



**RECOMENDACIONES PARA
EL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE
AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL PERÚ**
POLICY PAPER



IDEHPUCP

**RECOMENDACIONES PARA
EL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE
AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL PERÚ**
POLICY PAPER



IDEHPUCP

Recomendaciones para el fortalecimiento de capacidades de agentes de seguridad privada en el Perú

Equipo de investigación: Bruce Barnaby Rubio y Paola Velarde Cáceres

Primera edición digital: junio de 2022

© Pontificia Universidad Católica del Perú, 2022

Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP)

Calle Tomás Ramsey, 925, Lima 17 - Perú

Teléfono: (51 1) 626-2000, anexos: 7500 - 7501

ideh@pucp.edu.pe

<http://idehpucp.pucp.edu.pe>

Corrección de estilo: Sandra Arbulú Duclos

Diseño y diagramación: Camila Bustamante

La elaboración de este trabajo fue financiada por la organización Voluntary Principles on Security and Human Rights y desarrollada como parte de las actividades que impulsa el Grupo de Trabajo de Empresas y Derechos Humanos-Principios Voluntarios y Principios Rectores (GTEDH) del Perú. El contenido y las opiniones expresadas en la publicación no reflejan necesariamente la posición de estas instituciones sobre los temas que son objeto en este documento.

Derechos reservados. Se autoriza la reproducción de este documento por cualquier medio, siempre y cuando se haga referencia a la fuente bibliográfica.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.° 2022-04809

ISBN: 978-612-4474-36-1

Publicación digital disponible en <http://idehpucp.pucp.edu.pe>

INTRODUCCIÓN

Este documento forma parte del estudio realizado por el Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP), con el apoyo de la organización Voluntary Principles on Security and Human Rights (VPI), entre finales de 2020 e inicios de 2022, cuyo objetivo fue explorar y analizar la capacitación en derechos humanos en el sector de seguridad privada en el Perú. Así pues, las recomendaciones que se presentan son una continuación del documento de diagnóstico previo¹. A partir de este, se establecen algunas líneas o propuestas de contenido que deben considerarse para el fortalecimiento de la política pública de capacitación en derechos humanos, cuyo impacto no solo se limita a los actores involucrados directamente en el sector, sino que implica a todos los usuarios y a la sociedad civil que interactúa diariamente con este.

Al tomar en cuenta la importancia de fortalecer el conocimiento y las capacidades referentes a la tutela de los derechos humanos por parte de las personas encargadas de la seguridad privada en el Perú, surge la necesidad de contribuir con los planes y las estrategias que incorporan el enfoque de derechos humanos en los cursos de capacitación del personal de este rubro. Con este objetivo, primero se elaboró un documento de diagnóstico, para el cual se emplearon tres metodologías de recojo de información: revisión bibliográfica, análisis legislativo y un trabajo de campo compuesto por diecinueve entrevistas realizadas entre diciembre de 2020 y febrero de 2021 a diversos actores provenientes del Estado, el sector privado y la sociedad civil. Después de su elaboración, se presentó el diagnóstico a siete actores (quienes representan a las tres instancias mencionadas previamente) en cuatro sesiones de validación y retroalimentación, entre diciembre de 2021 y febrero del 2022, con la finalidad de recoger sus impresiones y recomendaciones respecto a los hallazgos y a las problemáticas que se visibilizan en el estudio.

A partir de este diálogo e intercambio de ideas y opiniones, junto con los insumos generados durante la etapa de investigación, se elaboró este documento con recomendaciones que, si bien busca fortalecer el enfoque de derechos humanos en la capacitación de las y los agentes de seguridad, también aborda otros aspectos que forman parte de la política y los procesos que hacen posible la capacitación. Sin duda alguna, estos también requieren atención y análisis, ya que inciden en el desarrollo de competencias que debería incluir la debida protección de los derechos humanos de las personas.

Asimismo, es preciso mencionar que este documento no se centra en los contenidos relacionados con derechos humanos que debería tener el currículo —es decir, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos y los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos— pues ya existen estudios que se ocupan de ello, como es el caso del manual de VPI².

En esa línea, se han identificado cinco áreas de mejora dentro de la política de capacitación: el plan de estudios, los materiales pedagógicos, la acreditación de instructores e instructoras, los mecanismos de

1 Barnaby Rubio, B. (coord.) (2022). *Capacitación en derechos humanos para agentes de seguridad privada en el Perú: características, ámbitos de mejora y su relación con los derechos humanos*. IDEHPUCP.

