

NIT. 899.999.044-3
Oficinas Centrales
Bogotá D.C.

No. 02.704.517

Fecha Elaboración: 27/02/2023 07:51

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CORDOVA CLIENTE INPEC

**DE : GERENCIA DE MERCADEO
DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA**

PARA : VICEPRESIDENCIA COMERCIAL / VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

De manera atenta la Gerencia de Mercadeo - Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite presentar a la Vicepresidencia Comercial y a la Vicepresidencia de Operaciones, el informe de la metodología de Focus Group de Pistola Córdoba con el cliente INPEC.

Objetivo General

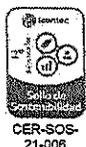
Realizar por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, reuniones focalizadas con grupos de clientes que tengan necesidades en común, con el fin de discutir acerca de un tema en específico y detectar variables cualitativas importantes para revisar efectividad de un producto o servicio actual o el lanzamiento de un nuevo producto y/o servicio.

Alcance

Implementar metodologías o herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente y atención ciudadana, de acuerdo a las novedades que sean recibidas por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.

Objetivos Específicos

- Reconocer al cliente como parte fundamental del negocio.
- Identificar las oportunidades de mejora asociadas a la experiencia del cliente con el producto y/o servicio.
- Discutir acerca de un tema en específico para conocer opiniones y percepciones de los clientes.
- Aumentar la fidelización del cliente al escuchar su opinión con el fin de implementarla en el modelo de servicio.
- Identificar necesidades y oportunidades para mejorar o extender el portafolio de productos y servicios.



OFICINAS CENTRALES
Bogotá, Colombia | Calle 44 No. 54 - 11 CAN | Tel. (57 1) 220 7800
indumil@indumil.gov.co | Fax: 222 4889 - 222 5786
www.indumil.gov.co

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA CLIENTE INPEC

Moderador y observador

- Edwin Cordero (moderador)
- Laura Lamus (observador)

Lugar del Focus Group

- Showroom oficinas centrales

Programación

- 9 de febrero de 2023

Grupo de Enfoque

- Cliente Instituto Nacional Penitenciario INPEC

Desarrollo del Focus Group

Asistencia

N°	Apellidos y Nombres Funcionario
1	NESTOR FABIAN CUERVO RAMOS
2	JUAN PABLO BARRIOS RAMIREZ
3	YUBER ANDRES DIAZ CAMPOS
4	ANDRÉS HERRERA LEIVA
5	NIDIA FRAILEY
6	NATALY RIVEROS NARANJO

Cuestionario

Antes de iniciar con el cuestionario, se procede a solicitar autorización para grabar el Focus Group.

1. Preguntas de introducción (Preguntas que ayudan a los participantes a pensar acerca del tema que se va a tratar)

- ¿Alguna vez han participado en un Focus Group?

Los participantes informan que no han participado de un Focus Group, por lo tanto, el moderador Edwin Cordero les da una explicación de la dinámica.

- ¿Cómo ha sido su experiencia en la adquisición de la pistola Córdoba?

Andres - Proceso de adquisición fácil, con reuniones en Soacha y Oficinas Centrales, no se tuvo ningún inconveniente.

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA CLIENTE INPEC

Néstor - Adquisición se hace a través de contrato interadministrativo de las dos entidades del estado, toda la compra, y el mantenimiento a nivel nacional se centraliza.

Edwin Cordero (moderador) – ¿Cuántas compras de Córdoba han hecho?

Andres- La primera compra fue en el año 2016 se compraron 803 pistolas. En el año 2017 se recibieron 1261 pistolas para un total de 2064.

Edwin Cordero (moderador) – En conclusión, son, 2064 pistolas que han adquirido, y ustedes centralizan el mantenimiento, la compra y toda la parte administrativa a nivel nacional.

2. Preguntas de transición (Preguntas que conducen a los participantes de la parte introductoria a las preguntas clave)

- ¿La pistola Córdoba, ha cumplido con sus necesidades y/o expectativas?

Néstor- Para el servicio penitenciario en la parte técnica No, para portarla con su funda y ponerla en la cintura sí, pero en la parte técnica No, presenta muchas fallas en diferentes componentes.

