

# PROTOCOLO

## PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE OPINIÓN EN MATERIA ELECTORAL POR LA EMERGENCIA DEL COVID - 19 ELECCIONES GENERALES 2020

Modificado en fecha 02 de septiembre de 2020  
Por Resolución de Sala Plena TSE-RSP-ADM N° 226/2020



**PROTOCOLO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE OPINIÓN EN MATERIA  
ELECTORAL POR LA EMERGENCIA DEL COVID – 19**

**ELECCIONES GENERALES 2020**

**Modificado en fecha 02 de septiembre de 2020  
por Resolución de Sala Plena TSE-RSP-ADM N° 226/2020**

**1. ANTECEDENTES**

El artículo 24, numeral 29, de la Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional establece que, el Tribunal Supremo Electoral tiene la atribución de regular y fiscalizar la elaboración y difusión de encuestas de intención de voto, bocas de urna, conteo rápido y otros estudios de opinión con efecto electoral durante los procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato desde su convocatoria hasta la publicación oficial de resultados.

Asimismo, el artículo 27, numeral 15, de la misma Ley establece que, el Tribunal Supremo Electoral, a través del Servicio Intercultural de Fortalecimiento Democrático (SIFDE), tiene la atribución de definir sistemas y ejecutar el monitoreo de la elaboración y difusión de estudios de opinión con efecto electoral en procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato.

Por otra parte, el artículo 133 de la Ley N° 026 del Régimen Electoral establece que, todos los estudios de opinión en materia electoral con fines de difusión, deben elaborarse en estricto cumplimiento de los criterios técnicos y metodológicos establecidos por el Tribunal Supremo Electoral mediante Reglamento. El Servicio Intercultural de Fortalecimiento Democrático (SIFDE) verificará el cumplimiento de los criterios técnicos, antes y después de la realización de los estudios.

Para cumplir con estas atribuciones, mediante resolución TSE-RSP-ADM N° 044/2020 de 23 de enero de 2020, el Tribunal Supremo Electoral aprobó la modificación del Reglamento Elaboración y difusión de estudios de opinión en materia electoral en procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato Elecciones Generales 2020, normativa bajo la cual se desarrolla el trabajo de fiscalización y regulación de los estudios de opinión con fines de difusión referidos a las Elecciones Generales 2020.

El Tribunal Supremo Electoral emite este protocolo ante la necesidad de incorporar medidas de bioseguridad frente a la pandemia del coronavirus (COVID-19) que garanticen la continuidad de los estudios de opinión en material electoral en las Elecciones Generales 2020, en el marco de los derechos fundamentales de la ciudadanía a la comunicación y a la información para la participación en los procesos electorales,

referendos y revocatorias de mandato, con los preceptos exigidos en el artículo 129 de la Ley N° 026 del Régimen Electoral de calidad técnica, publicidad y transparencia y responsabilidad social. En ese marco, este protocolo incorpora en la reglamentación vigente la posibilidad de realizar encuestas por teléfono y encuestas por telefonía móvil vía internet.

## **2. MARCO NORMATIVO**

La aplicación de los procedimientos desarrollados en este protocolo se enmarca en las disposiciones establecidas en la Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional, la Ley N° 026 del Régimen Electoral y el Reglamento Elaboración y difusión de estudios de opinión en materia electoral en procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato Elecciones Generales 2020.

## **3. OBJETIVO**

El objetivo de este protocolo es establecer criterios mínimos procedimentales de bioseguridad frente a la pandemia del coronavirus (COVID-19) para la realización de estudios de opinión en materia electoral con fines de difusión en el proceso de las Elecciones Generales 2020, tanto en la preparación del proceso, como en el trabajo de campo y en el procesamiento y análisis de datos (resultados). Asimismo, tiene la finalidad de reglamentar la realización de las modalidades de encuestas por teléfono y encuestas por telefonía móvil vía internet que cumplan estrictamente los preceptos de calidad técnica, publicidad y transparencia y responsabilidad social establecidos en el Artículo 129 de Ley N° 026 del Régimen Electoral.

## **4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Las disposiciones incorporadas en este protocolo se aplican a las empresas encuestadoras especializadas, medios de comunicación, instituciones académicas y otras entidades registradas y habilitadas por el Órgano Electoral Plurinacional (Tribunal Supremo Electoral y Tribunales Electorales Departamentales) para realizar estudios de opinión en materia electoral con fines de difusión en el proceso de las Elecciones Generales 2020.

