice Gobernador <b>CAPITANI</b> DANILO HUGO	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ
		logo	JUNTOS		foto		<input type="radio"/>
	<b>40:73 SUMAR</b>			Gobernador <b>PEROTTI</b> OMAR ANGEL		Vice Gobernador <b>RODENAS</b> ALEJANDRA	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ
		logo	foto		foto		<input type="radio"/>

<b>LISTA 16</b>	<b>16:09 ADELANTE</b>			Gobernador <b>BONFATTI</b> ANTONIO		Vice Gobernador <b>TEJEDA</b> VICTORIA	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ
logo	FRENTE PROGRESISTA CIVICO Y SOCIAL	logo	foto		foto		<input type="radio"/>

<b>LISTA 37</b>	<b>37:01 RENOVAR LA IZQUIERDA</b>			Gobernador <b>SOSA</b> MARIA JIMENA		Vice Gobernador <b>PEREA</b> CARLOS HORACIO	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ
logo	NUEVA IZQUIERDA	logo	foto		foto		<input type="radio"/>

<b>LISTA 16</b>	<b>16:09 ADELANTE</b>			Gobernador <b>BONFATTI</b> ANTONIO		Vice Gobernador <b>TEJEDA</b> VICTORIA	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ
logo	FRENTE PROGRESISTA CIVICO Y SOCIAL	logo	foto		foto		<input type="radio"/>

<b>LISTA 37</b>	<b>37:01 RENOVAR LA IZQUIERDA</b>			Gobernador <b>SOSA</b> MARIA JIMENA		Vice Gobernador <b>PEREA</b> CARLOS HORACIO	PARA VOTAR MARQUE AQUÍ
logo	NUEVA IZQUIERDA	logo	foto		foto		<input type="radio"/>

## g) Interfaz del sistema de generación de documentos electrónicos

17. Elementos gráficos de la interfaz que no siguen parámetros y diseño habituales para estas operaciones

- *Descripción*

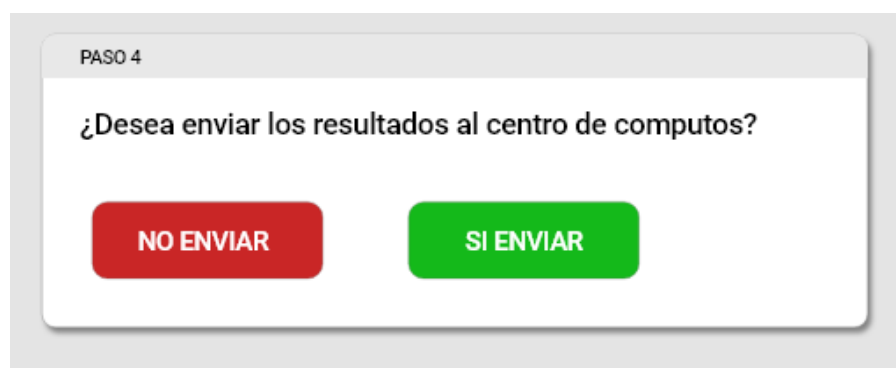
Se observaron dificultades en la operación de la aplicación para la generación de los documentos de la Mesa, ocasionados por aspectos poco claros en la interfaz de usuario.

- *Recomendaciones*

- Siempre que sea posible, utilizar codificación de color y lugar para mensajes de diálogo:
  - Cancelar/Retroceder: **Rojo**, posición izquierda.
  - Aceptar/Continuar: **Azul** o **Verde**, posición derecha.

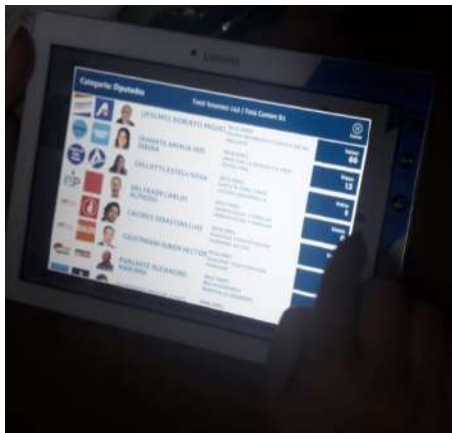


- Siempre que sea posible mantener el esquema de asistente (wizzard) de adelante - atrás o continuar - retroceder.
- En casos clave, el botón debe ser más específico respecto a la opción brindada: se recomienda reemplazar las opciones generales Aceptar - Cancelar por indicaciones más cercanas al proceso a realizar como muestra la imagen siguiente:



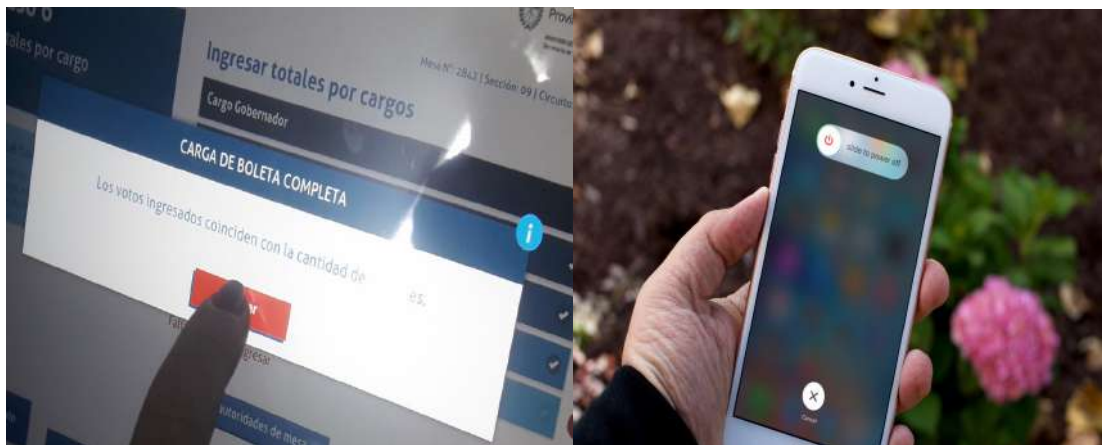


- En la visualización de listas, alternar grisados para que destacar las distintas líneas.



Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet
Lorem	Ipsum	Dolor	Sit	Amet

- En el caso de los mensajes de error o de información, para garantizar que sean leídos y entendidos, es recomendable utilizar un código de color específico y un ícono para que se diferencien entre ellos. Por ejemplo, en el caso de un error, utilizar un ícono vistoso de una cruz o un llamado de atención, y que para salir del error en lugar de un botón se utilice un slider, garantizando que el usuario está prestando atención y no pasándolo rápidamente. En eso, los usuarios suelen estar familiarizados debido a los “Captcha” o a la forma de apagar muchos celulares. Idealmente, si el mensaje es de error, debería tener una indicación clara de qué se debe hacer para enmendar el error, corregirlo o al menos reportarlo.



## h) Transmisión de resultados

### 18. Demora en el envío del telegrama para su transmisión (Local 4)

- Descripción

Como caso testigo, en la Mesa 2842 que fue observada en la totalidad del proceso, la documentación estuvo impresa y firmada por Autoridades y fiscales alrededor de las 22:15 hs. pero el telegrama no fue enviado sino hasta pasadas las 23:15 hs., una vez que las autoridades terminaron de cerrar la urna y asegurar todo el material electoral.

- **Recomendaciones**

- Rediseñar el procedimiento para que el telegrama pueda ser transmitido con la menor demora posible luego de su confección, indicando especialmente que se dé prioridad a este proceso en el Manual de Instrucciones.
- Entendiendo que en muchas ocasiones, la cantidad de Autoridades de Mesa puede poner en tensión la salvaguarda de las boletas y urnas, disponer de una persona (que puede ser miembro de las Fuerzas de Seguridad presentes en los Locales) para que ejerza función de transportador de telegramas y que pueda circular entre las Mesas para llevar estos documentos al Jefe de Local a cargo de la transmisión. Otra opción en esta línea es que dicho personal se quede en la Mesa para resguardar el material, mientras quien ejerza la Presidencia pueda llevar el telegrama al punto de transmisión, verificar su envío y retornar a la Mesa para concluir el cierre de la misma.

19. Telegramas incompletos (sin firmas o sin algunos valores) transmitidos por vías electrónicas

- **Descripción**

La posibilidad de que los telegramas estén incompletos por firmas o valores puede ser reducida significativamente, tanto en los electrónicamente generados (donde sólo es posible la ausencia de firmas) como los que sólo son transmitidos por celular (que pueden llegar sin firmas y sin valores), evitando generar reprocesos tanto para las autoridades de Mesa y Local, y para la Mesa de Control.

**ENTREGAR A JEFE DE LOCAL PARA TRANSMISION TELEGRAMA**

Elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias - 28 de Abril de 2019  
TRIBUNAL ELECTORAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

1 de 3 Hoja

TOTAL DE ASISTENTES	350	342	Sec. Elect.	009
ASISTENTES AUTORIZADOS	0	0	Circ. Elect.	020
ASISTENTES AUTORIZADOS	0	0	MESA	2642
				SANTO TOMÉ

FORMAS DE BOLETAS	FORMA 1	FORMA 2	FORMA 3	FORMA 4	FORMA 5	FORMA 6	FORMA 7
BOLETAS USADAS	HASTA: 243	HASTA: 243	HASTA: 243	HASTA: 243	HASTA: 243	HASTA: 243	HASTA: 243
BOLETAS NO USADAS	HASTA: 244	HASTA: 244	HASTA: 244	HASTA: 244	HASTA: 244	HASTA: 244	HASTA: 244
BOLETAS EN TOTAL	HASTA: 385	HASTA: 385	HASTA: 385	HASTA: 385	HASTA: 385	HASTA: 385	HASTA: 385

**ENTREGAR A JEFE DE LOCAL PARA TRANSMISION**

Formulario de firmas y datos de autoridades de mesa y local.