Andres- El arma cumple, tiene componentes seguros al momento que el funcionario quiera hacer el cargue y descargue de su arma de fuego, tienen 3 proveedores, su kit de funcionamiento, pero en la parte funcional se han presentado muchas novedades con diferentes componentes o subcomponentes que componen el arma de fuego, se han tenido fallencias de seguridad en ejercicios de tiro, ejemplo en la ciudad de Palmira en ejercicios de tiro siempre presentan novedades.

El servicio penitenciario no es un servicio de combate, pueden pasar armas que no se disparan en toda la vida, es producto para llevar sin necesidad de entrar en combate, el desempeño no es de guerra, es un elemento que debe estar dispuesto en el momento que el funcionario penitenciario tenga que hacer uso efectivo de la misma, aun así sin necesidad de hacer uso del arma del fuego, se han presentado fallas funcionales en el conjunto reten del cargador, se fractura inmediatamente por que tienen unos elementos en el cargador con componentes metálicos, al tener fricción contra un elemento plástico, se va a dañar la parte plástica, solo en el ejercicio de entrega y recepción del arma al funcionario.

Edwin Cordero (moderador) – Entonces una de las fallas se presenta cuando se hace en los polígonos, en los entrenamientos.

Andres - En el servicio diario, cuando un funcionario hace la recepción del arma para el servicio debe hacer algún tipo de maniobra de despeje de cargue y verificación, en estos momentos se han presentado fallas como fractura de piezas, que se han venido reportando a Indumil. Si bien sabemos que la pistola Córdoba es un producto que se está desarrollando, sería bueno implementar un mejor polímero por ejemplo en la pieza del seguro que es lo más notorio.

3. Preguntas clave (dos a cinco preguntas importantes para conseguir la información que se desea recolectar)

- ¿Cómo ha sido su experiencia con el uso de la pistola Córdoba?

Andres- En el proceso de adquisición se tuvo demostraciones en la fábrica con Javier en la segunda recepción, se tuvo una práctica de tiro, al manipularla y usarla el sistema de seguridad muy bien, el producto recién destapado de caja mostró muy buen desempeño, no se tuvo dificultades o daños. Con

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA CLIENTE INPEC

respecto a fallas funcionales, fallas estructurales, en ese momento de desempeño muy bien solo en el campo de tiro. Ya en la práctica con antecedentes y trazabilidad que se ha manejado ya el desempeño ha sido distinto.

Yuber- La experiencia en cuanto a la manipulación de la pistola, he tenido la oportunidad de capacitar a nivel nacional a los funcionarios públicos que manejan armamento, en los polígonos cuando uno está dando la instrucción, antes se veía mucho que las mujeres pedían revolver, porque con la pistola tienen temor, cuando habían capacitación con la pistola Córdoba, las mujeres decían que la pistola les gustaba por que el proceso de la manipulación lo hacían seguras, les parecía un producto muy seguro, tengo mi proveedor de 15 cartuchos cargo mi arma y todo lo hago de manera segura.

La innovación es buena en cuanto al cambio que tiene algunas pistolas anteriores como por ejemplo la pistola Jericho que tocaba llevar el martillo hacia atrás y ahí ocurría el accidente porque tenía que ir con el dedo en el disparador, y obviamente que decía antes un instructor, la única forma que a usted se le vaya un disparo es porque usted acciona el dedo en el disparador hacia atrás, entonces esto no pasaba con la Córdoba porque simplemente hacían el ejercicio del "Decocker" como decía mi armero, es muy seguro muy bueno. En cuanto a la manipulación el producto ofrece una garantía, una tranquilidad, las mujeres se sienten más seguras pidiendo pistola Córdoba. Pero no quiere decir que la pistola no necesite innovación, no necesite cambios, digamos; pensaría yo que es de sentido común, que si la corredera es de acero y el seguro "Decocker" que tiene las dos tabletas es muy salida, se me cae con los 15 cartuchos obviamente el plástico se va a partir, nosotros ya hemos expuesto estas necesidades y estas situaciones repetidamente.

