

PROYECTO PERMER II (Préstamo BIRF 8484-AR) MECANISMO DE REGISTRO Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS (MRS)



Julio de 2020

Elaboró: Coordinación Ambiental y Social | PERMER – Secretaría de Energía,
Subsecretaría de Energía eléctrica, Dirección Nacional de Generación Eléctrica.

Revisó: Unidad Coordinadora PERMER – UCP

Aprobó: Banco Mundial

Medio: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/energia/permer>

REVISIÓN HISTÓRICA

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR
21/05/2018	1	Versión inicial del documento	Coordinación Ambiental y Social
16/10/2018	2	Correcciones	Coordinación Ambiental y Social
11/04/2019	3	Correcciones sobre MRS en Escuelas, Boyeros y Centro de Contacto Telefónico	Coordinación Ambiental y Social
7/11/2019	4	Actualización sobre implementación de 0800 y contacto telefónico en equipos de 3G	Coordinación Ambiental y Social
21/05/2020	5	Actualización contactos UEPs	Coordinación socioambiental y género

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

BM	Banco Mundial
EIB	Educación Intercultural Bilingüe
EOL	Eólico
ESIA	Estudio de Impacto Social y Ambiental
INAI	Instituto Nacional de Asuntos Indígenas
INTA	Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria
MaGAS	Marco para el Manejo Ambiental y Social
MPPI	Marco de Planificación para Pueblos Indígenas
MRS	Mecanismo de Registro y Resolución de Reclamos y Sugerencias
PdA	Puntos de Atención
PERMER	Proyecto de Energías Renovables en Mercados Rurales
PPI	Plan para Pueblos Indígenas
SFV	Solar fotovoltaico
UCP	Unidad Coordinadora de Proyecto
UEP	Unidad Ejecutora Provincial

Índice

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS	3
1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVOS	8
3. PARTES INVOLUCRADAS	8
4. RECEPCIÓN, REGISTRO, EVALUACIÓN Y RESPUESTA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	10
4.1. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	10
4.1.1. Equipos de segunda generación (domiciliarios y escuelas)	10
4.1.2. Equipos de tercera generación domiciliarios – Acceso Universal	12
4.1.3. Mini-redes	13
4.1.4. Equipos para usos productivos	13
4.2. RESPUESTA A INQUIETUDES	14
4.2.1. Equipos de segunda generación (domiciliarios y escuelas)	14
4.2.2. Equipos de tercera generación domiciliarios – Acceso Universal	15
4.2.3. Mini-redes	15
4.2.4. Equipos para usos productivos	16
4.3. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	16
4.4. MONITOREO	17
5. DISEÑO Y DIFUSIÓN DEL MRS EN CADA PROVINCIA	18
5.1. DISEÑO Y DIFUSIÓN DEL MRS	18
5.1.1. Equipos de segunda generación (domiciliarios y escuelas) y mini-redes	18
5.1.2. Equipos de tercera generación domiciliarios – Acceso Universal	19
5.1.3. Equipos para usos productivos	20
5.2. CONTACTOS DE PARTES INVOLUCRADAS EN EL MRS	20
5.2.1. Contacto de la Unidad de Coordinación de Proyecto (UCP)	20
5.2.2. Contacto de Unidades Ejecutoras Provinciales (UEP) involucradas	20
5.2.3. Contacto de áreas gubernamentales provinciales vinculadas a la regulación de servicio eléctrico y/o Entes Reguladores provinciales	23
5.2.4. Contactos de Entes reguladores, empresas distribuidoras, concesionarias y contratistas del servicio según provincia	26
5.2.5. Contactos de Defensorías del Pueblo	27
5.2.6. Contacto de agencias de INTA para usuarios de uso productivo	28

Tabla 1. Partes involucradas en MRS de PERMER II	9
Tabla 2. Responsables de recibir los reclamos para las distintas intervenciones	14
Tabla 3. Unidades Ejecutoras Provinciales (UEPs).....	21
Tabla 4. Áreas gubernamentales provinciales vinculadas con el servicio eléctrico	23
Tabla 5. Contactos locales para realizar reclamos y sugerencias en cada provincia.....	26
Tabla 6. Contactos Defensorías del Pueblo	27
Tabla 7. Contactos de Agencias de INTA	28

1. INTRODUCCIÓN

El PERMER II (en adelante PERMER¹) tiene como objetivo la electrificación de la población rural dispersa e instituciones de servicios públicos, mediante la utilización de tecnologías de energías renovables. El Proyecto es de alcance nacional y la participación de las provincias se concreta por adhesión.

El PERMER es financiado por el Gobierno Nacional mediante el acuerdo de Préstamo BIRF 8484-AR y aportes de contrapartida local tanto del sector público, fondos provinciales y nacionales, como del sector privado, empresas concesionarias del servicio eléctrico y usuarios.

Para su implementación, el PERMER II cuenta con un “Manual Operativo” y un “Marco para el Manejo Ambiental y Social (MaGAS)”, este último con el fin de establecer el marco socioambiental para asegurar que el PERMER II y los subproyectos que involucra se desarrollen en un marco de protección ambiental y social, consistentes con los marcos legales e institucionales nacionales y provinciales de Argentina y las Políticas de Salvaguardas ambientales y sociales del Banco Mundial. Tanto el Manual Operativo como el MaGAS, se encuentran disponibles para su consulta en la página web de PERMER (<https://www.argentina.gob.ar/produccion/energia/permer>)

Como parte de lo requerido en el MaGAS, el Mecanismo de Registro y Resolución de Reclamos y Sugerencias (MRS) tiene el objetivo de establecer el procedimiento para recibir las inquietudes y quejas de las partes afectadas por el Proyecto y facilitar su resolución.

Este MRS se elaboró considerando las características generales de PERMER y se enuncian las especificaciones necesarias que adopta este Mecanismo para cada modalidad operatoria a saber:

- Provisión de energía eléctrica para iluminación y comunicación destinado a hogares individuales aislados e instituciones de servicios públicos dispersas (tecnologías de segunda -2G- y tercera generación -3G-);
- Provisión de energía eléctrica en pequeñas comunidades rurales a través de mini-redes de generación renovable (plantas de generación fotovoltaica/ eólica con acumulación, integradas a una mini-red);

Provisión de energía eléctrica para usos productivos (bombeo de agua y boyeros, entre otros). Por lo tanto, este MRS pretende establecer los lineamientos generales a cumplimentarse en cada proyecto. Es necesario que previamente a cada intervención la UEP establezca, los responsables, los canales y los medios –teniendo en cuenta las particularidades del subproyecto– para implementar este MRS.

1.1. CONTEXTO DEL PROYECTO

El PERMER es un Proyecto de alcance nacional cuya implementación depende de la ejecución de un conjunto de subproyectos distribuidos en distintas jurisdicciones provinciales. La Unidad Coordinadora del Proyecto (UCP) es la responsable de supervisar el cumplimiento de

¹ El PERMER II, que corresponde al Préstamo BIRF 8484-AR es la continuación del proyecto que comenzó en el año 1999. En adelante nos referiremos a PERMER.

lo dispuesto en el MaGAS y en este documento. Las provincias, a través de la Unidad Ejecutora Provincial (UEP), son responsables finales de los aspectos ambientales, sociales y técnicos de cada subproyecto, de acuerdo al marco jurídico institucional descrito en el Capítulo 3 del MaGAS.

En rasgos generales, se debe tener en consideración que el proyecto PERMER II no posee la complejidad ni la magnitud de impactos, conflictos y reclamos que podría presentar un proyecto de gran escala de desarrollo. De acuerdo a las instancias de evaluación que se realizaron durante el PERMER I sobre posibles efectos en la provisión de electricidad de sistemas fotovoltaicos en viviendas rurales, se identifica en general una buena aceptación y disposición por el servicio eléctrico ofrecido, con bajas probabilidades de impactos negativos, tanto en pueblos indígenas como en el caso de habitantes rurales de la población en general. Sin embargo, dado que existen intervenciones (ej. mini-redes), en las que se requieren diagnósticos adicionales², es necesario del diseño de un MRS que tenga en cuenta todos los tipos de intervención posibles.

De acuerdo con el diagnóstico realizado en el MaGAS - Anexo 3 Marco de Pueblos Indígenas (MPPI), es importante mencionar que se detectó “una gran expectativa y valoración del servicio que ya cuenta con un alto grado de difusión entre las comunidades.” Asimismo, la ejecución del PERMER en su etapa anterior, años 2000-2012, no evidenció impactos adversos significativos sobre la población beneficiaria.

En este sentido, interesa tener en cuenta estrategias de inclusión y participación de la población beneficiaria en cuanto a la difusión y adecuación del mecanismo de inquietudes, consultas y reclamos por parte de los/as usuarios/as y comunidades para prevenir conflictos y colaborar en la resolución en caso de que se presenten. Este mecanismo está dirigido a la población en general, con particular atención a los pueblos indígenas. Por esta razón, además de presentar estrategias de participación para la población en general, se desarrollan estrategias particulares acordes a las características de los pueblos indígenas. En este sentido, el MRS es complementario a las Medidas de Gestión de los aspectos sociales durante el PERMER II presentadas en el MaGAS.

Para los subproyectos que involucran la construcción de mini-redes, se establece en el MaGAS que, previo a su desarrollo se realice una Evaluación de Impacto Social y Ambiental (EISA). Estos estudios incluyen procedimientos y normativas vinculadas a instancias de consulta y participación de la población involucrada que serán evaluados por la UCP. Según el tipo y tamaño de estas centrales podrían conllevar obras adicionales a las contempladas en la instalación de equipos en viviendas e instituciones, tales como aperturas de caminos, cercado de terrenos, construcción de presas y tendidos de líneas de distribución, que deberán evaluarse y consultarse previamente con la población involucrada.