## **5. PROCEDIMIENTO**

Las entidades que elaboran estudios de opinión en materia electoral (encuestas electorales, conteos rápidos o bocas de urna) en el marco de las Elecciones Generales 2020 deben adoptar todas las medidas de bioseguridad necesarias frente a la pandemia del coronavirus (COVID-19) en las fases de diseño, relevamiento y procesamiento/análisis de información (resultados).

A continuación, se detallan las medidas mínimas de bioseguridad que se adoptan para la realización de estudios de opinión en materia electoral con fines de difusión y los parámetros de reglamentación de las modalidades de encuestas por teléfono y encuestas por telefonía móvil vía internet.

### **5.1. Estudios de opinión en materia electoral**

La determinación de la modalidad de encuesta y la metodología a ser aplicada debe ser adecuada a las medidas (regulaciones y/o restricciones) nacionales, departamentales y municipales en vigencia frente a la pandemia del coronavirus (COVID-19): encapsulamiento, cuarentena rígida, cuarentena flexible, restricción de tráfico vehicular y peatonal, y otras.

Las modalidades de encuesta admitidas son: encuestas cara a cara en hogares, encuestas telefónicas y encuestas a través de internet de telefonía móvil.

En el caso de los conteos rápidos y bocas de urna, el trabajo se realizará en los recintos electorales y/o en sus inmediaciones de forma presencial (entrevistas cara a cara).

#### **5.1.1. Encuestas vía teléfono (teléfonos fijos y/o teléfonos móviles)**

Ingresa dentro de esta modalidad de encuestas aquellas realizadas vía teléfonos fijos y/o teléfonos móviles a través de llamadas entre el encuestador/entrevistador y el informante/individuo objeto de estudio (se utilizan diversos software de apoyo para su realización). Para la determinación de esta modalidad de encuesta, se debe considerar que la realización de las mismas presenta como desventaja la dificultad de incluir a algunas poblaciones como las que no tienen cobertura de red telefónica (fija o móvil). Para su desarrollo, se deben cumplir obligatoriamente los siguientes requisitos:

- El universo debe estar constituido por todas y todos los ciudadanos habilitados en el padrón electoral oficial.
- En el diseño muestral se debe respetar la estructura del padrón electoral, teniendo en cuenta edad y sexo.
- Asimismo, se debe informar acerca de la metodología empleada para la conformación de los directorios (listados de números) telefónicos asegurando la representatividad y calidad técnica de la muestra.
- La metodología de captura de información debe garantizar la consistencia, integridad y representatividad de los datos.
- La identificación de franjas horarias de relevamiento de información debe adecuarse a las características y condiciones de las áreas urbanas y rurales. Se deben considerar, por ejemplo, los horarios de trabajo de campo y de oficina, entre otros.
- Deben aplicarse estrategias que reduzcan las cifras de no respuestas para evitar la reducción del tamaño de la muestra.

- Como medios de verificación del proceso, las entidades reportarán: listado de personas encuestadas con detalle de sexo y edad; listado de líneas telefónicas empleadas para la realización de la encuesta, grabaciones de llamadas; capturas de pantalla de llamadas u otros.
- En la difusión de resultados, las empresas encuestadoras y medios de comunicación deben informar con claridad a la ciudadanía la metodología empleada en la realización de la encuesta: vía teléfono (teléfonos fijos y/o teléfonos móviles).

En cumplimiento del Artículo 12 del Reglamento Elaboración y difusión de estudios de opinión en materia electoral en procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato Elecciones Generales 2020, las entidades que elaboran estudios de opinión deben remitir de forma obligatoria al Servicio Intercultural de Fortalecimiento Democrático (SIFDE), hasta cinco (5) días hábiles antes de su ejecución, los criterios técnicos del estudio, que deben contemplar como mínimo la siguiente información:

- 1) Datos generales
  - a) Objetivo del estudio
  - b) Periodo de realización
  - c) Financiamiento
- 2) Documento metodológico del diseño muestral
  - a) Definición de la población objetivo
  - b) Universo del estudio (Padrón electoral)
  - c) Unidad de observación
  - d) Marco muestral a utilizar
  - e) Tamaño y representatividad de la muestra
  - f) Tipo de muestreo
  - g) Procedimiento de selección de unidades de observación y metodología de obtención de datos para el relevamiento de información (software)
  - h) Calidad de la estimación: nivel de confianza y error máximo aceptable. El margen de error de la muestra no debe exceder el 3% en el nivel nacional y el 10% en el nivel departamental o ciudades capitales
  - i) Cálculo de los errores de muestreo
  - j) Tratamiento de la no respuesta y cálculo de incidencias
  - k) Cálculo de ponderadores y factores de expansión
- 3) Instrumentos de captación de la información
  - a) El cuestionario final que se aplicará o los instrumentos de captación utilizados (software)
  - b) Tipo de entrevista
- 4) Relevamiento de información
  - a) Cronograma de actividades y plan de encuestas que incluye reporte de franjas horarias de relevamiento de información, el listado de números de teléfono con los cuales se realizará la encuesta (en caso de cambio de números durante el desarrollo de las encuestas, la entidad reportará

- motivos y enviará nuevos números) y la duración aproximada de minutos de la encuesta
- b) Supervisor del estudio de opinión y la nómina del personal que aplicará la encuesta. Quienes supervisan deben tener el perfil profesional pertinente que acredite su capacidad y experiencia
- 5) Procesamiento y análisis de datos
- a) Procedimiento de codificación de los cuestionarios
  - b) Nombre del programa informático de entrada de datos
  - c) Intervalos de confianza del 95% o 99%, cuyos márgenes de error no sean superiores al 3% a nivel nacional y 10% a nivel departamental o ciudades capitales
  - d) Resultados y/o proyecciones
  - e) Estimación demográfica utilizada
  - f) El esquema de supervisión en las fases de relevamiento, tabulación y análisis

De igual forma, de acuerdo con el Artículo 13 del Reglamento Elaboración y difusión de estudios de opinión en materia electoral en procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato Elecciones Generales 2020, antes de la difusión de los resultados, las entidades que elaboran estudios de opinión entregarán de forma obligatoria al Servicio Intercultural de Fortalecimiento Democrático (SIFDE), una copia del estudio de opinión que debe incluir la ficha técnica, además, el listado de personas encuestadas con detalle de sexo y edad; listado de líneas telefónicas empleadas para la realización de la encuesta; grabaciones de llamadas; capturas de pantalla de llamadas u otros.

En la difusión de resultados, las empresas encuestadoras, instituciones académicas y medios de comunicación deben informar obligatoriamente a la ciudadanía con claridad la metodología de captura de información empleada en la realización de la encuesta: vía teléfono (teléfonos fijos y/o teléfonos móviles).

Las recomendaciones de bioseguridad a ser adoptadas durante las etapas de diseño, relevamiento (trabajo de campo) y procesamiento/análisis de información (resultados) son las mismas que se describen en el punto 5.1.3 de este documento.

#### **5.1.2. Encuestas a través de internet de telefonía móvil (smartphones)**

Ingresa dentro de esta modalidad de encuestas aquellas realizadas vía internet de telefonía móvil a través del envío de cuestionarios de preguntas a teléfonos inteligentes (smartphones). Para la determinación de esta modalidad de encuesta, se debe considerar que la realización de las mismas presenta como desventaja la dificultad de incluir a algunas poblaciones como las que no tienen cobertura de red de telefonía móvil e internet y/o acceso a teléfonos inteligentes (smartphones). Para su desarrollo, se deben cumplir obligatoriamente los siguientes requisitos:

- El universo debe estar constituido por todas y todos los ciudadanos habilitados en el padrón electoral oficial.
- En el diseño muestral se debe respetar la estructura del padrón electoral, teniendo en cuenta edad y sexo, y la cobertura/acceso a teléfonos móviles inteligentes (smartphones) e internet de telefonía móvil de la población boliviana.
- Asimismo, se debe informar acerca de la metodología empleada para la conformación de los directorios (listados de números) telefónicos móviles asegurando la representatividad y calidad técnica de la muestra.
- La metodología de captura de información debe garantizar la consistencia, integridad y representatividad de los datos.
- La identificación de franjas horarias de relevamiento de información debe adecuarse a las características y condiciones de las áreas urbanas y rurales. Se deben considerar, por ejemplo, los horarios de trabajo de campo y de oficina, entre otros.
- Se deben aplicar estrategias que reduzcan las cifras de no respuestas para evitar la reducción del tamaño de la muestra.
- Deben emplearse paquetes informáticos (software) adecuados, seguros y confiables para la recolección, almacenamiento y procesamiento de los datos transmitidos por internet.
- Deben emplearse paquetes, recursos y/o herramientas informáticas (software) que aseguren que los formularios de preguntas que se envíen a los teléfonos inteligentes (smartphones) vía internet de telefonía móvil tengan un código único exclusivo que imposibilite su reenvío a terceras personas.
- Debe asegurarse el contacto directo y previo entre el encuestador/entrevistador y el informante/individuo objeto de estudio antes del envío de los formularios de preguntas a los teléfonos inteligentes (smartphones) vía internet de telefonía móvil.
- Como medios de verificación del proceso, las entidades reportarán: listado de personas encuestadas con detalle de sexo y edad; listado de líneas telefónicas empleadas para la realización de la encuesta; grabaciones de llamadas; capturas de pantalla de llamadas o de los formularios de preguntas enviados con código único e intransferible u otros.
- En la difusión de resultados, las empresas encuestadoras y medios de comunicación deben informar con claridad a la ciudadanía la metodología empleada en la realización de la encuesta: vía internet de telefonía móvil a través de teléfonos inteligentes (smartphones).