2 Véase <https://www.voluntaryprinciples.org/resource/voluntary-principles-on-security-and-human-rights-training-course/>

supervisión y seguimiento, y las vulneraciones de los derechos laborales y el poco acompañamiento psicológico para las y los agentes. Para cada tema se expondrán brevemente los hallazgos y los problemas que deben ser abordados, una buena práctica por parte del sector privado, un caso regional que permita aproximarnos al tema de manera más amplia y una recomendación general seguida de algunas más específicas para mejorar y fortalecer la política de capacitación en su conjunto.

Si bien este documento y sus recomendaciones están dirigidos principalmente a la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC), entidad supervisora de la seguridad privada en el Perú, las problemáticas y las implicancias que aquí se exponen deberían ser visibilizadas y discutidas por los distintos actores que forman parte de la industria de seguridad privada: empresas de seguridad privada, empresas e instituciones estatales que contratan los servicios de seguridad y la sociedad civil. En suma, para la mejora y la profesionalización de un sector comprometido con los derechos humanos se requieren los esfuerzos y los aportes de todos los grupos que interactúan con él.

ÁREAS DE MEJORA

1. PLAN DE ESTUDIOS DE CAPACITACIÓN DE LA SUCAMEC

1.1. PROBLEMAS QUE SE DEBEN ABORDAR

La capacitación para agentes de seguridad privada se divide en cursos de formación básica, considerados introductorios y dirigidos a cualquier persona que aspire a ser agente de seguridad privada; y cursos de perfeccionamiento, dirigidos a agentes que están desarrollando su labor de manera continua, con el objetivo de actualizar y fortalecer periódicamente sus capacidades en el sector.

Los planes de estudios de ambos cursos han sido aprobados por la SUCAMEC, a través de la directiva 006-2018-SUCAMEC³. Contienen, asimismo, el diseño de los módulos, el nombre del curso, las horas académicas, y las materias y los objetivos que debe cumplir cada uno de ellos.

El primer problema que surge es la falta de adecuación de los contenidos y la estructura de ambos planes a las distintas modalidades de servicio de seguridad privada establecidas en el decreto legislativo 1213. La adaptabilidad de la capacitación es una característica que permitiría responder a las posibles amenazas que cada modalidad pudiera generar respecto al ejercicio de los derechos humanos.

De acuerdo con dicha norma, existen hasta siete modalidades para el ejercicio de la seguridad privada: vigilancia privada, protección personal, prestación de servicio de transporte de dinero y valores, prestación de servicios de tecnología de seguridad, servicio de protección por cuenta propia, servicios individuales de seguridad personal y servicios individuales de seguridad personal patrimonial. A pesar de las diferencias entre ellas, todos los agentes siguen el mismo currículo educativo, tanto en el programa de formación básica como en el de perfeccionamiento⁴.

A partir de la información recogida de las entrevistas, es posible afirmar que esta falta de adaptabilidad frente a las necesidades en el ejercicio del servicio cuestiona la utilidad práctica de la capacitación y genera limitaciones al momento de aplicar los conocimientos en el ejercicio de sus funciones.

En comparación con otras experiencias regionales, si bien las entidades supervisoras de seguridad privada de los cuatro países que se analizaron (Chile, Colombia, Guatemala y Argentina) delegan —al igual que en el Perú— la labor de capacitación a instancias privadas tales como institutos, escuelas, centros o departamentos de formación, estos organismos sí proveen una normativa más detallada y acorde con las modalidades y las distintas realidades en las que se desenvuelve la industria de seguridad privada de la región.

3 En abril de 2022 esta fue reemplazada por la nueva directiva PM02.04/GSSP/DIR/47.01, “Directiva que regula las actividades de formación básica y perfeccionamiento para los aspirantes y el personal de seguridad, y establece el plan de estudios”, aprobada mediante la resolución de superintendencia 1145-2021-SUCAMEC. No obstante, no se está considerando esta nueva normativa porque el cambio fue posterior al cierre de la investigación.

4 En la nueva directiva se ha establecido un plan de capacitación para el personal de seguridad que presta servicios en espectáculos, certámenes y convenciones, lo cual evidencia la necesidad de capacitaciones más específicas y diferenciadas. No obstante, se sugiere que las capacitaciones se adapten a las modalidades de servicio que ya establece la SUCAMEC en su normativa.

Casos regionales: Argentina, Colombia y Guatemala

Una característica que comparten las propuestas de capacitación de estos tres países es que establecen variaciones de sus planes de estudio de acuerdo con los distintos tipos de servicio de seguridad privada que precisan las entidades supervisoras. Estas particularidades se presentan desde los cursos denominados básicos o generales. En el caso de Argentina, su primer curso de capacitación establece determinadas materias según la especialización del agente. Por su parte, en Colombia, la cantidad horas del curso de fundamentación varía en relación con el tipo de servicio de seguridad que se desee proveer. Por otro lado, la entidad supervisora de Guatemala ha establecido distintas propuestas de planes de estudio —pénsum de estudio— de acuerdo con el tipo de agente de seguridad⁵.