De acuerdo con el MaGAS el Proyecto se clasifica en *Categoría B*, lo cual significa que los posibles impactos pueden ser localizados y pueden revertirse aplicando medidas de

² De acuerdo con las características técnicas de algunos componentes de PERMER II será necesario la aplicación de las siguientes políticas de salvaguarda: Evaluación Ambiental (OP/BP 4.01), Hábitats Naturales (OP/BP 4.04), Pueblos Indígenas (OP/BP 4.10), Recursos Culturales Físicos (OP/BP 4.11), Reasentamiento Involuntario (OP/BP 4.12) y Proyectos Relativos a Cursos de aguas Internacionales (OP 7.50).

mitigación. Por lo que, a través de este Mecanismo se implementan los medios para facilitar la recepción de inquietudes y responder a las mismas a fin de solucionarlas y de anticipar potenciales conflictos. Para ello, el MRS se basa en estrategias que garantizan la participación de los actores involucrados y el acceso a la información.

2. OBJETIVOS

El MRS está orientado a:

- Establecer un canal de comunicación desde la población general, y en particular desde los/as destinatarios/as del proyecto, hacia el PERMER para realizar reclamos, quejas, consultas y sugerencias durante toda la vida del proyecto.
- Identificar las causas que motivaron la comunicación (reclamos, quejas, consultas y sugerencias).
- Aprender de la experiencia y comunicarla a todas las partes involucradas para introducir cambios en el MRS, si fueran necesarios.

3. PARTES INVOLUCRADAS

Las **partes involucradas en PERMER** identificadas en el MaGAS se comprometen a la difusión de información a través de instancias de diálogo con la población beneficiaria, lo cual contribuye a la anticipación y prevención de conflictos. La **Unidad Coordinadora del Proyecto (UCP)** es la responsable de coordinar y ejecutar las acciones a través de la **Unidades Ejecutoras Provinciales del Proyecto (UEPs)**.

Para todos los subproyectos de PERMER, las UEPs son las responsables de llevar adelante las evaluaciones sociales y ambientales así como las instancias de consulta³.

En el caso que se contemplaran entre los/as beneficiarios/as integrantes de pueblos indígenas, la divulgación de información es a través de consultas a la comunidad con una modalidad específica establecida en el MPPI (Anexo 3 del MaGAS). A tal fin, la UEP, junto a los representantes institucionales gubernamentales locales comprometidos, identifican las partes interesadas en cada provincia y las convocan a participar de las instancias de divulgación y participación. En todos los casos, estas instancias sirven para tomar en consideración las opiniones y realizar las modificaciones necesarias para realizar la instalación y capacitación sobre el uso de los sistemas.

Se debe tener en cuenta que, para cada provincia la UEP realiza la identificación de las partes interesadas en la población destinataria. En el caso de población indígena, dicha identificación está integrada en los PPI elaborados oportunamente. Para la identificación de la población indígena, se utilizará la información provista por el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI).

A continuación, se mencionan las partes involucradas en el PERMER.

³ Según MaGAS, ítem 7.3. Mecanismos de implementación de proyectos PERMER II.

Tabla 1. Partes involucradas en MRS de PERMER

ACTORES INTERVINIENTES EN EL MRS DE PERMER II			
SECTOR	DEPENDENCIA		REFERENTE
Gubernamental nacional	Dirección Nacional de Generación eléctrica (Subsecretaría de Energía Eléctrica – Secretaría de Energía - Ministerio de Desarrollo Productivo)	Dirección Nacional de Generación Eléctrica	Guillermo Martín
		Unidad Coordinadora de Proyecto PERMER (UCP)	Pablo Bertinat
		Coordinación Socioambiental y Género	María Julia Eliosoff
	Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI). ⁴		Magdalena Odarda
	Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA). ⁵		Diego Ramilo
	Secretaría de Gestión Educativa (Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología).	Modalidad de Educación Intercultural Bilingüe (EIB). ⁶	Diamante Fernández; Roxana Soto; Constanza Dota.
Gubernamental provincial	Unidad Ejecutora Provincial (UEP)/ Organismo provincial de energía de las provincias.		Ver Tabla 3
	Áreas gubernamentales provinciales vinculadas a la regulación del servicio eléctrico y/o Ente Regulador Provincial de servicios públicos.		Ver Tabla 4
	Áreas gubernamentales provinciales vinculadas al sistema educativo en ámbitos rurales y de la modalidad EIB.		Los contactos provinciales son provistos por la Modalidad EIB nacional de acuerdo con cada proyecto y provincia.
Empresarial (público y/o privado)	Empresa concesionaria de la prestación del servicio eléctrico en el área del subproyecto.		Ver Tabla 5
	Empresa contratista adjudicataria de la construcción de las obras y responsable de la ejecución de estas en cada subproyecto.		Ver Tabla 5

⁴ Este actor interviene en el subproyecto Hogares.

⁵ Este actor interviene en los subproyectos de usos productivos de bombeo de agua y boyeros eléctricos.

⁶ Este actor interviene en el Subproyecto provisión de energía eléctrica por generación autónoma renovable a escuelas rurales aisladas.

La UCP es responsable de supervisar el cumplimiento del MRS y asegurar que:

- Provea un proceso predecible y transparente para todas las partes interesadas;
- Brinde un marco de confianza, respeto y confidencialidad a toda parte interesada que presente una inquietud;
- Ofrezca resultados que sean considerados justos, equitativos, efectivos y duraderos, previendo además que los mismos ocurran en un lapso adecuado de tiempo desde la presentación de la inquietud.

Teniendo en cuenta la complejidad en la ejecución del PERMER II, y de acuerdo a lo dispuesto por el MaGAS, la atención y tratamiento de reclamos y sugerencias involucra a distintos referentes y responsables de acuerdo al tipo de inquietud que se trate. En el caso de involucrar Pueblos Indígenas (PI) se debe considerar el procedimiento establecido en cada PPI pertinente a cada subproyecto.

4. RECEPCIÓN, REGISTRO, EVALUACIÓN Y RESPUESTA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El MRS incluye y posibilita una variedad de enfoques que se complementan permitiendo a los/as usuarios/as optar por distintos canales de comunicación en la presentación de reclamos y sugerencias.

El MRS debe implementarse teniendo en cuenta todas las etapas del ciclo de vida de cada subproyecto, es decir: la planificación, la ejecución de las obras, la puesta en marcha y la prestación de los servicios (operación y mantenimiento).

4.1. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La recepción de reclamaciones varía de acuerdo con el subproyecto y tecnología que se trate. A continuación, se establecen las características para cada caso.

4.1.1. Equipos de segunda generación (domiciliarios y escuelas)

Aquellas personas usuarias de los equipos de segunda generación “2G” (que constan de sistemas de paneles fotovoltaicos y baterías) **instalados en domicilios** deben dirigirse a la empresa concesionaria del servicio eléctrico, telefónicamente, por mail, por carta y/o dirigiéndose personalmente a las oficinas (los datos se consignan en la Tabla 4 del presente MRS). Asimismo, podrá manifestar sus reclamos ante la UEP y el PERMER telefónicamente, por mail y/o carta.

Cuando se identifique que los/as potenciales usuarios/as no posee acceso a redes de telefonía, se debe recurrir a la instalación de buzones físicos en instituciones de referencia como municipios o centros de servicios sociales. En ese caso, se deberá acordar con la institución pública de referencia más cercana a la población beneficiaria un mecanismo de comunicación real y efectivo para recibir quejas y reclamos. Para ello se deberá asignar a una persona responsable de recibir las consultas y reclamos y comunicarlos de forma oportuna a la empresa contratista y/o a la UEP y UCP, según lo que corresponda, para su resolución.

En el caso de instalación de equipos en **escuelas rurales** aisladas, la UCP recomienda a la UEP el siguiente procedimiento: como primera medida, en el Acta de Inicio de Obra que se firma

con el Contratista y queda en la escuela, se deberán establecer los canales de comunicación con el contratista, UEP y UCP PERMER, para los reclamos y sugerencias. Cada escuela beneficiaria designará una persona responsable (personal de maestranza, directivo, docente, otros) para la recepción y registro de los reclamos y sugerencias.

Durante la etapa de obra, ante un reclamo, la persona designada por la escuela para registrar los reclamos y sugerencias se comunicará con la UEP a fin de que ésta lo transmita a la empresa contratista. La UEP recepcionará la solicitud y se comunicará con la empresa contratista.

Durante la etapa de operación, ante un reclamo, la persona responsable de registrar los reclamos y sugerencias se comunicará telefónicamente con la empresa concesionaria para su pronta tramitación. La empresa concesionaria recepcionará la solicitud e informará los plazos y medidas que adoptará para resolverla.

Esta estrategia de recepción y registro de reclamos y sugerencias será acordada previamente con los beneficiarios durante la instancia de capacitación que llevarán adelante técnicos provinciales en las escuelas, y en el caso de escuelas que involucren a comunidades indígenas, se desarrollará durante el encuentro de consulta previa, garantizando que sean acordes a los entornos locales y accesibles a los actores involucrados. La vía de comunicación a través de la cual las escuelas efectúan reclamos y sugerencias serán a través de un Acta (por ejemplo, en el “libro de actas” de la institución escolar), a cargo del responsable designado, quien lo comunicará a la UEP, durante la obra, y a la empresa concesionaria durante la operación. Durante la instancia de capacitación de los técnicos provinciales a la comunidad escolar, se designará a las personas responsables de recepcionar y registrar los reclamos y sugerencias y a la vez comunicarlos a la UEP y a la empresa concesionaria.