No sé si más adelante cambien el diseño, alguna vez escuché que iban a colocar una aleación en metal interna al selector, hasta el momento yo no he visto que tenga un alma de metal y el seguro del proveedor tampoco lo he visto. Nos llegan pistolas que se cayeron, y ahí quedó el seguro, puede pasar que, en una misión, en un traslado, el proveedor se salga del cuerpo del arma por que como queda liso, o mientras se llena el proveedor con los 15 cartuchos, se le cae el proveedor y queda con una fisura que solo ve el armero, hemos traído cantidad de proveedores con los mismos problemas. Siempre es en la parte superior del cargador.

Edwin Cordero (moderador) – Han podido diferenciar cuales han presentado más fallas entre las primera o segunda compra?

Néstor - De ambos contratos las fallas funcionales son las mismas. Los daños han sido muy parecidos, inicialmente se presentaron problemas de disparos accidentales, tuvimos 2 o 3 casos que se presentaron con las pistolas de la primera serie de pistolas Córdoba. En la segunda serie de pistolas que compraron, se dejaron de presentar esos disparos accidentales, a mi como armero me parece la pistola segura, en el momento de mantenerla asegurada me parece muy buena, ya los daños que se han presentado en los dos lotes, han sido siempre los selectores de fuego, del proveedor, la resortería, me parece muy mala, por lo menos en los grupos especiales hacen práctica de tiro seco, el resorte de disparador después de seis o siete disparos se rompe.

Cuando nosotros hicimos la primera compra, a nosotros nos hicieron una excepción para la primera compra, los disparadores eran metálicos, las miras nocturnas estaban con luces de tritio. En la segunda compra hicieron unas modificaciones, no sé si fue por cuestiones de contrato, pero ya para la segunda compra nos pusieron pintura de retro luminiscencia cuando la primera vez fue con luces de tritio. Se hicieron unas sugerencias con el ingeniero Edwar Samir, y el ingeniero Leonardo, hablamos con ellos y dijimos que la resortería no es la adecuada porque presenta muchos problemas,

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CORDOVA CLIENTE INPEC

la terminación de los resortes no es una terminación muy lógica, los ingenieros dijeron que estaban modificando eso, creo que por que nosotros fuimos los que hicimos una compra grande.

Andres - Los daños siempre han sido los mismos, en el tema de los polígonos se fracturan muy fácil, muchas veces poniendo la pistola en su funda original, se parte el selector de fuego que es el que va por dentro, el que roza en la parte interna del porta armas, a pesar de utilizar la funda original las está rayando en la parte donde queda el guarda manos. Por nosotros no ser una fuerza que no estamos disparando todo el tiempo, en el campo de tiro casi no falla, presenta más problemas estructurales de su composición en su polímero. De las que se han llevado a garantía no es un promedio muy alto en relación a todo lo que se ha comprado, en las garantías de calidad son más por accesorios, componente, retenedor de proveedor, selectores de fuego. Hay uno que se está rompiendo que no me parece muy lógico porque debe ser un material muy duro que es cilindro de la base del seguro, se hacen muchos disparos secos golpea donde está el complemento de percutor se va fracturando hasta que bota el pedazo.

Néstor - Los problemas de desconexión que es una parte mecánica interna del conjunto del disparador en sus mecanismos, muchas novedades las hemos encontrado con problemas de desconexión. Ahora bien, como estas armas están sujetas a garantía, y mis armeros están capacitados en pistola Córdoba, no hemos hecho uso de su experiencia porque lo ideal es dejar el arma como está, para pasarlas a un proceso de garantía, por lo tanto, no se ha podido identificar puntualmente en que parte del componente del conjunto de disparador es la falla. Entonces el arma está totalmente armada y desasegurada, accionamos el disparador y no nos comunica el tema del amartillamiento, obedece al conjunto del disparador.

Yuber - No hacemos reparación a pesar de la capacitación en pistolas Córdoba (la capacitación duro aproximadamente 3 días de capacitaciones), alguna vez se envió un armero a reparar en las instalaciones del INPEC, pero son muchas novedades, Indumil hace las intervenciones mecánicas y técnica del arma, solo hacemos evaluación externa.