Un segundo elemento por mejorar respecto a los planes de estudios es la alta discrecionalidad que se le atribuye al instructor o instructora para determinar el énfasis y la distribución de tiempo para cada materia dentro de cada uno de los cursos.

Ello se evidencia, sobre todo, en el fortalecimiento de los contenidos sobre derechos humanos incluidos en el curso Constitución y derechos humanos, el cual consta de seis (6) horas académicas y comprende materias como la estructura del Estado, las garantías judiciales, temas procedimentales sobre la protección de derechos, derecho internacional de los derechos humanos y contenidos de algunos derechos fundamentales —el derecho a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad, por ejemplo—.

De esa manera, la determinación de los pesos temáticos de las materias dentro las horas académicas y de los contenidos que se brindan en cada una de ellas es responsabilidad del instructor o instructora. El efecto negativo sobre el diseño de esta política que se ha podido recoger en las entrevistas a agentes de seguridad se refiere a que, en las materias ligadas a derechos humanos, estas se abordan de manera bastante general o, en algunos casos, ni se mencionan.

La importancia y el tiempo que las y los instructores dedican a temas de derechos humanos en este curso —y en los planes de capacitación en general— podrían explicarse, en parte, por su ausencia en el examen de conocimientos que forma parte del proceso de acreditación. Dentro del balotario de preguntas de la SUCAMEC para la evaluación de conocimientos, de las treinta que corresponden a la sección «Constitución y Derechos Humanos», solo se encontró una que vincula temas de seguridad y libertades personales.

5 Véase Barnaby (2022, p. 19, acápite 4.3).

1.2. RECOMENDACIONES DE MEJORA

Recomendación general 1: reestructuración de los planes de estudio de capacitación que respondan a la complejidad y a las necesidades que demanda el sector de seguridad privada en la actualidad.

- **Recomendación específica 1:** en cuanto a los planes de estudios de formación básica y de perfeccionamiento, se deben crear versiones diferenciadas para que ciertos temas, cursos y contenidos sean abordados según las necesidades de cada modalidad de prestación de seguridad privada. En ese sentido, en el caso del plan de formación básica, se sugiere que, de las sesenta horas académicas, al menos un tercio de ellas sean adaptables a la modalidad específica en la que trabaja la o el agente. En cambio, en el plan de perfeccionamiento, la mayoría del plan de estudios debería estar orientado a consolidar, profundizar y actualizar los conocimientos vinculados a la especialización dada en la capacitación previa.
- **Recomendación específica 2:** en el plan de estudios de formación básica se sugiere la división del curso Constitución y derechos humanos en dos, de manera que se pueda garantizar un tiempo mínimo adecuado para los contenidos relacionados con cada uno de los temas en al menos tres horas académicas cada uno. Se recomienda que en el nuevo curso dedicado a derechos humanos se incluyan materias y nociones referentes al uso de la fuerza.
- **Recomendación específica 3:** dentro del esquema de los planes de capacitación contenidos en la directiva 006-2018-SUCAMEC, se recomienda la incorporación de una sección adicional que especifique los recursos y la base normativa que, de manera obligatoria, deberían ser incluidos y desarrollados por las y los instructores durante las sesiones de clase, de manera que se puedan garantizar algunos contenidos claves transversalmente.

Esquema actual:

[Nombre del módulo]	
Cursos y horas académicas	Objetivo:
[Nombre de curso] (número de horas)	Materias:

Propuesta de esquema:

[Nombre del módulo]		
Cursos y horas académicas	Objetivo:	
[Nombre de curso] (número de horas)	Materias:	Recursos y base normativa

2. MATERIALES PEDAGÓGICOS

2.1. PROBLEMAS QUE SE DEBEN ABORDAR

Como se ha comentado previamente, el diseño y la preparación de los cursos de capacitación dirigidos a las y los agentes de seguridad privada corresponden, directamente, al instructor o instructora encargada de cada módulo. Son ellos quienes deben proponer el sílabo y determinar qué abarca la estructura y los contenidos priorizados de cada una de las materias contenidas en los planes de estudios.