En todos los casos de los sistemas de segunda generación –domiciliarios y escuelas-, las empresas concesionarias cuentan con un contrato de concesión que establece las normas de calidad de prestación del servicio y los tiempos de respuesta a los reclamos. Por lo cual, una vez aprobado este MRS y comunicado a las UEP, las UEP tendrán la obligación de difundir y capacitar sobre este procedimiento a las empresas responsables del servicio, con el fin de su adopción.

Los pliegos y contratos de concesión que se elaboren posteriormente a la publicación de este documento incluirán como requisito que empresas y Entes Reguladores asuman un mecanismo de quejas y reclamos acorde a la instancia de instalación y operación del servicio si correspondiera. La UCP establecerá los contenidos mínimos que dicho mecanismo deberá contemplar.

Ante una consulta o reclamo, en primer lugar, la empresa prestadora del servicio deberá registrar el reclamo y será la responsable de dar curso a la respuesta y resolución frente al/la usuario/a. Además, en caso de corresponder, deberá contactarse con la UEP para dar curso al reclamo y/o sugerencia. La UEP recepcionará la solicitud e informará los plazos y medidas que adoptará para resolverla. Asimismo, deberá comunicarlo al beneficiario/a que inició la consulta o reclamo.

En el caso que la empresa concesionaria del servicio no responda en el plazo establecido o no brinde una respuesta satisfactoria, el/la usuario/a deberá dirigirse a la UEP (los datos se consignan en la Tabla 2 del presente MRS)⁷. Ésta deberá responder en 10 días corridos de haber recibido el reclamo.

En el caso que el primero o el segundo responsable de tratamiento no responda en el plazo establecido o no brinde una respuesta satisfactoria, el/la usuario/a podrán dirigirse directamente a la UCP (ver datos de contacto en la sección 5 de este documento).

4.1.2. Equipos de tercera generación domiciliarios – Acceso Universal

En cuanto a los proyectos que involucran los **equipos de tercera generación** (“3G” los cuales consisten en kits o sistemas integrados solares), para efectuar un reclamo o consulta el beneficiario deberá dirigirse a alguno de los Puntos de Atención (PdA) y/o comunicarse al Centro de Contacto Telefónico, los cuales se describen a continuación:

Puntos de Atención (PdA)

Los PdA son lugares donde el usuario podrá recibir atención relacionada con el servicio de Acceso Universal: entregar un equipo fallado, realizar consultas, solicitar nuevos equipos. Se buscará que los PdA estén ubicados en pueblos o ciudades de fácil y habitual acceso para los usuarios de zonas rurales cercanas. Ejemplos de PdA son oficinas de atención al público de la distribuidora eléctrica local, o un organismo provincial con presencia en el interior provincial.

Cada UEP será responsable de proponer un esquema de atención al usuario viable y adecuado para su realidad y posibilidades. Las funciones del PdA pueden ser todas o algunas de las siguientes, dependiendo del esquema implementado:

- Atención al público: reclamos y consultas en los horarios habituales de atención al público.
- Recepción de equipos con fallas: el PdA recibirá equipos declarados con fallas, para derivarlos hacia el servicio técnico establecido para reparación. La recepción podría incluir un breve diagnóstico del equipo, e incluso su inmediata reposición al usuario con un equipo designado como reemplazo.
- Envío de equipos fallados: directamente hacia el Centro de Servicio Técnico (CST) ubicado en C.A.B.A., o hacia la capital provincial, a un domicilio de acopio desde el que serán luego enviados al CST.
- Entrega de equipos reparados al usuario: sea mediante la entrega de un equipo designado como reemplazo (nuevo o usado-reparado), o mediante la devolución del equipo reparado, la empresa devolverá al usuario un equipo en buen estado de funcionamiento.
- Recepción de solicitudes: la empresa recibirá solicitudes de servicio por parte de pobladores rurales que no hayan sido incluidos en la distribución inicial de los equipos, o que hayan establecido su vivienda con posterioridad a esa instancia.

⁷ Cada provincia posee una dependencia vinculada a los fines de regular el servicio eléctrico en su territorio y a regular las actividades de las empresas contratistas. En la tabla se identifica según cada jurisdicción provincial cuál es la dirección y teléfonos de contacto.

- Carga de datos en el sistema indicado por PERMER: la empresa registrará todas las gestiones relacionadas con el servicio en una plataforma digital designada por PERMER para tal fin.

Centro de Contacto Telefónico

Con el fin de ofrecer un canal de atención de bajo costo y accesible para la mayoría de usuarios, el proyecto cuenta, a partir de las primeras instalaciones realizadas entre los meses de septiembre y octubre de 2019, con una línea 0-800-222-7376 de atención telefónica gratuita a cargo del Call Center de la Secretaría de Energía.

Además, el Proyecto cuenta con una línea móvil para atención exclusiva por la aplicación *WhatsApp a cargo del área de Comunicación del PERMER*. El número de **WhatsApp** es +5491162579228.

Este servicio brindará la información actualizada y vigente sobre políticas y procesos de Acceso Universal, pudiendo informar tanto a usuarios como a personal de los PdA acerca de todo lo relacionado con los productos y las condiciones del servicio.

Los dos números de contacto se comunicarán a los usuarios desde el inicio del proyecto por medio de, entre otros, material gráfico y avisos en las radios locales.

Los números mencionados estarán en los afiches impresos en los soportes que quedan fijos en los hogares y en los PdA designados en cada provincia. Todas las comunicaciones a través de esos canales quedarán registradas en el sistema.

En caso de no recibir una respuesta en el plazo establecido o no brinde respuesta satisfactoria, el beneficiario podrá dirigirse directamente a la UEP y a la UCP (ver datos de contacto en la sección 5 de este documento).

4.1.3. Mini-redes

Durante la etapa de obra/construcción, la empresa contratista de la obra de la mini-red deberá establecer el procedimiento de recepción y atención de reclamos, el cual deberá ser validado por la UEP y UCP.

Dicha empresa será responsable de comunicar el mecanismo definido a la comunidad a través de las capacitaciones previstas y talleres comunitarios de concientización para la población en general.

Durante la etapa de operación de la mini-red, se seguirá el mecanismo definido para los Sistemas domiciliarios de segunda generación.

4.1.4. Equipos para usos productivos

Las personas incluidas en los proyectos con finalidad de usos productivos (como ser bombeo de agua y boyeros eléctricos) para efectuar un reclamo o consulta deberán contactarse con la Agencia de Extensión del INTA que corresponda por zona. El técnico del INTA que monitorea el funcionamiento es quien debe ser notificado y de acuerdo a lo solicitado brindar una respuesta y/o una solución en el plazo máximo de 10 días corridos.

En la siguiente figura se establece una identificación de responsables de recibir los reclamos para las distintas intervenciones de PERMER II.

Tabla 2. Responsables de recibir los reclamos para las distintas intervenciones

SISTEMA	BENEFICIARIO/A	RESPONSABLE DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	DATOS DE CONTACTO
Segunda Generación (2G)	Residencial/domiciliario Institución pública	-Ente regulador/empresa distribuidora/ contratista del servicio -UEP -UCP	-Sección 5.2.4 -Sección 5.2.2 -Sección 5.2.1
Tercera Generación (3G)	Residencial/ Domiciliario	-Centro de Contacto Telefónico -UEP -UCP	-0-800-222-7376 -Sección 5.2.2 -Sección 5.2.1
Mini redes	Residencial/domiciliario	-Empresa Contratista de la obra -Ente regulador/empresa distribuidora/ contratista del servicio -UEP -UCP	-de acuerdo con el contratista de obra - Sección 5.2.4 -Sección 5.2.2 -Sección 5.2.1
Equipos para usos productivos	Unidad productiva	-INTA -UCP	-Sección 5.2.6 -Sección 5.2.1

4.2. RESPUESTA A INQUIETUDES

La respuesta ante las reclamaciones varía de acuerdo con el tipo de tecnología que fue beneficiaria la persona y/o institución y el mecanismo por el cual fue recepcionada. A continuación, se establecen las características para cada caso.

4.2.1. Equipos de segunda generación (domiciliarios y escuelas)

Quien recibe la consulta y/o reclamo, ya sea la empresa contratista y/o prestadora del servicio, la UEP y/o la UCP, debe informar al actor involucrado el tiempo estimativo y el medio a través del cual se realizará una respuesta a su inquietud.

Cuando la empresa contratista o prestadora del servicio, no hubiera estipulado un plazo especial en su mecanismo de quejas, reclamos e inquietudes, se establece que tendrá un plazo de **10 días consecutivos** luego de ser recibidas para responder a las inquietudes y consultas de acuerdo con lo dispuesto en la reglamentación de la Ley Nacional de Defensa del

Consumidor.⁸ Asimismo, la UEP y la UCP deberán dar respuesta de acuerdo con este plazo establecido.

La información que se brinde deberá ser oportuna, pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales de quien efectúa la consulta. La empresa concesionaria, la UEP y la UCP deberán dejar constancia al usuario/a de que ha sido respondido su reclamo y el/la usuario/a dar conformidad de la respuesta, el cual se archivará junto con la inquietud. La solución puede ser propuesta por el responsable, por el/la reclamante, por una negociación conjunta o, si es pertinente, por un tercer integrante (i.e. técnico específico).

4.2.2. Equipos de tercera generación domiciliarios - Acceso Universal

En el caso de tercera generación el Centro de Contacto Telefónico brindará información actualizada y vigente sobre políticas y procesos de Acceso Universal y acerca de todo lo relacionado con los productos y las condiciones del servicio. El Centro de Contacto deberá registrar el llamado en un reporte online para que desde la UEP y UCP se acceda a la información.