En cumplimiento del Artículo 12 del Reglamento Elaboración y difusión de estudios de opinión en materia electoral en procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato Elecciones Generales 2020, las entidades que elaboran estudios de opinión deben remitir de forma obligatoria al Servicio Intercultural de Fortalecimiento Democrático (SIFDE), hasta cinco (5) días hábiles antes de su ejecución, los criterios técnicos del estudio, que deben contemplar como mínimo la siguiente información:

- 1) Datos generales
  - a) Objetivo del estudio
  - b) Periodo de realización
  - c) Financiamiento
- 2) Documento metodológico del diseño muestral
  - a) Definición de la población objetivo
  - b) Universo del estudio (Padrón electoral)
  - c) Unidad de observación
  - d) Marco muestral a utilizar
  - e) Tamaño y representatividad de la muestra
  - f) Tipo de muestreo
  - g) Procedimiento de selección de unidades de observación y metodología de obtención de datos para el relevamiento de información (software)
  - h) Calidad de la estimación: nivel de confianza y error máximo aceptable. El margen de error de la muestra no debe exceder el 3% en el nivel nacional y el 10% en el nivel departamental o ciudades capitales
  - i) Cálculo de los errores de muestreo
  - j) Tratamiento de la no respuesta y cálculo de incidencias
  - k) Cálculo de ponderadores y factores de expansión
- 3) Instrumentos de captación de la información
  - a) El cuestionario final que se aplicará o los instrumentos de captación utilizados (software)
  - b) Tipo de entrevista
- 4) Relevamiento de información
  - a) Cronograma de actividades y plan de encuestas que incluye reporte de franjas horarias de relevamiento de información, el listado de números de teléfono con los cuales se realizará la encuesta (en caso de cambio de números durante el desarrollo de las encuestas, la entidad reportará motivos y enviará nuevos números) y la duración aproximada de minutos de la encuesta
  - b) Supervisor del estudio de opinión y la nómina del personal que aplicará la encuesta. Quienes supervisan deben tener el perfil profesional pertinente que acredite su capacidad y experiencia
- 5) Procesamiento y análisis de datos
  - a) Procedimiento de codificación de los cuestionarios
  - b) Nombre del programa informático de entrada de datos
  - c) Intervalos de confianza del 95% o 99%, cuyos márgenes de error no sean superiores al 3% a nivel nacional y 10% a nivel departamental o ciudades capitales
  - d) Resultados y/o proyecciones
  - e) Estimación demográfica utilizada
  - f) El esquema de supervisión en las fases de relevamiento, tabulación y análisis

De igual forma, de acuerdo con el Artículo 13 del Reglamento Elaboración y difusión de estudios de opinión en materia electoral en procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato Elecciones Generales 2020, antes de la difusión de los resultados, las entidades que elaboran estudios de opinión entregarán de forma obligatoria al Servicio Intercultural de Fortalecimiento Democrático (SIFDE), una copia del estudio de opinión que debe incluir la ficha técnica, además, el listado de personas encuestadas con detalle de sexo y edad; listado de líneas telefónicas empleadas para la realización de la encuesta, grabaciones de llamadas; capturas de pantalla de llamadas o de los formularios de preguntas enviados con código único e intransferible u otros.

En la difusión de resultados, las empresas encuestadoras, instituciones académicas y medios de comunicación deben informar obligatoriamente a la ciudadanía con claridad la metodología de captura de información empleada en la realización de la encuesta: vía internet de telefonía móvil a través de teléfonos inteligentes (smartphones).