Si bien esto se mencionó en el punto anterior como un problema de incentivos para asegurar la presencia y la adaptación de algunos contenidos claves sobre derechos humanos en las capacitaciones a las distintas modalidades en el sector, es preciso referirnos nuevamente a ello para resaltar la falta de materiales adicionales o de contenidos agregados que faciliten la labor de las y los instructores. Hasta el momento, los manuales disponibles que ha elaborado la SUCAMEC están dirigidos a orientar a los distintos actores que forman parte del sector de la seguridad privada —instructores, agentes y empresas— en la navegación y en el uso de los distintos servicios y procedimientos que ofrece la entidad en su página web y en las plataformas digitales⁶.

De esta manera, si bien la SUCAMEC establece las materias que deben desarrollarse y aprueba los lineamientos para informar sobre los servicios que ofrece, este marco normativo y de acción no incluye la adopción de pautas, lineamientos o metodologías que aseguren una enseñanza de calidad estandarizada de los módulos, los cursos y las materias de los planes de estudio que puedan emplearse como guías. Así pues, los contenidos de los cursos quedan sometidos a la discrecionalidad del diseño de los cursos, a las capacidades de investigación y a los conocimientos previos de cada uno de las y los instructoras.

Esto fue resaltado por varios instructores e instructoras entrevistados, quienes pusieron énfasis en la ausencia de materiales didácticos y pedagógicos sobre seguridad privada elaborados por el Estado peruano. Mencionaron, asimismo, que elaboraban sus propios materiales (en muchos casos, presentaciones en Power Point) o recurrían a materiales educativos de otros países (por ejemplo, videos elaborados en España), los cuales no estaban adaptados a las necesidades particulares del Perú.

Esto contrasta con algunas prácticas observadas en otros países —en Guatemala, por ejemplo—⁷, o con algunas buenas prácticas recogidas del diálogo con las propias empresas claves del sector.

6 Véase <https://www.gob.pe/institucion/sucamec/informes-publicaciones/1712415-manuales-sobre-servicios-a-traves-de-la-plataforma-sucamec-en-linea-sel-servicios-de-seguridad-privada>

7 Véase: <https://digessp.gob.gt/manuales-y-su-respectivo-pensum/>

Caso regional: Guatemala

Además de establecer los p³sum de estudios para cada tipo de agente de seguridad privada —un documento similar a los planes de estudio de la SUCAMEC en el Perú—, la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (DIGESSP) de Guatemala ha elaborado manuales que desarrollan el contenido de los p³sum y las nociones básicas de las áreas en las que se estructura la capacitación, con el objetivo de facilitar el proceso de aprendizaje y acreditación de las personas interesadas³. En ese sentido, se cuenta con cuatro p³sum de estudios para cada tipo de agente (escolta, guardia, vigilante e investigador privado), con su respectivo manual, de modo que hay ocho materiales producidos por el Estado que fortalecen la política de capacitación en seguridad privada.

Buena práctica del sector privado:

Los representantes de una empresa de seguridad mencionaron la elaboración de protocolos de actuación específicos para agentes de seguridad privada. Esto surgió como respuesta a la necesidad de brindar un instrumento de orientación y guía sobre temas como no discriminación o uso adecuado de la fuerza en los distintos escenarios en los que se pudiera encontrar la o la agente. En esa línea, estos protocolos y sus capacitaciones se brindan y ajustan a las particularidades de la actividad económica de la empresa contratante (minería, pesquería, comercio/*retail*, entre otras).

Además, resaltaron que la aplicación de estos protocolos es determinante en situaciones críticas, emergencias o de tensión social, ya que evitan o reducen el impacto de posibles contingencias que podrían devenir en sanciones para la empresa de seguridad, la empresa contratante y los agentes de seguridad involucrados.

Buena práctica del sector privado:

Algunas empresas grandes de seguridad privada se involucran en los procesos de diseño y desarrollo de los cursos junto con las y los instructores. A partir de ello, se conoce que, dado que las clases están dirigidas a un público adulto, se procura que las metodologías sean participativas y tomen en cuenta las experiencias para la elaboración de casos o dinámicas de juegos de roles.

No obstante, ya que dichas empresas representan solo una parte del sector formal de seguridad privada, se puede sugerir que la iniciativa se aplica únicamente en un grupo reducido de agentes en comparación con el gran número de personas que laboran en el sector informal o en empresas de seguridad que presentan irregularidades en la contratación de sus trabajadores.

De otro lado, en cuanto a las metodologías utilizadas para las capacitaciones dentro del sector, a partir de las entrevistas realizadas a agentes de seguridad, se pudo encontrar que las metodologías teórico-prácticas, o aquellas ligadas a un enfoque participativo, se aplicaban diferenciadamente, según

los módulos y las materias. Hasta antes de la pandemia de la COVID-19, sí había un enfoque práctico gracias a las capacitaciones presenciales, el desarrollo de capacitaciones en primeros auxilios y el uso de extintores o atención al cliente.