Al igual que lo consignado en los equipos de segunda generación la información que se brinde deberá ser oportuna, pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales de quien efectúa la consulta. La UEP y/o a la UCP, debe informar al actor involucrado el tiempo estimativo (con un plazo de 10 días corridos) y el medio a través del cual se realizará una respuesta a su inquietud.

4.2.3. Mini-redes

Durante la etapa de obra/construcción, la empresa contratista de la obra de la mini-red será quien responda a las inquietudes de la comunidad, de acuerdo con el mecanismo que sea definido y aprobado por la UEP y UCP. La información que brinde deberá ser oportuna, pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales de quien efectúa la consulta. La empresa contratista deberá informar al actor involucrado el tiempo estimativo (con un plazo máximo de 10 días corridos) y el medio a través del cual realizará una respuesta a su inquietud.

La empresa contratista de la obra de la mini-red deberá informar inmediatamente a la UEP y UCP cada vez que reciba un reclamo o inquietud.

Durante la etapa de operación, la respuesta a reclamos e inquietudes será igual a la seguida en los sistemas de segunda generación domiciliarios.

⁸ De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Nacional N°24.240 de Defensa del Consumidor, art. 27 (artículo sustituido por el art. 11 de la Ley N°26.361 B. O. 7/4/2008) "Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios." Según el Decreto 1798/94 que reglamenta la mencionada Ley establece para el art. 27 que "Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán contestar los reclamos en un plazo de DIEZ (10) días corridos."

4.2.4. Equipos para usos productivos

El personal técnico del INTA deberá dar respuesta a la persona beneficiaria que realiza la consulta, reclamo y/o queja.

En caso de consultas o reclamos por problemas técnicos de los equipos, el personal técnico del INTA actuará como nexo entre el beneficiario y fabricante de los equipos, informando al beneficiario los contactos de los representantes técnicos cercanos para su reparación.

4.3. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de que no haya acuerdo entre el responsable del tratamiento y quien presentó la consulta o reclamo, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a una solución a implementar, la persona reclamante podrá acudir a la UCP la cual deberá arbitrar los medios y el esfuerzo para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes. Esto puede incluir, entre otros: promover la participación de terceros técnicos u estatales y realizar mesas de diálogo. Para ello se deben considerar los métodos de resolución de conflictos existentes, usuales y tradicionales en la provincia y el país (incluido el sistema judicial). Particularmente en los subproyectos de escuelas rurales aisladas y de equipos para usos productivos la UCP en cada manual operativo estableció mecanismos específicos para prevenir la situación de posibles conflictos y su mediación.

En la instancia de colocación del equipo cada **institución escolar** deberá asegurarse que la persona de referencia del MRS esté presente y conozca el mecanismo a implementarse.

En todos los subproyectos, los actores interesados pueden efectuar inquietudes y reclamos a través de la Defensoría del Pueblo de la Nación y de las Defensorías presentes en cada provincia cuando la UEP y/o la UCP no hayan logrado llegar a una solución sobre la queja o reclamo propuestos.

Institucionalmente el Defensor del Pueblo de la Nación fue creado por medio de las Leyes N° 24.284 y 24.379 en el ámbito del Poder Legislativo. Su misión es la defensa de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución, ante hechos, actos u omisiones de la Administración y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas.

El Defensor del Pueblo puede iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la administración pública nacional y sus agentes, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquéllos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.

Se presenta un listado de contactos en el apartado: 5. Contactos de Defensorías del Pueblo.

En los casos de reclamos y quejas ante empresas contratistas del servicio de equipos de segunda generación, las personas reclamantes en caso de no obtener respuesta o solución podrán presentar su queja o reclamo ante Defensa del Consumidor cuyos datos de contacto se consignan a continuación.

Defensa del Consumidor

Dirección: Av. Julio A. Roca 651- Piso 4° - Sector 401 - C.A.B.A

Código postal: C1067AAB

Teléfono: (54 -11) 4349-3000

Teléfono gratuito: 0800-666-1518

Correo electrónico: consultas@consumidor.gob.ar

Web: <https://www.argentina.gob.ar/defensadelconsumidor>

4.4. MONITOREO

La UEP informará a la UCP en forma periódica la cantidad de inquietudes a través de Informe de Avance Semestral. Sin embargo, en primera instancia, el monitoreo de las reclamaciones y resoluciones de estas varía de acuerdo al subproyecto y el mecanismo por el cual fue recepcionada.

En el caso de los **equipos de segunda generación (domiciliarios y escuelas)** el Ente Regulador es el encargado de supervisar y monitorear la gestión de los reclamos.

En el caso de **mini redes** durante la etapa de obra la empresa contratista de la obra será responsable de informar los reclamos a la UEP y UCP, y la UEP será encargada de supervisar y monitorear la gestión de los reclamos. Durante la etapa de operación de la mini-red, el Ente Regulador es el encargado de supervisar y monitorear la gestión de los reclamos.

Tal como se mencionó anteriormente para estos sistemas, las empresas contratistas de servicios y los Entes reguladores de servicios involucrados en cada provincia poseen su mecanismo de recepción de inquietudes, quejas y reclamos por lo que son responsables del monitoreo sobre las mismas. Asimismo, se establece un seguimiento del funcionamiento del MRS aquí presentado a partir de las acciones que se mencionan a continuación y que están orientadas a identificar posibles inconvenientes en el mecanismo global y en la ejecución del PERMER II.

Todo reclamo, inquietud, queja o sugerencia que ingrese en primera instancia ante las empresas contratistas, entes reguladores y/o dependencias gubernamentales provinciales relacionadas con el servicio será registrada en cada UEP. A su vez, la UEP tiene la responsabilidad de establecer mecanismos de monitoreo y control sobre las obras y de presentar informes semestrales ante la UCP respecto de la situación de ejecución de las obras. La UCP es, en la escala de jerarquía administrativa, la responsable de monitorear los procesos llevados a cabo en cuanto a las respuestas y resoluciones arribadas.

En el caso de los **sistemas domiciliarios “3G” Acceso Universal**, la UCP es responsable del monitoreo. A través del Centro de Contacto Telefónico, la UCP y la UEP tendrán acceso en tiempo real a todas las reclamaciones y soluciones brindadas. Además de atender llamadas, el Call Center toma a su cargo la realización de una encuesta posterior a la instalación. Dicha encuesta busca corroborar datos, evaluar de manera básica el trabajo de la empresa instaladora, y tener una primera medida de satisfacción de parte del usuario. El registro de los contactos se hace en un archivo de Google Drive compartido entre PERMER y el Call Center.

En cuanto a las reclamaciones que fueran recepcionadas por INTA sobre **equipos de usos productivos**, la UCP la responsable de solicitar reportes y registrar las resoluciones alcanzadas.

Durante la prestación del servicio, la UCP tiene la responsabilidad de llevar adelante las siguientes actividades de monitoreo sobre las UEP:

- Revisar las encuestas de satisfacción del usuario en los mecanismos habituales de control de la prestación de servicio eléctrico.
- Recibir y revisar los informes semestrales sobre el estado de situación en lo referente a quejas, reclamos y/o resolución de conflictos y niveles de satisfacción de usuarios elaborados por las UEP.

En el caso de proyectos que involucran a pueblos indígenas, son complementarios a este Mecanismo los instrumentos de control y monitoreo establecidos en el MaGAS- “Anexo 3-MPPI” para las etapas de desarrollo de las obras y durante la prestación del servicio.

5. DISEÑO Y DIFUSIÓN DEL MRS EN CADA PROVINCIA

5.1. DISEÑO Y DIFUSIÓN DEL MRS

El MRS debe incorporar canales de comunicación locales que garanticen la participación de los actores involucrados, especialmente si los destinatarios del proyecto pertenecen a pueblos indígenas, y el efectivo funcionamiento del mecanismo. Para ello se requiere trabajo de campo previo, una de estas instancias son las reuniones de consulta a la comunidad indígena si fuera el caso específico de acuerdo a lo establecido en el MPPI del MaGAS. 5.1.

5.1.1. Equipos de segunda generación (domiciliarios y escuelas) y mini-redes

En el caso de los **equipos de segunda generación** (domiciliarios y en instituciones) y en las mini-redes; las vías de comunicación a través de las cuales se efectúan y registran reclamos y sugerencias, son previamente acordadas con los beneficiarios, garantizando que sean acordes a los entornos locales y accesibles a los actores involucrados.

En el caso de proyectos **domiciliarios y mini-redes que involucran a pueblos indígenas**, la difusión y la posibilidad de adecuación del MRS aquí presentado se implementan en la instancia de Consulta y Participación de cada proyecto en cada provincia para la elaboración de cada PPI. La convocatoria a la participación se realiza mediante avisos en radios locales y carteleras en los municipios involucrados, así como en escuelas y otras instituciones públicas de acuerdo a la identificación de medios de comunicación accesibles a las comunidades. También se considera como requisito la adecuación cultural (y en caso de ser necesario traducción de idioma) de la información que se brinda en este MRS y en todo el material de difusión. Para ello se definirá en la instancia de Consulta con la comunidad involucrada cuál es el modo propicio. Para tal caso se puede recurrir a instancias gubernamentales provinciales y nacionales vinculadas a la Educación Intercultural Bilingüe, Instituto Nacional de Asuntos Indígenas, organismos e institutos provinciales a cargo de la representación de pueblos indígenas, referentes comunitarios locales, entre otros.