**ORIGINAL (ENTREGAR AL JEFE DE LOCAL)**

**TELEGRAMA**

Elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias - 28 de Abril de 2019  
TRIBUNAL ELECTORAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

3688-51-2.PDF No Local: 006

1 de 4 Hoja

Nº Mesa	3688	Sección	13	Circuito	301	ROSARIO SEC. 1A
---------	------	---------	----	----------	-----	-----------------

Partido	Lista	No Lin	Gobernador	Diputados	Senadores	Intendentes	Concejales
04 MOVIMIENTO DE INDEPENDIENTES Y ROSARIO PROGRESA	04.01	01				00	02
16 FRENTE PROGRESISTA CIVICO Y SOCIAL	16.08	03			10	02	02
	16.09	04	59	62	31	41	18
	16.17	05					14
	16.22	06					00
	16.25	07					03
20 UNITE POR LA FAMILIA Y LA VIDA	20.01	09			08	08	00
	20.03	10					00
	20.07	11					03
	20.08	12			01		
	20.11	13					01
	20.12	14					00
	20.16	15				61	02
	20.17	16					01

**ORIGINAL (ENTREGAR AL JEFE DE LOCAL)**

- **Recomendaciones**

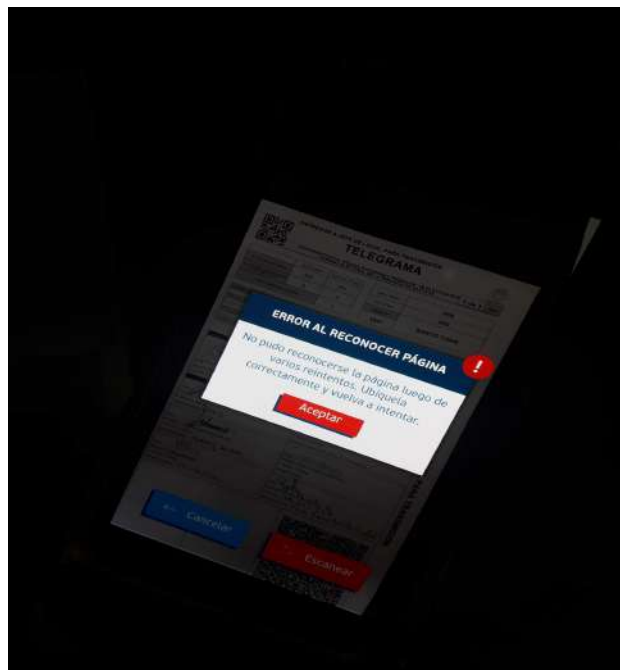
- Dotar a la aplicación de transmisión de datos de la capacidad de detección de valores o firmas faltantes, alertando al Jefe de Local de tal situación y, de enviarse en ese estado, al operador de carga.

- Reforzar especialmente la capacitación de las Autoridades de Local y responsables de la transmisión de telegramas (cualquiera sea el formato y medio) en relación al control de los telegramas y de la completitud de la información.

#### 20. Armado del atril de forma incorrecta

- *Descripción*

En el proceso de transmisión observado en Santo Tomé, se presenciaron dificultades para la transmisión de telegramas, en principio, relacionadas con la no lectura de las hojas por parte de la aplicación. Tras varios intentos fallidos, se detectó que el problema estaba relacionado con el montaje del atril (el soporte del teléfono no estaba totalmente encastrado, por lo que no podía captar la imagen de los dos códigos QR del documento).



- *Recomendaciones*

- Documentar en el Manual para Jefes de Local, que en la pantalla del celular debe poder observarse la página completa, lo que incluye la totalidad de los códigos QR (de la parte superior e inferior).
- Modificar la aplicación para que detecte por sí misma cuando no está leyendo uno de los dos códigos QR de la página, indicando al usuario este error.