Sin embargo, en el caso de los contenidos relacionados con derechos humanos, estos se abordaron solo teóricamente, con énfasis en las normas y sus contenidos, pero sin una aplicación particular. Asimismo, las y los agentes resaltaron que un mayor acceso a nociones vinculadas con derechos humanos podría contribuir a que estén más informados sobre sus derechos fundamentales y laborales, y podrían llevarlas a la práctica para evitar situaciones de vulneración o abuso hacia ellos.

2.2. RECOMENDACIONES DE MEJORA

Recomendación general 2: elaboración de materiales educativos por parte de la SUCAMEC dirigidos a guiar a las y los instructores en la enseñanza y apoyar el proceso de aprendizaje de los aspirantes y agentes de seguridad privada.

- **Recomendación específica 4:** se sugiere elaborar dos instrumentos: una guía para el instructor y un manual de aprendizaje para el aspirante o agente de seguridad. Ambos documentos deben diseñarse de acuerdo con las materias dentro de cada curso y separarse por cada módulo de los planes de estudios de formación básica y de perfeccionamiento.

La guía para el instructor establecerá los objetivos y los lineamientos del módulo, así como los cursos que lo componen, la metodología y algunas indicaciones y recomendaciones que promuevan la participación y el aprendizaje de las y los alumnos.

Por otro lado, el objetivo del manual de aprendizaje será desarrollar los conceptos y las nociones básicas que deben abordarse durante el módulo, así como plantear casos prácticos y situaciones hipotéticas que permitan aplicar y comprender el impacto de los contenidos que se imparten en las clases. Se sugiere que, para la implementación, se priorice el módulo legal del plan de estudios de formación básica.

Ambos recursos deberán articular adecuadamente los contenidos teóricos y su aplicación práctica. Para ello se debe considerar la diversidad de escenarios y situaciones en las que se desenvuelve el agente; también debe incluirse una perspectiva con enfoques de género e interculturalidad.

- **Recomendación específica 5:** se recomienda la elaboración de otros recursos que faciliten una enseñanza didáctica y el aprendizaje de los contenidos, tales como cartillas, afiches y videos que aborden, de manera práctica y concisa, la aplicación de los conocimientos impartidos en las clases.
- **Recomendación específica 6:** los agentes de seguridad entrevistados indicaron tener experiencia en el uso de plataformas *e-learning* para las capacitaciones adicionales. Por ello, se sugiere que la

SUCAMEC implemente una plataforma de capacitación virtual complementaria que incentive la actualización de contenidos o informe sobre los cambios relacionados con el sector.

Al tratarse de documentos de acceso público, estos materiales podrán ser empleados durante las sesiones de capacitación o en cualquier momento que sea oportuno para recordar o reforzar los conocimientos para una correcta aplicación en el trabajo.

3. ACREDITACIÓN DE INSTRUCTORES E INSTRUCTORAS

3.1. PROBLEMAS QUE SE DEBEN ABORDAR

El proceso de acreditación de instructores e instructoras tiene dos etapas: la evaluación curricular y el examen de conocimientos. Este proceso está orientado a verificar que la persona aspirante cumpla con ciertos requisitos y conocimientos básicos para dictar los cursos; no obstante, esto no permite constatar si el postulante cuenta con capacidades relacionadas con la pedagogía o habilidades blandas necesarias para transmitir dichos conocimientos a las y los alumnos.

Estos filtros de selección tampoco valoran que el aspirante a instructor tenga experiencia en el sector de la seguridad privada, aspecto que podría contribuir a una aplicación más dinámica de los conocimientos en la rutina laboral de los agentes. Así, el dominio y la aplicación empírica de los temas puede favorecer un mejor desenvolvimiento del agente. Por ejemplo, en el caso de los contenidos de derechos humanos, esto cobra más importancia en escenarios en los que el agente tiene que interactuar con la sociedad civil en situaciones de conflictividad —por ejemplo, en proyectos extractivos en las zonas rurales del Perú—.

En ese sentido, varias de las personas entrevistadas señalaron que el proceso de acreditación de instructores no está diseñado para garantizar la idoneidad de la persona que deberá capacitar a las y los aspirantes y agentes de seguridad privada.