Las reuniones con la población local sirven, entre otros objetivos, para difundir la información de contacto y el MRS. Se incluye en la presentación un cronograma de hitos del proyecto y

afiches con información clave sobre la utilización de los equipos y las entidades implicadas en brindar información sobre el proyecto. En los casos en que los equipos presenten fallas o problemas el/la usuario/a y/o la comunidad deberá informar a los organismos involucrados: UEP, Ente regulador de Servicios Públicos y/o a la UCP.

El MRS es divulgado en la página web de PERMER, a través de casillas de correos electrónicas de las UEP junto con afiches diseñados y entregados al momento de la instalación de los sistemas. En el caso de proyectos donde esté involucrada la población indígena, los afiches son presentados en la instancia de reunión y entregados en la instancia de instalación. Para difundir el procedimiento en la población local se desarrollan materiales de difusión simples y visualmente atractivos en un lenguaje y formato comprensibles para la mayoría de la población. Los mismos describen el manejo del equipo que se instala en cada vivienda y que atienden a la mayoría de las preocupaciones de los/as usuarios/as podrían tener. Los materiales también informan a dónde pueden ir y a quién contactar si tienen una inquietud (Ver Tabla 3. Entes provinciales vinculados a la regulación de los servicios públicos).

En el caso de los **equipos de segunda generación instalados en escuelas rurales aisladas** este mecanismo y los canales de contacto deberán ser divulgados durante las capacitaciones previstas. En primera instancia la UCP coordinará un encuentro de capacitación a capacitadores para técnicos provinciales. En dicho encuentro se presentará a las UEP el material gráfico y audiovisual sobre los equipos que se instalarán en las escuelas y se divulgará el MRS. En segundo paso, los técnicos provinciales llevarán adelante una capacitación en las escuelas sobre los equipos presentando el material gráfico y audiovisual y divulgarán el MRS en cada institución escolar.

Asimismo, la UEP compartirá el MRS a la empresa contratista, la empresa concesionaria y a los ministerios de educación provinciales vía mail y/o carta. Durante la instancia de capacitación a técnicos provinciales, la UCP acordará con las UEP las vías de difusión indicadas de acuerdo al contexto de cada provincia. En el caso de las escuelas con Modalidad EIB y/o pertenecientes a pueblos indígenas, la UCP y la UEP se pondrán en contacto con los referentes de EIB provinciales quienes asesorarán sobre la necesidad de adecuación cultural/ traducción del material gráfico y/o audiovisual de capacitación y participarán en la adecuación del mismo, con el objetivo de que las comunidades puedan apropiarse de los beneficios del proyecto y pueda adecuarse el MRS al contexto local y sociocultural.

Esta instancia de difusión es articulada por la UEP y representantes institucionales de gobierno de cada provincia quienes conocen el listado de posibles usuarios/as, asegurando que los/as mismos/as tengan acceso a la instancia de reunión, conozcan los detalles del proyecto y puedan realizar sus inquietudes y/u objeciones al mecanismo de reclamos presentado.

Una vez finalizada la instancia de consulta, teniendo en cuenta lo conversado en la instancia de reunión, se considera que dicho mecanismo es accesible y adecuado para la comunidad involucrada en el proyecto.

5.1.2. Equipos de tercera generación domiciliarios - Acceso Universal

En el caso de los **equipos de tercera generación (3G)**, los dos números de contacto se comunicarán a los usuarios desde el inicio del proyecto por medio de, entre otros, material

gráfico y avisos en las radios locales. Además, Los números mencionados estarán en los afiches impresos en los soportes que quedan fijos con el equipo.

Asimismo, se acordará con el/la referente institucional más próximo de la población beneficiaria que tenga los medios para elevar reclamaciones si alguno usuario/a acudiera en su colaboración para elaborar el reclamo. Para tal fin, antes de la entrega de equipos la UCP difundirá este MRS ante las instituciones más cercanas identificadas en los contextos y acordará difundir cuál es la organización.

En el caso de los equipos de tercera generación que involucren a usuarios/as pertenecientes a pueblos indígenas, la UCP y la UEP, en coordinación con el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) realizarán la adecuación del MRS a través de los encuentros de Divulgación y Participación con los representantes de las comunidades indígenas.

5.1.3. Equipos para usos productivos

Para los equipos de usos productivos, se difundirá los contactos de las Agencias de Extensión en las capacitaciones a los usuarios y en el material de entrega (ej. manual de usuario).

En caso de que el usuario pertenezca a una comunidad indígena, el técnico de INTA contactará al/ los representantes de la comunidad a la cual pertenece para realizar una consulta previa, libre e informada y si los/las representantes acuerdan con el subproyecto, brindar el amplio apoyo comunitario. En esta instancia se dará a conocer los alcances de los derechos y obligaciones de los beneficiarios, se revisará el MRS y brindará información sobre los contactos de INTA, las acciones del subproyecto y se evaluará la no afectación de tierras que no sean de uso propio. En caso de que el/la representante considere pertinente realizar aclaraciones y/o modificaciones del MRS y/o otros aspectos del subproyecto, se adecuarán los materiales de manera culturalmente apropiada.

5.2. CONTACTOS DE PARTES INVOLUCRADAS EN EL MRS

A continuación se ofrece un listado de contactos vía correo electrónico, dirección postal y teléfono de las distintas partes involucradas en este MRS.

5.2.1. Contacto de la Unidad de Coordinación de Proyecto (UCP)

Proyecto de Energías Renovables en Mercados Rurales (PERMER), Dirección Nacional de Generación Eléctrica, Subsecretaría de Energía Eléctrica, Secretaría de Energía, Ministerio de Desarrollo Productivo.

Teléfonos: 4349-5481

Dirección Postal: Av. Eduardo Madero 942 - piso 15 - CP1106

Ciudad de Buenos Aires

Web: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/energia/permer>

5.2.2. Contacto de Unidades Ejecutoras Provinciales (UEP) involucradas

A continuación, se listan los datos de contactos de todas las provincias que actualmente poseen proyectos o que podrían solicitarlos.

Tabla 3. Unidades Ejecutoras Provinciales (UEPs)

PROVINCIA	ÁREA RESPONSABLE	DATOS DE CONTACTO
BUENOS AIRES	Dirección de Energía de la Provincia de Buenos Aires	Calle 55 N° 629, Casco Urbano. 0221-424-0553/4213767 La Plata (CP B1900BGY). 0221-424-0553/421-3767 interno 108
CATAMARCA	Ministerio Agua, Energía y Medio Ambiente	Av. Belgrano N° 1494, Centro Administrativo del Poder Ejecutivo, PABELLÓN N° 2 (Entrepiso), San Fernando del Valle de Catamarca (CP 4700) 0383-405-1795 0383 459-291
CHACO	Subsecretaría de Energía y Servicios Públicos	Marcelo T. Alvear N° 145 Piso 2°. rubengarcia@energia.chaco.gov.ar Resistencia (CP 3500) 03624-452600 interno 8676
CHUBUT	Ministerio de Hidrocarburos	Av. 25 de Mayo 96 Rawson (CP 9103) 0280-448-5353/1646 interno 210
CÓRDOBA	Dirección de Energías Renovables y Comunicaciones	Av. Poeta Lugones 12, 2° piso, Secretaría de Transporte. sergio.mansur@cba.gov.ar Córdoba (CP 5000) 0351-432-1212/1200 interno 1303 0351-434-1693/1703
CORRIENTES	Secretaría de Energía de Corrientes	25 de Mayo N° 981 Corrientes Capital eamelano@corrientes.gov.ar Corrientes (CP 3400) 0379-497-4757 03794-15680640
ENTRE RÍOS	Secretaría de Energía	Urquiza N° 1279 Paraná (CP 3100) 0343-420-8171/8176 internos 19 y 20.
FORMOSA	Unidad Central de Administración de Programas U.C.A.P.	0370-443-4400/443-4883

PROVINCIA	ÁREA RESPONSABLE	DATOS DE CONTACTO
JUJUY	Ministerio de Infraestructura, Planificación, Tierra y Vivienda	Av. Coronel Santibañez N°1650 (CP4600) San Salvador de Jujuy 0388-4221380 interno 126
LA PAMPA	Subsecretaría de Energías Renovables	02954-42-9590/4921/4367 interno 115
LA RIOJA	Ministerio Trabajo, Empleo e Industria. Dirección de Energías Renovables	Complejo "E" Av. 2 de Abril 580 (CP5300) La Rioja Capital 0380-445-3653
MENDOZA	Subsecretaría de Infraestructura Social Básica	0261-420-1492/1562
MISIONES	(Aún por definir)	(Aún por definir)
NEUQUÉN	Ente Provincial de Energía del Neuquén - EPEN	Buenos Aires N° 282 2° piso. (CP8300) Neuquén 0299-445-6746
RÍO NEGRO	Dirección de Evaluación de Proyectos y Regulación - Secretaría de Energía Eléctrica	España 316 (CP8324) Cipolletti 0299-478-5125
SALTA	Ente Regulador de Servicios Públicos ENRESP	Mitre N° 1231 (CP4400) Salta 0387-421-3021 interno 147
SAN JUAN	Secretaría de Agua y Energía	0264-430-6185

PROVINCIA	ÁREA RESPONSABLE	DATOS DE CONTACTO
SAN LUIS	Programa de Energías Renovables y Eficiencia Energética	0266-4238-0102 interno 3188/3190
SANTA CRUZ	Instituto de Energía de Santa Cruz (I.E.S.C.)	02966-43-6653/7467
SANTA FE	Ministerio de Medio ambiente	(Aún por definir)
SANTIAGO DEL ESTERO	Dirección de Energía Provincial de Santiago del Estero DEPSE	Alfonso Quinzio N° 244 Barrio Jorge Newbery (CP4200) Santiago del Estero 03854-434-0351
TIERRA DEL FUEGO	Secretaría de Energía e Hidrocarburos de Tierra del Fuego	02964-44-3040
TUCUMÁN	Ministerio de Economía Secretaría de Estado	San Martin 362 - 2º piso - 2º block (CP4000) San Miguel de Tucumán 0381-484-4090 interno 328/393

