

	<p align="center">POLÍTICA DE USO DEL CANAL DE ATENCIÓN COES WSP</p>	<p align="center">DIRECCIÓN EJECUTIVA PO-D-001 FECHA: 21/04/2025 VERSIÓN 01</p>
---	---	--

1. FINALIDAD DEL CANAL

El canal COES WSP ha sido habilitado como un medio oficial de comunicación directa con los Agentes, con el objetivo de brindar una atención eficiente, oportuna y segura en relación con los procesos gestionados por COES. Durante esta fase piloto, el canal estará orientado exclusivamente a la atención de consultas operativas inmediatas vinculadas a los procesos de la Subdirección de Mercados Eléctricos (SME), en el marco de una estrategia de mejora continua en los servicios de atención.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los usuarios externos que utilicen el canal COES WSP para realizar consultas, coordinar acciones o interactuar con el equipo de atención del COES. El canal COES WSP no constituye un medio para el envío de información al COES, por lo cual no reemplaza los medios establecidos por la normativa o el COES, tales como Portal de Trámite Virtual, Extranet, correo electrónico u otros.

3. HORARIOS DE ATENCIÓN

El canal estará operativo en los siguientes horarios:

- lunes a jueves: de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
- viernes: de 7:30 a.m. a 1:00 p.m.
- En días de valorizaciones de transferencias (del 3 al 9 de cada mes): de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Los mensajes recibidos fuera del horario establecido serán registrados y atendidos en el siguiente día hábil, en orden de recepción.

4. USO ADECUADO DEL CANAL

El canal COES WSP ha sido habilitado exclusivamente para la atención ágil de consultas operativas inmediatas por parte de los Agentes. Su utilización debe limitarse estrictamente a este propósito. Los usuarios deberán hacer un uso responsable del canal, considerando las siguientes recomendaciones:

- **Finalidad del canal:** El canal debe emplearse únicamente para temas vinculados a los servicios y procesos operativos gestionados por el COES.
- **Comunicación adecuada:** Mantener un lenguaje claro, respetuoso y profesional en todo momento.
- **Contenido permitido:** No se permite el envío de información falsa, mensajes ofensivos, cadenas, contenido promocional no autorizado ni comunicaciones ajenas a la consulta.
- **Manejo de información sensible:** Evitar compartir datos confidenciales o sensibles a través del canal, tales como contraseñas, datos personales de terceros, información contractual, archivos reservados, o cualquier otro contenido que no esté alineado con los fines operativos del canal. Toda información proporcionada será utilizada exclusivamente para fines de atención y será conservada únicamente durante el tiempo necesario para fines operativos.

- **Verificación del origen:** Utilizar únicamente el número oficial del COES +51905469444. No se debe interactuar con números no autorizados o desconocidos.

Para comunicaciones de carácter formal o documentario, los usuarios deberán utilizar los correos institucionales correspondientes al área responsable o el portal de trámite virtual del COES.

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

COES garantiza el cumplimiento de la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 016-2024-JUS (o los que los reemplacen). Los datos personales que se registren a través de este canal serán tratados con estricta confidencialidad y utilizados únicamente para fines de atención de consultas, seguimiento de requerimientos y mejora del servicio prestado por el COES. Al utilizar el canal COES WSP, los usuarios externos prestan su conformidad a que:

- Las conversaciones podrán ser monitoreadas y auditadas internamente.
- Cada usuario es responsable por la protección de la información en su dispositivo.
- COES no solicitará contraseñas ni datos bancarios.

De conformidad con lo establecido en la Opinión Consultiva N° 35-2020-JUS/DGTAIPD emitida por la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, los datos de contacto de personas naturales que actúan en representación de personas jurídicas no se encuentran comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la Ley N° 29733 y su reglamento, en la medida que dichos datos se vinculan exclusivamente al ejercicio de funciones institucionales.

En tal sentido, los datos de contacto de representantes legales y trabajadores de los Agentes que hagan uso del canal COES WSP en ejercicio de funciones o en representación de dichos Agentes, no constituyen datos personales para efectos de la normativa sobre protección de datos personales.

6. CARÁCTER NO VINCULANTE DE LAS COMUNICACIONES

Las comunicaciones emitidas a través del canal COES WSP tienen un carácter estrictamente informativo y operativo, destinadas a facilitar la atención de consultas y la coordinación de actividades.

En ningún caso los mensajes enviados por este medio deben ser interpretados como pronunciamientos formales, decisiones del COES, resoluciones oficiales, compromisos institucionales, ni como declaraciones con efectos jurídicos por parte del COES.

Cualquier contenido generado a través del canal carece de valor legal, administrativo o normativo, y no podrá ser utilizado como sustento en procedimientos impugnatorios, reclamaciones, trámites oficiales, procesos regulatorios. Para estos fines, los usuarios deberán acudir a los canales formales y establecidos por el COES, como el portal de trámite virtual.

7. MONITOREO Y AUDITORÍA

Las interacciones serán registradas y podrán ser auditadas con fines de seguimiento, control de calidad, trazabilidad y mejora continua. El uso del canal implica la aceptación de esta política.

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de fortalecer la seguridad de la información y reducir riesgos asociados al uso del canal COES WSP, se recomienda a los usuarios seguir las siguientes buenas prácticas:

- Uso de dispositivos seguros y medidas de protección
 - Utilizar el canal desde dispositivos que cuenten con sistemas operativos oficiales, actualizados y sin manipulaciones que comprometan la integridad del sistema.
 - Habilitar mecanismos de autenticación de acceso al dispositivo, como PIN, patrón, reconocimiento facial o huella digital, para prevenir accesos no autorizados.
 - Se sugiere instalar y mantener activo un software antivirus confiable, así como realizar actualizaciones periódicas del sistema operativo y de la aplicación de WhatsApp para asegurar la protección contra amenazas conocidas.
- Actuación ante incidentes de seguridad
 - En caso de detectar una posible situación de riesgo —como pérdida del dispositivo, uso indebido de credenciales, accesos no autorizados o filtración de información— se recomienda notificarla a la brevedad posible, preferentemente dentro de los **primeros 30 minutos**, a través del siguiente correo: **coes.wsp@coes.org.pe**
 - Esta notificación permitirá activar el protocolo interno de respuesta a incidentes del COES, con el fin de contener el evento, mitigar sus impactos y preservar la continuidad operativa del canal.

9. ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

COES WSP opera sobre la aplicación WhatsApp, sujeta a actualizaciones de META.

Los usuarios deben mantener la aplicación actualizada. COES no se responsabiliza por fallas de la plataforma.

10. DISPOSICIONES FINALES

- Esta política podrá ser actualizada por COES, las modificaciones serán comunicadas oportunamente.
- El incumplimiento puede conllevar la suspensión del acceso al canal.

11. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

- El uso del canal implica la lectura, comprensión y aceptación de esta política.
- El usuario reconoce su responsabilidad en el uso adecuado del canal y en la protección de la información compartida con COES.