Además, se identificó que el proceso de acreditación se vuelve muy engorroso porque muchos de los trámites que se solicitan demandan más tiempo del necesario. Por ejemplo, para la renovación de la ficha de acreditación —que debe hacerse periódicamente—, los instructores tienen que pasar por las mismas evaluaciones que se requieren para acreditarse: presentar la documentación (con copia incluida) que certifique los conocimientos para dictar el o los cursos y rendir un examen de conocimientos.

3.2. RECOMENDACIONES DE MEJORA

Recomendación general 3: actualizar los requisitos y los procedimientos que establece la SUCAMEC para otorgar la acreditación de las y los instructores.

- **Recomendación específica 7:** para garantizar que el aspirante a instructor o instructora cuente con conocimientos mínimos de derechos humanos, se sugiere la inclusión de, al menos, una pregunta que aborde derechos humanos o uso de la fuerza en el balotario de preguntas que se emplea para elaborar la evaluación de conocimientos.

- **Recomendación específica 8:** se debe priorizar el dominio de recursos y habilidades relacionadas con la pedagogía. Por ello, se debe solicitar la constancia de haber llevado, por lo menos, un curso, programa o diplomado que certifique que la persona cuenta con este tipo de conocimiento y metodologías. Asimismo, se podrían implementar mecanismos de evaluación que incorporen la realización de «clases piloto» para conocer y retroalimentar las metodologías de las y los instructores.
- **Recomendación específica 9:** la documentación que sustenta los conocimientos académicos de la o el aspirante a instructor debería estar vinculada con el o los cursos que piensa dictar. Por ejemplo, en el caso del curso Constitución y derechos humanos del plan de formación básica, se sugiere que la o el aspirante a instructor cuente con alguna certificación en temas sobre derechos humanos, en particular, sobre Principios Rectores y Principios Voluntarios.
- **Recomendación específica 10:** la experiencia previa en el sector de seguridad privada puede ser un factor que contribuya a un mejor aprendizaje de las y los agentes de seguridad y a una aplicación más eficaz de los conocimientos en el entorno laboral. Por tanto, sería ideal exigirle al aspirante a instructor que tenga experiencia en el sector o en la temática particular que va a desarrollar. Asimismo, esto se debe enfatizar en el caso del plan de estudio de perfeccionamiento, pues se espera que la práctica y los conocimientos previos en determinado rubro puedan brindar una mejor especialización para las y los agentes.
- **Recomendación específica 11:** en cuanto a los procesos de renovación de la acreditación, se sugiere que la presentación de documentación sea la estrictamente necesaria para acreditar la actualización de los requisitos establecidos o cuando esta no haya sido entregada previamente a la entidad.

4. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

4.1. PROBLEMAS QUE SE DEBEN ABORDAR

Los mecanismos de supervisión y seguimiento son aquellos instrumentos que permiten medir la calidad del servicio que se ofrece en cada capacitación, así como aquellas herramientas que facilitan un acceso transparente a la información por parte de cualquier miembro de la ciudadanía.

En un primer punto, la política pública de capacitación de aspirantes y agentes de seguridad cuenta con el acta de inspección, una herramienta de seguimiento y evaluación empleada por la SUCAMEC que se elabora cuando los funcionarios realizan una visita inopinada a la clase, ya sea presencial o virtual (esta última modalidad comenzó a realizarse desde el inicio de la pandemia).

Dicha acta está diseñada para verificar que se estén cumpliendo los requisitos básicos para que se registre el curso en el sistema de la SUCAMEC. Por ejemplo, tiene como objetivo constatar la identidad del instructor que dictará el curso, que se respete el aforo por clase, que no se presenten personas que no figuran en la lista que se entregó previamente a la SUCAMEC, que las y los estudiantes tengan su cámara activada y asistan a las sesiones virtuales, que se asignen las calificaciones, entre otros. De esa manera, se limita a verificar aspectos formales de la capacitación, pero no el contenido de los cursos, el cumplimiento del plan de estudio o el nivel de aprendizaje y la satisfacción de las y los aspirantes o agentes de seguridad respecto a las clases recibidas.

Buena práctica del sector privado:

Una instructora entrevistada para el documento de diagnóstico mencionó que, como iniciativa de algunas empresas de seguridad, se realizan encuestas a las y los aspirantes y agentes de seguridad a manera de retroalimentación respecto al docente y las clases al finalizar los cursos. Sin embargo, las preguntas, el enfoque y los resultados de estas encuestas se mantienen dentro de la misma empresa.

De otro lado, una funcionaria señaló que las actas de inspección se suben al sistema de gestión documental de la SUCAMEC, pero no están sistematizadas ni son de acceso público.