5.2.3. Contacto de áreas gubernamentales provinciales vinculadas a la regulación de servicio eléctrico y/o Entes Reguladores provinciales

Tabla 4. Áreas gubernamentales provinciales vinculadas con el servicio eléctrico

PROVINCIA	ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN/ CONTACTO
BUENOS AIRES	Dirección de Energía de la Provincia de Buenos Aires	Calle 55 N° 629, Casco Urbano. 0221-424-0553/4213767 La Plata (CP 1900).
CATAMARCA	Ministerio Agua, Energía y Medio Ambiente	Av. Belgrano N° 1494, Centro Administrativo del Poder Ejecutivo, PABELLÓN N° 2 (Entrepiso), San Fernando del Valle de Catamarca (CP 4700) 0383-405-1795 0383 459-291
CHACO	Subsecretaría de Energía y Servicios Públicos	Marcelo T. Alvear N° 145 Piso 2º. rubengarcia@energia.chaco.gov.ar Resistencia (CP 3500)

		03624-452600 interno 8676
CHUBUT	Ministerio de Hidrocarburos	Av. 25 de Mayo 96 Rawson (CP 9103) 0280-448-5353/1646 interno 210
CÓRDOBA	Dirección de Energías Renovables y Comunicaciones	Av. Poeta Lugones 12, 2° piso, Secretaría de Transporte. sergio.mansur@cba.gov.ar Córdoba (CP 5000) 0351-432-1212/1200 interno 1303 0351-434-1693/1703
CORRIENTES	Secretaría de Energía de Corrientes	25 de Mayo N° 981 Corrientes Capital eamelano@corrientes.gov.ar Corrientes (CP 3400) 0379-497-4757 03794-15680640
ENTRE RÍOS	Secretaría de Energía	Urquiza N° 1279 0343-420-8171/8176 internos 19 y 20. Paraná (CP 3100).
FORMOSA	Unidad Central de Administración de Programas U.C.A.P.	Belgrano N° 878 – 4° Piso ucap@formosa.gov.ar Formosa Capital (CP 3600).
JUJUY	Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos, Tierra y Vivienda. Superintendencia de Servicios Públicos (SUSEPU)	Av. Coronel Santibañez N° 1650 0-800-777-0237 San Salvador de Jujuy (CP 4600).
LA PAMPA	Administración Provincial de Energía - A.P.E.	Falucho N° 585 02954-42-9590 gmarcos@ape.lapampa.gov.ar Santa Rosa (CP 6300).
LA RIOJA	Ministerio Trabajo, Empleo e Industria. Dirección de Energías Renovables	Complejo "E" Av. 2 de Abril 580 (CP5300) La Rioja Capital 0380-445-3653
MENDOZA	Subsecretaría de Energía y Minería - Dirección de Energía Renovables	Patricias Mendocinas N° 1285 pmagistocchi@mendoza.gov.ar Mendoza (CP 5500). (0261) 152-427310

MISIONES	Programa de Inversiones Municipales	San Martín N° 2228 Posadas (CP 3300).
NEUQUÉN	Ente Provincial de Energía del Neuquén - EPEN	Buenos Aires 283 Neuquén (CP 8300).
RÍO NEGRO	Dirección de Evaluación de Proyectos y Regulación - Secretaría de Energía Eléctrica	9 de Julio N° 178 0299-154564032 Cipolletti (CP 8324).
SALTA	Ente Regulador de Servicios Públicos ENRESP	Mitre N° 1231 Salta (CP 4400).
SAN JUAN	Dirección de Recursos Energéticos	Av. de Libertador 750 (Oeste) Edificio Centro Cívico, Piso 5. San Juan (CP 5400).
SAN LUIS	Programa de Energías Renovables y Eficiencia Energética	Terrazas del Portezuelo - Autopista Serranías Puntanas km. 783, edificio Capital Bloque I, Piso 1°. San Luis (CP 5700).
SANTA CRUZ	Instituto de Energía de Santa Cruz (I.E.S.C.)	Presidente Dr. Raúl Alfonsín 146 secretariaprivada@iesc.gov.ar Río Gallegos (CP 9400).
SANTA FE	Secretaría de Estado de la Energía	Tucumán 2945. Santa Fe (CP S3000CAO).
SANTIAGO DEL ESTERO	Dirección de Energía Provincial de Santiago del Estero	Alfonso Quinzio N° 244 Barrio Jorge Newbery (CP4200) Santiago del Estero 03854-434-0351
TIERRA DEL FUEGO	Subsecretaría de Producción y Desarrollo Energético de la Secretaría de Energía e Hidrocarburos de Tierra del Fuego	Av. Capitán Pedro Giacchino 7050 Río Grande (CP 9420).
TUCUMÁN	Ministerio de Economía Secretaría de Estado - Unidad Ejecutora Provincial	25 de Mayo N° 90 PB San Miguel de Tucumán (CP 4000).

5.2.4. Contactos de Entes reguladores, empresas distribuidoras, concesionarias y contratistas del servicio según provincia

En la tabla a continuación se presentan los contactos de empresas distribuidoras de energía y contratistas responsables provinciales de las obras licitadas hasta 2018. La información es la que se incluye en los afiches distribuidos en las instancias de instalación de los equipos que reciben los/as beneficiarios/as.

Tabla 5. Contactos locales para realizar reclamos y sugerencias en cada provincia

PROVINCIA	CONTACTO
CATAMARCA	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con EC S.A.P.E.M: (0383) 443-6100. De no tener respuestas, llamar a la Subsecretaría de Energía: (0383) 445-9192.
CHACO	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con Cooperativa Norte Chaqueño a los teléfonos (0364) 447-1458 / 15-435-9391. De no tener respuestas, llamar a la Subsecretaría de Energía: (0362) 445-2600
CORRIENTES	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con la Dirección Provincial de Energía de Corrientes DPEC: 0800-555-3732 (0800-555-DPEC). De no tener respuestas, llamar a la Subsecretaría de Energía: (0379) 447-6334.
ENTRE RÍOS	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con ENERSA: 0800-777-0080. De no tener respuestas, llamar al Ente Provincial Regulador de la Energía EPRE: 0800-777-6000 o al 0343 420 8171/76, internos 32 ó 33
JUJUY	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con EJES.A.: 0800 888 0077. O, mediante página web www.ejesa.com.ar
LA PAMPA	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con Administración Provincial de Energía La Pampa APELP: (02954) 42-9590 Interno: 115.
NEUQUÉN	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con el teléfono del Ente Provincial de Energía del Neuquén EPEN que corresponda a su localidad: Centenario: (0299) 489-1432 - Chos Malal: (02948) 42-1378 - Neuquén: (0299) 445-6744 - San Martín de los Andes: (02972) 42-5041 - Zapala: (02942) 42-2665.
RIO NEGRO	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con Transcomahue S.A.: (0299) 15-621-2404. De no tener respuestas, llamar al Ente Provincial Regulador de la Electricidad EPRE: 0800-333-3272.
SALTA	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con ESED S.A: 0800-777-33372 o al 0387 4234141 internos 120 ó 516. De no tener respuestas, llamar al Ente Regulador de Servicios Públicos En.Re.S.P: (0387) 421-3021 Interno: 147 o 187
SAN JUAN	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con DECSA (Distribuidora Eléctrica de Caucete S.A): (0264) 496-1696. De no tener respuestas, llamar al Ente Provincial Regulador de la Energía E.P.R.E: 0800-333-6666 o (0264) 429-1800
SANTA CRUZ	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con el Área Economía Rural del Consejo Agrario Provincial: (02966) 44-2361. De no tener respuestas, llamar al Instituto de Energía de Santa Cruz: (02966) 43-6653. En esta provincia además se diseñó un STICKER específico con la siguiente información: Ante cualquier consulta, comunicarse con el Consejo Agrario Provincial que corresponda a su localidad: Caleta Olivia: (0297) 485-6298 - Cmte. Luis Piedrabuena: (02962) 49-7683 - El Calafate: (02902) 49-1002 - El Chaltén: (02966) 15-61-3884 / (02962) 49-3129 - Gobernador Gregores: (02962) 49-1019 - Los Antiguos: (02963) 49-1301 - Perito Moreno: (02963) 43-2291 - Pico Truncado: (0297) 15-403-2324 - Puerto Deseado: (0297) 487-2155 - Puerto San Julián: (02962) 45-4200 - Puerto Santa Cruz: (02962) 49-8777 - Río Gallegos: (02966) 44-2361 / 43-6653 - Río Turbio: (02966) 15-64-8146.
TUCUMÁN	En caso de dudas o reclamos, comunicarse con EDET S.A: 0810 777 1234 o enviar un SMS al 50150 con el mensaje: EDET (espacio) luz (espacio) número de servicio de la factura. De no tener respuestas, llamar al Ente Regulador E.R.S.E.P.T: 0381 421 6901 ó 3965.

5.2.5. Contactos de Defensorías del Pueblo

A continuación, se detalla el contacto de Defensoría del Pueblo para todo el país. A su vez, a nivel provincial existen Defensorías del Pueblo a las que pueden dirigirse los actores involucrados en los proyectos.