Andres- Quiero hacer una intervención pequeña, tenemos buena relación con todos los de Indumil, no se trata de venir a dar palo con la pistola Córdoba, ocurre algo muy particular en servicio, tenemos pistola Jericho acerada 94q1, tenemos 941 pl psl, Pistola CZ, algunas pistolas Glock , pistolas Walter, pistolas Taurus, como le decía anteriormente, mi equipo de armeros reciben todas las novedades a nivel nacional, la estadística se inclina por la pistola Córdoba, porque allá no nos entra una Glock a mantenimiento por novedad y llevan mucho tiempo en servicio del instituto, las Glock llevan sobre los 25 años de servicios, ahora las CZ y las Beretta tampoco ingresan por novedad. Adicional, el tema de los cargadores.

Edwin Cordero (moderador) – ¿Antes de hablar de los cargadores todavía tiene los plásticos o los metálicos?

Andres - Desde que compramos las pistolas tenemos los cargadores metálicos, para nosotros nuestros cargadores son de 15 cartuchos.

Néstor- Desde que compramos las pistolas llegaron los metálicos, de hecho para nosotros hicieron una adición especial desde la primera compra, nuestros cargadores son de 15 cartuchos, tienen más peso, más tensión del resorte y los labios del cargador se han venido fracturando por la parte trasera, entonces solo en el hecho de poner la munición, se han venido dañando contantemente, alguien nos dijo que han mejorado la fabricación, pero la verdad no hemos visto la evolución en el tema, porque se sigue fracturando por la parte de atrás solo colocando la munición, y cuando se monta la pistola

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA CLIENTE INPEC

pues ha cargado y entonces se lleva por delante el retenedor del cargador, que es una de las novedades grandísimas de la pistola, los cargadores tiene bastante problema con esto.

- ¿Qué tan importante es la capacitación en uso y mantenimiento de primer y segundo escalón por parte de Indumil?

Andres- Es vital porque ustedes por competencia son los que fabrican, distribuyen, controlan y tienen el monopolio de las armas de fuego, ustedes son los que saben cómo hacerlo, y el Instituto esta receptivo para aceptar todo tipo de capacitaciones, todo tipo de charlas, de hecho, la última vez que nos contactaron hace 15 días, nos dijeron que va a haber una charla, inscribí todos los armeros, dijeron que eran muchos, pero después los recibieron a todos.

El canal de comunicación con Indumil es muy cercano, si nos invitan vamos a esta ahí, es fundamental que ustedes como casa fabricante nos incluyan en los procesos de mantenimiento, de ustedes es que se aprenden. Todos los armeros son capacitados por la Policía Nacional, 10 meses en el curso de armeros, pero sabemos que las tendencias de mantenimiento, las actualizaciones de armas de fuego van evolucionando, por lo tanto, nuestros armeros deben actualizarse, por eso les agradecería nos inviten a cualquier capacitación, foro lo que tengan, el Instituto está dispuesto para participar, así como los estamos haciendo en el Focus Group.

Néstor - Todos los funcionarios que tienen la pistola son capacitados, para ese ejercicio interviene la Escuela Penitenciaria Nacional con el apoyo de los armeros y los instructores a nivel nacional, hasta que el funcionario no se capacita en esa arma no entra a operarla, como política del instituto.

Edwin Cordero (moderador) – ¿Ustedes tienen escuela de capacitación?

Nidia - Si, Dentro del pensum académico del curso de dragoneante está el curso de manejo de armas.

Edwin Cordero (moderador) – Entonces, para nosotros plantear una capacitación de uso y mantenimiento básico es con las personas que integran la escuela y la parte de mantenimiento es con los armeros.

Andres- Correcto con la Escuela Penitenciaria Nacional y mantenimiento con nosotros los armeros, por competencia la Escuela Penitenciaria Nacional es la encargada de capacitar y formar a nivel nacional, así mismo como reentrenar, creo que también se hace necesario el tema del reentrenamiento, ejemplo en mi caso llevo 15 años de funcionario, mi curso de dragoneante lo hice hace 15 años. La escuela Penitenciaria trabaja en eso.