#### i) Carga de telegramas

##### 21. Falta de eficacia de la carga por parte de dos operadores

- *Descripción*

La carga de a dos operadores no es una práctica recomendada para el ingreso de datos, tanto en calidad como en manejo de tiempos. El sistema aplicado descansa sobremanera en la competencia previa de las personas a cargo del ingreso de datos. Asimismo, siendo un proceso que



se realiza a últimas horas de la noche, el avance de las horas incrementa la demora en el ingreso por cansancio y/o aumento de la interacción entre los operadores.

- *Recomendaciones*
  - Rediseñar el proceso de carga de la siguiente forma:
    - Cada telegrama es enviado a dos operadores distintos.
    - Cada operador realiza la carga de forma independiente y autónoma.
    - El sistema verifica la coincidencia de las dos cargas independientes.
    - Si coinciden, el telegrama se considera cargado y listo para la publicación.
    - Si no coinciden, se envía a revisión destacando las diferencias.

22. Inconveniencia de la utilización de teclados “qwerty” y mouse para carga exclusiva de valores numéricos.

- *Descripción*

La utilización de estos dos dispositivos, sobre todo el teclado, es ergonómicamente inconveniente y por espacio, uso y disposición, generan demoras en el proceso de ingreso de datos al sistema.



- *Recomendaciones*
  - Reemplazar por teclados numéricos para carga de datos. Para posibilitar esto debería revisarse la interfaz de usuario del sistema de carga, para asegurarse de que pueda ser operado usando sólo números y las teclas Enter y Tab.

23. Lentitud del proceso de carga de datos

- *Descripción*

Se pudo observar durante el proceso de carga de datos, que sea por la interacción entre los operadores o por la generación de dudas y errores en el mismo, se generaron demoras en el ingreso de información al sistema, generando tiempos muertos y recargando las tareas por parte del personal de ayuda.

- *Recomendaciones*

- Realizar prácticas durante las capacitaciones que repliquen las condiciones reales del operativo, con ejercicios de limitación temporal para el ingreso de datos y aumento del stress.

#### 24. Interfaz de usuario del sistema de carga de telegramas

- *Descripción*

La interfaz de usuario del sistema de carga de telegramas no parece seguir lineamientos de usabilidad aceptables, si bien no se pudo realizar una observación y documentación en detalle de esta etapa del proceso debido a limitaciones de acceso.

- *Recomendaciones*

- Rediseñar la interfaz de usuario siguiendo lineamientos de usabilidad y eficiencia para la carga masiva de datos, eliminando información innecesaria de la pantalla (logotipos, leyendas superfluas, etc.) y agilizando el flujo entre las distintas etapas de la carga de los telegramas.



#### 25. Demoras por pedidos de asistencia recurrentes

- *Descripción*

Se observaron constantes pedidos de asistencia por parte de los operadores de carga mediante la exhibición de tarjetas amarillas, rojas y verdes, según el tipo de incidente.

- *Recomendaciones*

- Releva con los supervisores cuáles fueron las consultas más frecuentes de los operadores, y tratar de resolverlas en las nuevas etapas de capacitación.

### j) Publicación de resultados

#### 26. Accesibilidad a telegramas

*Recomendaciones*

- Se recomienda la publicación de telegramas recibidos en el centro de carga —lo que podría hacerse en tiempo real— para mejorar los procesos de fiscalización por parte de los partidos políticos, que podrían compararlos con los certificados de escrutinio remitidos por los

fiscales, analizando los códigos QR de ambos y aplicando tecnologías de OCR para los valores numéricos impresos.

#### 27. Accesibilidad de los resultados

##### *Recomendaciones*

- Además de la interfaz web para fiscales partidarios, proveer una interfaz de programación de aplicaciones (API) debidamente definida y documentada para que los partidos políticos puedan desarrollar herramientas de software de forma independiente, que les permitan realizar las consultas y controles que estos deseen, sin necesidad de requerirlos a la autoridad electoral. Para una mayor transparencia, dicha API podría estar abierta al público, de manera de ampliar las posibilidades de fiscalización y control por parte de los ciudadanos.

## Locales electorales observados

**Local 1:** Colegio Nuestra Señora de los Ángeles - Rosario

Mesa 3858

Mesa 3860

Mesa 3862

Mesa 3863

**Local 2:** Goethe Schule - Rosario

Mesa 800 3E

Mesa 800 4E

**Local 3:** Escuela Adoratrices - Santa Fe

Mesa 2259

**Local 4:** Escuela n° 15 "Juan de Garay" - Santo Tomé

Mesa 2842

Mesa 2841

## Equipo de Trabajo Poder Ciudadano

- **Pablo Secchi** - Director Ejecutivo - pablosecchi@poderciudadano.org
- **Karina Kalpschtrej** - Directora de Fortalecimiento Institucional - karina@poderciudadano.org
- **Javier Smaldone** - Especialista informático
- **Andrés Snitcofsky** - Especialista en diseño