Tabla 6. Contactos Defensorías del Pueblo

NACIÓN	<p>Página web: http://www.dpn.gob.ar/ambiente.php?idS=3 Formulario de Contactos Online: http://www.dpn.gob.ar/contacto.php Dirección: Suipacha N° 365, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CP 1008). Teléfono: 0810- 333 3762. Fax: 011- 4819-1581 Horario de atención: Lunes a Viernes de 10 a 17hs.</p>
CHACO	<p>Página web: http://www.defensorchaco.gov.ar/ Dirección: Salta N° 365, Resistencia (CP 3500). Teléfono: 0362-4453506. Correo electrónico: defensordelpueblo@chaco.gov.ar Días y horarios de atención: lunes a viernes de 8 a 13 horas y de 17 a 20 horas.</p>
CORRIENTES	<p>Página web: http://www.elfensordelpueblo.gov.ar/defensor/ Dirección: Córdoba 1264 (CP 3400). Teléfono: 0379-423-1149/1153. Correo electrónico: defensordelpueblocorrientes@hotmail.com/ prensadefensordelpueblo@gmail.com</p>
JUJUY	<p>Página web: http://www.elfensordelpueblo.gov.ar/defensor/ Dirección: Arenales 1219 esq. Ramirez de Velazco (San Salvador de Jujuy, CP1101). Teléfono: (0388) 4237151 / 4237163 / 4237164. Correo electrónico: defensor@defensoriajujuy.org</p>
NEUQUÉN	<p>Página web: http://www.elfensordelpueblo.gov.ar/defensor/ Dirección: Arenales 1219 esq. Ramirez de Velazco (San Salvador de Jujuy, CP1101). Teléfono: (0388) 4237151 / 4237163 / 4237164. Correo electrónico: defensor@defensoriajujuy.org</p>
RÍO NEGRO	<p>Página web: http://defensoriarionegro.gov.ar/drn/ Correo electrónico: defensoria@defensoriadelpueblo.rionegro.gov.ar <u>Sedes y receptorías:</u> → Sede Central Viedma: Domicilio: 25 De Mayo 565 – Tel: (02920) 422045 / 0800 999 3776(DPRN) Horario de atención: 8:00 a 13:30 → Receptoría General Roca: Domicilio: 9 de Julio 933. Teléfonos (en trámite). Horario de atención: 8:00 a 13:30 → Receptoría Cipolletti: Domicilio: Teniente Ibáñez 355. Tel: (Cel) 0299-4739074. Horario de atención: 8:00 a 13:30 → Receptoría San Carlos de Bariloche: Domicilio: Calle Onelli 1450 – 1° Piso. Tel: (Cel.) 0294-154805544. Horario de atención: 8:00 a 13:30</p>
SALTA	<p>Página web: http://www.defensorsalta.com/home.html Dirección: Adolfo Güemes 376 (CP 4400). Teléfono: 0387-432-9628; Fax: 0387-432-9628. Correo electrónico: defensordelpueblosalta@gmail.com</p>

SAN JUAN	Dirección: Av. S Martín E 593, San Juan (CP 5400). Teléfono: 0264-422-6163.
TUCUMÁN	Página web: http://www.defensoriatucuman.gob.ar/ Dirección: Balcarce 64, San Miguel de Tucumán (CP 4000). Teléfonos: 0381-455-3472/455-3474/422-1334/422-1281/422-0862/422-1340/ 422-0860 Horarios de atención: Lunes a Viernes de 08:00 hs a 18:00 hs.

5.2.6. Contacto de agencias de INTA para usuarios de uso productivo

A continuación se detalla de las Agencias de Extensión Rural del INTA.

Tabla 7. Contactos de Agencias de INTA

PROVINCIA	UNIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	APELLIDO Y NOMBRE RESPONSABLE	CORREO DEL RESPONSABLE
CÓRDOBA	A.E.R. Adelia María	José Manavella y San Lorenzo, Adelia María	(03585) 420408	Donadio Horacio Raúl	donadio.horacio@inta.gob.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Arias	Neuquén N° 1108, Arias	(03468) 440 311	Yanacón Enrique Antonio	yanacon.enrique@inta.gob.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Bell Ville	Ruta Nac. No. 9 Km. 503, Bell Ville	(03537) 425 213	Pietrantonio Julio	pietrantonio.julio@inta.gob.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Brinkmann	San Martín 775, Brinkmann	(03562) 480 104		
CÓRDOBA	A.E.R. Canals	Malvinas N° 360, Canals	(03463) 420 479	Lardone Andrea Verónica	lardone.andrea@inta.gob.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Córdoba	Presidente Roca esq. La Coruña	(0351) 458 4573	Benítez Roger Alejandro	benitez.alejandror@inta.gob.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Coronel Moldes	Presidente Peron 102, Coronel Moldes	(03582) 481 102	Franz Néstor Osvaldo	franz.nestor@inta.gob.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Corral de Bustos	Córdoba N° 1405, Corral de Bustos	(0368) 421 357	ioele Juan Pablo	ioele.juan@inta.gob.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Cruz del Eje	Av. Eva Peron 451, Cruz del Eje	(03549) 422 235	Barberena María Clemencia	barberena.maria@inta.gob.ar

PROVINCIA	UNIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	APELLIDO Y NOMBRE RESPONSABLE	CORREO DEL RESPONSABLE
CÓRDOBA	A.E.R. Dean Funes	San Luis Entre Bolívar y Cabrera, Deán Funes	(03521) 420 300	Mohn Cristian Antonio	mohn.cristian@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. General Cabrera	25 de Mayo 732, General Cabrera	(0358) 493 0052		
CÓRDOBA	A.E.R. Huinca Renanco	Laprida N° 74, Huinca Renanco	(02336) 440 203	Genero Marcela Iris	genero.marcela@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Jesús María	Tucuman 255, Jesús María	(03525) 420 549	Margonari Vanina Magdalena	margonari.vanina@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Justiniano Posse	Avenida Del Libertador 1100, Justiniano Posse		Pagnan Luis Federico	pagnan.luis@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. La Carlota	Jorge Ross 46, La Carlota	(03584) 420 732	Anselmi Henry Juan	anselmi.henry@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Laboulaye	Castelli N° 16, Laboulaye	(03385) 427 906	Salafia Analía Grisel	salafia.analia@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Marcos Juárez	Ruta 12 km. 3, Marcos Juárez	(03472) 425 001	Escola Fernando	escola.fernando@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Noetinger	25 de Mayo N° 451, Noetinger	(03472) 470 061	Chiacchiera Sebastián	chiacchiera.seba@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Oncativo	25 de mayo 634, Oncativo	(03572) 455 264	Capuccino Víctor Osvaldo	capuccino.victor@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Río Cuarto	Mitre N° 656, Río Cuarto	(0358) 464 0329	Canale Alejandra	canale.alejandra@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Río Primero	San Martin N° 302, Río Primero	(03574) 420 110	Lanfranconi Luis Eduardo	lanfranconi.luis@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Río Tercero	Sarmiento N° 120, Río Tercero	(03571) 421 552	Mazzini Pablo Héctor	mazzini.pablo@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. San Francisco	Cervantes N° 3329, San Francisco	(03564) 421 977	Centeno Alejandro René	centeno.alejandro@inta.gov.ar

PROVINCIA	UNIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	APELLIDO Y NOMBRE RESPONSABLE	CORREO DEL RESPONSABLE
CÓRDOBA	A.E.R. Uchacha	C. Pellegrini N° 272, Uchacha	(0353) 488 3170	Guendulain Alberto Eduardo	guendulain.alberto@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. V. de María del Río Seco	V. Peñaloza N° 525, Villa de María del Río Seco	(03522) 422 104	Herrera Daniel Ricardo	herrera.daniel@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Villa Dolores	Av. Arturo Illia N° 305, Villa Dolores	(03544) 420 092	Walter Silvana	walter.silvana@inta.gov.ar
CÓRDOBA	A.E.R. Villa María	Tucuman N° 1367, Villa María	(0353) 452 0525	Moretto Mónica Laura	moretto.monica@inta.gov.ar
CÓRDOBA	Campo Anexo Dean Funes	2 de Abril s/n, Deán Funes		Gersicich Marcelo Adrián	gersicich.marcelo@inta.gov.ar
CÓRDOBA	Campo Anexo Villa Dolores	B° Las Encrucijadas, Camino viejo a San José Km 1, Villa Dolores			
CORRIENTES	A.E. R. Virasoro	Gobernador Ferré N° 2842, Gob. Gral. Virasoro	(03756) 482 989	Fabisik Juan Carlos	fabisik.juan@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Bella Vista	Presbítero Kloster N° 839, Bella Vista	(03777) 423 1008	Insaurralde Ramon Esteban	insaurralde.esteban@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Caa Cati	Blanco Vega N° 319, Nuestra Señora de Caá Catí		Santana Manuel Antonio	santana.manuel@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Corrientes	Ruta Provincial 5, km 2,5	(03783) 45 4 567	Lange Patricia Paula	lange.patricia@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Curuzú Cuatiá	Gral. Lonardi N° 654, Curuzú Cuatiá	(03774) 422 180	Beccaria Mauricio Daniel	beccaria.mauricio@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Esquina	Coronel Schweizer N°	(03777) 460 048	Estigarribia Carlos Adolfo	estigarribia.carlos@inta.gov.ar