Contrariamente, una herramienta que sí es de acceso público es la base de datos de la SUCAMEC de las y los instructores acreditados en todo el país. No obstante, el diseño del portal y su presentación no permiten una búsqueda rápida y precisa de la información. Por ejemplo, se agrupa a los instructores con acreditación vigente y a los que tienen la acreditación vencida, lo cual impide diferenciar quiénes podrían ser contactados para dictar cursos. Además, la base de datos solo cuenta con dos categorías de

filtro: datos personales (nombre y documento de identidad) y los cursos que dicta la persona, de modo que se omite otra información importante, como su ubicación o domicilio. Esto es particularmente relevante para aquellas empresas de seguridad que funcionan fuera de Lima y que buscan instructores en sus mismas regiones.

4.2. RECOMENDACIONES DE MEJORA

Recomendación general 4: diseño e implementación de encuestas de retroalimentación y evaluación al finalizar los cursos, y rediseño de la base de datos de instructores e instructoras.

- **Recomendación específica 12:** con la finalidad de incentivar la profesionalización en el sector y el monitoreo de las capacitaciones, se propone la creación y la implementación de encuestas virtuales de retroalimentación al culminar cada curso. En estas, las y los aspirantes y agentes de seguridad podrán evaluar al instructor sobre la base de ciertos criterios relacionados con el nivel de aprendizaje, contenidos, metodologías, aplicación de los conceptos, entre otros.

Esta encuesta sería diseñada por la SUCAMEC y se ubicaría en su página web, de tal forma que el procesamiento y la sistematización de los datos serían menos engorrosos. Además, los resultados de esta evaluación estarían agrupados en una categoría que también podrá ser visible en la base de datos de instructores modificada.

- **Recomendación específica 13:** el ingreso de nueva información sobre el perfil de la o el instructor requiere, a la vez, una herramienta que la organice y sistematice, de tal manera que las empresas de seguridad que buscan contratarlos y la sociedad civil puedan evaluar a estas personas a partir los datos que muestra la SUCAMEC. En ese sentido, se sugiere modificar la base de datos de instructores de la SUCAMEC y agregar nuevas categorías de información. También es importante que esta plataforma solo muestre a las y los instructores que cuentan con la acreditación vigente y visibilice la región en la que se encuentran.
- **Recomendación específica 14:** en línea con las recomendaciones previas, se sugiere agregar una categoría que especifique el rubro o la especialización que ha seguido la o el instructor dentro del sector de seguridad privada, de modo que las empresas de seguridad puedan contratar a quienes sean más afines con las necesidades de sus clientes.

5. VULNERACIONES DE LOS DERECHOS LABORALES Y POCO ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO PARA LAS Y LOS AGENTES

5.1. PROBLEMAS QUE SE DEBEN ABORDAR

Un aspecto importante que surgió durante la elaboración del documento de diagnóstico fue la identificación de situaciones que vulneran los derechos del personal de seguridad privada. La discriminación y la agresión verbal —por parte de la sociedad civil—, el acoso, el incumplimiento de contrato y la exposición a malas condiciones laborales —por parte de las empresas de seguridad privada— son algunos de los casos que describieron las y los agentes en las entrevistas. Asimismo, señalaron que estas situaciones repercuten en su salud física y mental.

En muchas ocasiones, las y los agentes de seguridad son las primeras personas que deben reaccionar y hacer frente a situaciones críticas y de tensión hasta la llegada de la fuerza pública, por lo cual, su salud mental debe ser un tema de interés para las empresas y para la entidad supervisora de este servicio. Muchos de los agentes entrevistados reconocen la importancia de la salud mental y resaltan que, en ocasiones, les es complicado impedir que los asuntos familiares y privados afecten su rutina laboral —y viceversa—, por lo que consideran necesario que se brinden talleres o capacitaciones relacionadas con el manejo de emociones y habilidades blandas.

Buena práctica del sector privado:

Una representante de una empresa de seguridad comentó que se hace seguimiento psicológico al personal de seguridad que maneja armas de fuego. La empresa cuenta con un equipo de psicólogos que realizan llamadas de seguimiento y, en caso de que se identifique alguna alerta, se sigue un procedimiento ya establecido para que la persona reciba más apoyo.

Adicionalmente, comentó que todo el personal que trabaja en la empresa de seguridad y sus familias pueden acceder a una línea de emergencia cuando necesiten ayuda o alguna recomendación. Mencionó que durante la pandemia se incrementó el uso de esta línea.

Por otro lado, varios de los agentes entrevistados mencionaron que, en los módulos legales de las capacitaciones —ya sea en las que solicita la SUCAMEC o en las que brindan las empresas grandes de seguridad de manera adicional— se habla muy poco o nada de temas relacionados con derechos laborales y sobre a qué instancias o instrumentos pueden recurrir en caso de que haya abuso o vulneración de sus derechos.