Néstor - Las directivas del Instituto, cuando se adquieren las pistolas Córdoba, para evitar temas legales y temas de demandas de accidentalidad, se decide comprar la pistola Córdoba, con una política que trajeron de la Policía Nacional, porque se hizo tanto con la Taurus como con la Córdoba, que era certificar a cada funcionario que era operador calificado para la pistola Córdoba, nos dieron una instrucción en Indumil, fuimos y la recibimos los armeros y otras personas. Quiero dejar claro que las fallas de las pistolas no son por manipulación por que las personas todas han sido certificadas en la manipulación del arma. Las fallas son en los componentes del arma porque todas las personas que van a manipular el arma tiene un cartón que certifica la capacitación en el uso del arma.

Andres - Realmente la pistola Córdoba se ha convertido en la pistola institucional porque es la mayor cantidad de armas cortas que hay en el INPEC, aparte de los revolveres, y está distribuida en todos los establecimientos carcelarios a nivel nacional, entonces que pasa, nosotros vamos a los Calle 44 N° 54 – 11 CAN Fax: 2224889 - 2225786. PBX: 2207800 E-mail: indumil@indumil.gov.co. Página 6 de 15

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA CLIENTE INPEC

establecimientos y le damos la instrucción técnica y ejercicios de tiro, si no lo hacemos nosotros la hace la escuela penitenciaria que es la que emite los certificados. Es importante también para que ellos conozcan la parte técnica del funcionamiento del arma, porque por lo menos hay algo que no dicen en la instrucción de tiro, para mi es fundamental el tema del arme cuando se va armar la corredera, de que lleven el martillo atrás de que está segura el arma, que haya el menor roce del material porque o si no vamos a empezar a romper el prestigio, que ha pasado, entonces eso es lo que tratamos de transmitir para que la emprendan a manipular bien. Entonces el problema no es capacitación es mas de los componentes del arma.

- ¿Está usted satisfecho con el proceso de compra de repuestos que le ofrece Indumil?

Yuber- El proceso de compra estamos satisfechos porque es un proceso ágil veraz, no hemos tenido inconvenientes con eso, de hecho este año vamos a tener un nuevo proceso de compra de repuestos para nuestras armas, pero obviamente como hay algunas situación que de verdad no estoy conforme y es en el sentido de que nosotros tenemos más armas aparte de la pistola Córdoba, que también necesitan repuestos, e Indumil nos dice que solo tienen repuestos para las pistolas Córdoba, entonces queda un vacío en la compra con repuestos de otras armas.

Edwin Cordero (moderador) - Básicamente nosotros tenemos que importar los repuestos de otras armas.

Yuber- Que bueno que Indumil consolide la información y pueda vender repuestos de las otras armas.

Andres- Con el tema de la adquisición de los repuestos, se ha tenido muy buen acompañamiento por parte del área comercial de Indumil, hay un canal de comunicación efectivo, los acuerdos se cumplen a cabalidad, de hecho, el año anterior tuvimos una experiencia de adquisición muy ágil muy efectiva, se recibieron de conformidad los elementos conforme a las cotizaciones, también con el tema de las municiones fue muy bueno.

Edwin Cordero (moderador) - La observación puntual es ampliar la capacidad de repuestos para otros fabricantes de armas.

- ¿Está usted satisfecho con el servicio de mantenimiento que le ofrece Indumil?

Andres. ¿De la Córdoba o a nivel general?

Edwin Cordero (moderador) - Vamos a hablar a nivel general.

Andres - Puntualmente el mantenimiento lo suplimos de manera autónoma, como les decía, tenemos un centro de mantenimiento que se encuentra en el grupo de armamento de intendencia, tenemos nuestro personal de armeros calificados, y suplimos en su gran mayoría las necesidades de mantenimientos a nivel general, la experiencia con respecto al mantenimiento con Indumil ha sido solo por tema de garantía.

Edwin Cordero (moderador) - ¿Para efecto de garantía como ha sido su experiencia?

Andres - Ha sido satisfactorio, las armas que se les ha traído (Córdoba) nos han suplido el tema de mantenimiento, hace unos años tuvimos un tema estructural con unas pistolas Taurus Pt 809 y si

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA CLIENTE INPEC

tuvimos un re trabajo, porque con ocasión que era un arma importada, supongo yo, que el contratista que las adquirió, no sé cómo sería el tema puntual, no respondieron por el tema de esas armas.