Las recomendaciones de bioseguridad a ser adoptadas durante las etapas de diseño, relevamiento (trabajo de campo) y procesamiento/análisis de información (resultados) son las mismas que se describen en el punto 5.1.3 de este documento.

### **5.1.3. Encuesta cara a cara, conteo rápido o bocas de urna**

Las empresas encuestadoras, instituciones académicas y otras entidades deben adoptar medidas de bioseguridad para prevenir casos de transmisión de coronavirus (COVID-19) en la realización de estudios de opinión, tanto en el trabajo de campo (relevamiento de información) como en el trabajo de gabinete (preparación del proceso, procesamiento y análisis de datos). Para esto, cada empresa o entidad debe contar con un protocolo o manual de trabajo que mínimamente debe contener los siguientes elementos:

#### **5.1.3.1. Trabajo de campo (relevamiento de información)**

Se sugiere adoptar las siguientes medidas que ayudarán a prevenir la propagación de coronavirus (COVID-19) en el personal responsable del relevamiento de información en campo.

- Establecer el cronograma de actividades y plan de recorridos considerando horarios en los que no exista alto flujo de personas, por ejemplo, evitar las horas pico de ingreso y salida laboral, especialmente cuando la encuesta sea a nivel de ciudades capitales.
- Dotar de indumentaria e insumos de bioseguridad a todo el personal responsable del relevamiento de información (batas, barbijos, protectores faciales o lentes de seguridad, guantes, alcohol en gel al 70% y otros).
- Realizar procesos de capacitación e información permanente sobre medidas de bioseguridad durante la realización de la encuesta: uso de implementos de

bioseguridad; lavado y desinfección de manos; distancia de 1,5 mts. con la persona encuestada y otros.

- Se recomienda que los procesos de inducción y capacitación de encuestadores se desarrollen de forma virtual. Las capacitaciones realizadas de forma presencial deben respetar todas las medidas de bioseguridad.
- Asegurar el transporte seguro de las y los encuestadores, evitando el uso de transporte público. Se puede establecer el transporte masivo de uso exclusivo bajo medidas de distanciamiento físico u otros medios de transporte.
- Se debe evitar realizar encuestas en lugares de aglomeración de personas (dentro de medios de transporte, centros de salud, mercados, etc.)
- La encuesta debe ser realizada con el uso de barbijo por el encuestador y el informante. Para esto, la o el encuestador debe portar barbijos adicionales para proporcionar a la población encuestada que no cuente con este implemento de bioseguridad.
- Debe existir una distancia mínima de 1,5 metros entre la persona que realiza la encuesta y la persona que responde.
- Finalizada la jornada laboral, la o el responsable de la encuesta debe desinfectar todo el material utilizado y realizarse el aseo/desinfección necesaria.
- Evitar que el personal con síntomas de resfrío o con enfermedades de base forme parte del equipo de la encuesta. Para esto, se debe asignar la modalidad teletrabajo para el personal con enfermedades de base y proveer licencias para todas las personas con síntomas de resfrío.

#### **5.1.3.2. Trabajo de gabinete (preparación del proceso, procesamiento y análisis de datos)**

Se sugiere adoptar las siguientes medidas que ayudarán a prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el lugar de trabajo en el procesamiento de datos en cualquiera de las modalidades de encuesta incorporadas en este documento:

- Reducir el número de días de trabajo, establecer turnos u otras alternativas que favorezcan las medidas de distancia física entre las personas.
- Identificar las labores y cargos que puedan desarrollarse mediante la modalidad teletrabajo.
- Usar señalética informativa (carteles con información) que alerte sobre la necesidad de distanciamiento físico mínimo de 1,5 metros entre las personas; medidas de higiene constante como el lavado y desinfección de manos; evitar tocarse el rostro y sobre las correctas formas de toser y estornudar, entre otros.
- La disposición de escritorios y áreas de trabajo debe garantizar una distancia mínima de 1,5 metros entre las personas.
- Asegurar que los lugares de trabajo estén limpios y sean higiénicos. Las superficies (escritorios y mesas) y los objetos (teléfonos, teclados, bolígrafos y otros) deben limpiarse/desinfectarse frecuentemente.

- Disponer dosificadores de desinfectante de manos en lugares visibles en el lugar de trabajo. Asegurar que los dosificadores se recarguen frecuentemente.
- Evitar que el personal de trabajo con síntomas de resfrío o con enfermedades de base asista a las oficinas.