5.2. RECOMENDACIONES DE MEJORAS

Recomendación general 5: creación de una línea de emergencia de ayuda y orientación psicológica para agentes de seguridad o sus familias.

- **Recomendación específica 15:** tomando en cuenta que las afectaciones a la salud mental podrían estar vinculadas con malos tratos o malas condiciones laborales, esta línea telefónica de emergencia —al identificar una situación de alerta—, además de proveer apoyo y orientación psicológica, deberá comunicar este caso a la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) para que asesore en temas laborales a la trabajadora o trabajador afectado. Para ello, será necesario fomentar y fortalecer un trabajo interinstitucional con estas dos entidades —la SUCAMEC y la SUNAFIL—, ya que hay un gran porcentaje de trabajadores de seguridad privada que, según sugiere la investigación, laboran en condiciones irregulares.
- **Recomendación específica 16:** se propone que la SUCAMEC implemente talleres o charlas mensuales en línea, con un enfoque preventivo, que aborden temas relacionados con salud mental, el manejo de emociones, el manejo de situaciones de estrés y las habilidades blandas; asimismo, que den recomendaciones para un adecuado manejo de conflictos familiares. También se sugiere que se aborden temas de legislación laboral y mecanismos e instancias que puedan ayudarlos cuando se vulneren sus derechos.

CUADRO RESUMEN

Área de mejora	Problemas	Recomendación
Plan de estudios de capacitación de SUCAMEC	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que existen siete modalidades de servicios en seguridad privada, todos los agentes siguen un mismo plan de estudios. • Alta discrecionalidad para los instructores en la distribución de tiempo para los contenidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de versiones diferenciadas de planes de estudio 2. Separación del curso Constitución y derechos humanos en dos cursos con tres horas para cada uno 3. Incorporación de una sección dentro de la estructura de los planes de estudios que precise los recursos y la base normativa obligatoria para cada curso
Materiales pedagógicos	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de materiales educativos que acompañen la capacitación de las y los instructores y agentes de seguridad. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Elaboración de una guía para el instructor y un manual para el aspirante y agente por cada módulo de cada plan de estudios 5. Elaboración de recursos adicionales (cartillas, afiches, videos) que aborden los temas de manera práctica 6. Implementación de una plataforma de e-learning para la actualización de los temas vinculados al sector de seguridad privada
Acreditación de instructores e instructoras	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de acreditación de instructores no garantiza que la persona cuente con los conocimientos y las capacidades afines a la enseñanza y el curso que piensa dictar. • Trámites engorrosos durante el proceso de acreditación y en la renovación de la acreditación. 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Inclusión de, al menos, una pregunta sobre derechos humanos o uso de la fuerza en el examen de conocimientos que deben rendir los aspirantes. 8. Solicitar al aspirante a instructor una constancia que acredite el manejo de conocimientos y metodologías pedagógicas 9. Solicitar al aspirante a instructor documentación que sustente un dominio de temas afines al curso que piensa dictar 10. Exigir que el aspirante a instructor cuente con experiencia previa en el sector de seguridad privada 11. Que la presentación de documentación para la acreditación y su renovación sea la estrictamente necesaria
Mecanismos de supervisión y cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de mecanismos y herramientas que evalúen el nivel de satisfacción y el aprendizaje en relación con el instructor y los cursos. • La base de datos de instructores e instructoras de la SUCAMEC no permite una búsqueda rápida y precisa de la información. 	<ol style="list-style-type: none"> 12. Implementación de encuestas virtuales de retroalimentación al culminar cada curso, cuyo puntaje será visible en la base de datos de la SUCAMEC. 13. Actualización y modificación de la base de datos de la SUCAMEC que incluya nueva información, como la región en la que se ubica el instructor o instructora 14. Agregar una nueva categoría en la base de datos que especifique la especialización del instructor dentro del sector de seguridad privada
Vulneración de los derechos de los agentes de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Situaciones de vulneración a los derechos del personal de seguridad privada por parte de la sociedad civil y las empresas de seguridad. 	<ol style="list-style-type: none"> 15. Creación de una línea telefónica de emergencia que provea de apoyo y orientación psicológica (y, si es necesario, asesoría en temas laborales) a los agentes y sus familias 16. Implementación de talleres y charlas mensuales en línea que aborden temas relacionados con el manejo de emociones, manejo de situaciones de estrés, habilidades blandas y recomendaciones para un adecuado manejo de conflictos familiares



IDEHPUCP