PROVINCIA	UNIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	APELLIDO Y NOMBRE RESPONSABLE	CORREO DEL RESPONSABLE
		824, Esquina			
CORRIENTES	A.E.R. Goya	Av. J. J. Rolon 750 N° 750, Goya	(03777) 432 285	Zabala Méndez Martin Horacio	zabalamendez.martin@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Ituzaingó (Área Norte)	Av. 9 DE JULIO S/N, Ituzaingó	(03786) 425 327	Balbuena Rodolfo Enrique	balbuena.rodolfo@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Mercedes (Corrientes)	Chacabuco N° 568, Mercedes	(03773) 420 392	Macías Daniel	macias.daniel@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Monte Caseros	Av. Costanera Raúl R. Alfonsín N° 401, Monte Caseros	(03775) 422 303	Lombardo Edgardo Pascual	lombardo.edgardo@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Saladas	Sargento Juan B. Cabral N° 966, Saladas	(03782) 422 025	Morlino Carnevale Manuel	morlino.manuel@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Santa Rosa	Salta N° 297, Santa Rosa	(03782) 494 153	Gunther Ricardo Oscar	gunther.ricardo@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Santo Tomé	Bme. Mitre N° 126, Santo Tomé	(03756) 420 163	Storti Marcelo Gabriel	storti.marcelo@inta.gov.ar
CORRIENTES	A.E.R. Sauce	Calle Belgrano y Primera Junta (Terminal de Omnibus), Sauce	(03774) 480 652		
JUJUY	A.E.R. Abra Pampa	Av. Juan D. Peron 430, Abra Pampa	(03887) 491 710	Ríos Dante José	rios.dante@inta.gov.ar
JUJUY	A.E.R. C.Hornillos	Ruta Nacional No. 9 Km. 1754, Hornillos-Maimará		Galian David Florentino	galian.david@inta.gov.ar
JUJUY	A.E.R. Estación Perico	Los Paraísos esq. Los Lapachos - Santo Domingo,	(0388) 491 1281	Fernández Gabriela Silvia	fernandez.gabriela@inta.gov.ar

PROVINCIA	UNIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	APELLIDO Y NOMBRE RESPONSABLE	CORREO DEL RESPONSABLE
		Perico			
JUJUY	A.E.R. La Quiaca	25 de Mayo N° 74, La Quiaca	(03885) 424046	Joaquín Juan Facundo	joaquin.juan@inta.gov.ar
JUJUY	A.E.R. San Pedro - Jujuy	Sarmiento N° 370, San Pedro de Jujuy	(03884) 420 409	Giorgini Sergio Ricardo	giorgini.sergio@inta.gov.ar
JUJUY	AER Humahuaca	Jujuy N° 393, Humahuaca		Califano Laura Maria	califano.laura@inta.gov.ar
JUJUY	AER Palma Sola	Av Roberto Dardo Domínguez, Palma Sola	(03886) 496927		
LA RIOJA	A.E.R. Aimogasta	Ruta Nac. N° 60. Acceso Norte, Aimogasta	(03827) 420212	Jotayan Lorenzo Hernán	jotayan.lorenzo@inta.gov.ar
LA RIOJA	A.E.R. Chamental	Padre Martín Gomez N° 15, Chamental	(03826) 422 127	Villagran Eliana Noelia	villagran.eliana@inta.gov.ar
LA RIOJA	A.E.R. Chepes	Bernardino Rivadavia S/N, Chepes	(03821) 470 426	Gallardo Juan Hugo	gallardo.juan@inta.gov.ar
LA RIOJA	A.E.R. Chilecito	Avda. Pte. Perón N° 668, Chilecito		Gutiérrez Carlos	gutierrez.carlos@inta.gov.ar
LA RIOJA	A.E.R. El Portezuelo	Ruta Prov. N° 28 (Salida a Malanzan), Portezuelo	(03826) 490 511	Pizarro Nicolás Santos	pizarro.nicolas@inta.gov.ar
LA RIOJA	A.E.R. La Rioja	Saavedra N° 2074	(0380) 442 2091	Rettore Héctor Armando	rettore.hector@inta.gov.ar
LA RIOJA	A.E.R. Milagro	San Martín al 400 Esquina Ángel Peñaloza-, Milagro	(03826) 497 235	Garello Fogliatti Milena	garello.milena@inta.gov.ar
LA RIOJA	A.E.R. Valle del Bermejo	J. Facundo Quiroga S/n, Villa Unión		Brac Luis Ángel	brac.luisangel@inta.gov.ar
LA RIOJA	Campo Anexo Los	Ruta Nac. N° 79 Km 305,			

PROVINCIA	UNIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	APELLIDO Y NOMBRE RESPONSABLE	CORREO DEL RESPONSABLE
	Cerrillos	Chamical			
LA RIOJA	Campo Las Vizcacheras	RN 38, Chamical			
SALTA	A.E.R. Cafayate	Rivadavia N° 369, Cafayate	(03868) 421 056	Kalman Diego Martin	kalman.diego@inta.gov.ar
SALTA	A.E.R. J.V. González	Mariano Moreno Esq. Arenales, J.V. González	(03877) 42 1 431	Monico Serrano Federico Hernán	monico.federico@inta.gov.ar
SALTA	A.E.R. Metán	Leandro N. Alem N° 10, Metán	(03876) 420 606	Sentana Alejandro Alberto	sentana.alejandro@inta.gov.ar
SALTA	A.E.R. Orán	Hipólito Yrigoyen N° 235, San Ramón de la Nueva Orán	(03878) 421 148	González Carballo Miguel	carballo.miguel@inta.gov.ar
SALTA	A.E.R. San Antonio de Los Cobres	Caseros N° 33, San Antonio de los Cobres		Sanmillan Enrique Marcelo	sanmillan.enrique@inta.gov.ar
SALTA	A.E.R. Santa Victoria Oeste	Av. 24 de Septiembre S/N, Santa Victoria Oeste		Aparicio David	aparicio.david@inta.gov.ar
SALTA	A.E.R. Seclantas	Pedro de Ferreyra s/n° (Municipalidad de Seclantás), Molinos	(03868) 49 8 015	Olaizola Paula Lucia	olaizola.paula@inta.gov.ar
SALTA	A.E.R. Tartagal	Av 25 de Mayo y Ruta 34, Tartagal	(03873) 421 458	Hernández Hernán Héctor	hernandez.hernan@inta.gov.ar
SALTA	A.E.R. Valle de Lerma	Bernardo de Irigoyen 114, Rosario de Lerma	(0387) 499 9030	Fiore Irma Nancy	fiore.irma@inta.gov.ar
SALTA	O.I.T. Apolinario Saravia	Ruta Prov N°5 y Acceso Apolinario Saravia., Apolinario Saravia Salta	011-68055670	Monico Serrano Federico Hernán	monico.federico@inta.gov.ar

PROVINCIA	UNIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	APELLIDO Y NOMBRE RESPONSABLE	CORREO DEL RESPONSABLE
SALTA	O.I.T. Coronel Moldes	Calle Prof. Cao esq. Alberdi (Edificio Ex Agas), Coronel Moldes Salta	(0387) 490 5405	Fiore Irma Nancy	fiore.irma@inta.gob.ar
SALTA	O.I.T. El Galpón	Av Jose Sandoval esq. Armada Argentina, El Galpón		Monico Serrano Federico Hernán	monico.federico@inta.gob.ar
SALTA	O.I.T. General Güemes	20 de Febrero N° 559, Gral. Güemes Salta		Fernández Gabriela Silvia	fernandez.gabriela@inta.gob.ar
TUCUMÁN	A.E.R. Aguilares	José Mármol N° 836, Aguilares, Tucumán	(03865) 481 232	Sosa Héctor Antonio	sosa.hector@inta.gob.ar
TUCUMÁN	A.E.R. Banda del Río Sali	Pje. Alberdi N° 202, Banda del Río Salí, Tucumán	(0381) 426 0201	Lizondo Rosalía Marcela	lizondo.rosalia@inta.gob.ar
TUCUMÁN	A.E.R. Lules	Ruta Provincial 321, Km 23.5, San Isidro de Lules, Tucumán	(0381) 4811 787	Rovira Javier	rovira.javier@inta.gob.ar
TUCUMÁN	A.E.R. Monteros	Ruta Nacional N° 38 km 758, Monteros, Tucumán	(03863) 424242	Sánchez Tello Edgardo Luis	sancheztello.edgardo@inta.gob.ar
TUCUMÁN	A.E.R. S.M. de Tucumán	Bolivar N° 364, San Miguel de Tucuman, Tucumán	(0381) 4207942	Lazarte Myrna Yvonne	lazarte.myrna@inta.gob.ar
TUCUMÁN	A.E.R. Simoca	25 de Mayo Prolongación Oeste, Simoca, Tucumán	(03863) 481 398	Cusumano Cosme Orlando	cusumano.cosme@inta.gob.ar
TUCUMÁN	A.E.R. Tafí Viejo	Alberdi N° 10, Tafí Viejo, Tucumán	(0381) 461 8228		
TUCUMÁN	A.E.R.	Av. Hipólito	(03862) 421	Bravo Luis José	bravo.luis@inta.gob.ar

PROVINCIA	UNIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	APELLIDO Y NOMBRE RESPONSABLE	CORREO DEL RESPONSABLE
	Trancas	Irigoyen N° 2, Trancas, Tucumán	123		b.ar
TUCUMÁN	D.E.R. Graneros	San Martín y 9 de Julio, Graneros, Tucumán			
TUCUMÁN	O.I.T. Taffí del Valle	21 de noviembre S/N -Comuna Rural de El Mollar, Taffí del Valle, Tucumán			
TUCUMÁN	U.E.E.A. Valles Calchaquíes	San Martín esq. Pje. Bravo Figueroa, Amaicha del Valle, Tucumán	(03892) 421 030	Segura Carlos Alberto	segura.carlos@int a.gob.ar
TUCUMÁN	Uyeya Famaillá	Ruta Prov. 301 - Km 32, Famaillá, Tucumán	(03863) 461573		