Edwin Cordero (moderador) - ¿Esas las tienen ustedes todavía? ¿Están en servicio?

Andrés - Las armas con novedades no están en servicio, se da un concepto técnico por parte del armero que la recibe y allí se determina si el arma es funcional o no, y si es susceptible de reparación o no, y los daños que se trajeron eran aproximadamente 70 pistolas que tenían unos daños estructurales en el conjunto de la corredera, y se determinó que se tenía que reemplazar el conjunto de la corredera. Volviendo al tema de las Córdoba, las pistolas que hemos traído les han hecho el mantenimiento, en algún momento cuando trajimos un lote de 50 pistolas, alguien de Indumil no de la parte comercial, me dijo que había un costo, yo les dije que había un tema de garantía, ya después reevaluaron con la parte comercial y dijeron que iba por garantía, me respondieron por las garantías, me han hecho los cambios de las garantías.

A hoy tengo 50 pistolas en el grupo de armamento de intendencia para traer por garantía. Ocurre la particularidad funcional del INPEC y es la que les manifestaba de manera preliminar, se maneja de manera centralizada la recepción y control del armamento, ayer teníamos unas pistolas que venían de Yopal por cuestiones de vehículos, desplazamientos y distancias no las podía traer de manera inmediata, a mí me avisan por informes, mire señor Coordinador del grupo armamento INPEC, tenemos esta novedad con una pistola por favor desplácela a Bogotá ustedes saben que tenemos establecimiento carcelarios a nivel nacional entonces el tema logístico es difícil, tengo 50 para traer y espero me vaya bien con el tema de mantenimiento, a hoy con 117 han hecho el ejercicio, cargadores aproximadamente 150 y han hecho el ejercicio.

Edwin Cordero (moderador) - Algo más con respecto al mantenimiento

Néstor - La única novedad fue cuando un funcionario de Indumil dijo que los mantenimientos por garantía tenían costo.

Andrés - Yo si quiero dejar una acotación, ocurre que si me falla el selector de fuego derecho inmediatamente al fracturarse van a salir a volar unos componentes, entonces sale el prestigio, sale el resorte, muy seguramente si el funcionario no se percató en el momento, le salió el conjunto completo, y luego a entregarla sin el cilindro y el complemento trasero del percutor. Entonces qué va a ocurrir, yo les traigo el arma y me van a decir, se supone que se le fracturó el selector y usted trae el arma sin otros repuestos, entonces obedece al daño que se originó de manera inicial, como ustedes saben hay unos componentes que tiene los muelles ahí inmediatamente para activarse entonces salieron a volar más componentes del arma, creería yo que en su momento era eso lo que generaba los costos adicionales, quiero hacer esa aclaración que si tenemos un daño estructural en el selector, hasta con el mismo daño del retén se me puede caer un proveedor amunicionado y todo son costos adicionales, entonces pues de pronto evaluar eso. Vamos a ver cómo me va ahorita con el proceso para someter a garantía las 50 pistolas.

4. Preguntas para terminar (Preguntas que permiten cerrar y dar una reflexión, se pueden pedir sugerencias o recomendaciones)

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA CLIENTE INPEC

- ¿Qué producto o servicio adicional le gustaría recibir por parte de Indumil?

Andres - Yo creería que temas de capacitación muy puntuales al tema de la armería, yo sé que no es la finalidad de Indumil, pero pues vende armas de fuego, que tiene un mantenimiento, ustedes lo suplen de manera autónoma en mi caso, acá todos somos armeros de la policía todos capacitados en distinto año, y no hay ninguna entidad que por competencia me actualice mis armeros, que diga por ejemplo, ahorita están saliendo nuevos sistemas de seguridad, el único insumo que tendríamos es Expodefensa cada 2 años y no es tan aterrizado porque es más para fines comerciales. Me parecería muy bueno que implementaran actualización de armeros para fusil AR o pistolas Córdoba.

Néstor- El tema de la capacitación es importante, pero a nosotros cuando se compró el primer lote de pistolas, se nos ofreció involucrarnos en el desarrollo de la pistola, vuelvo y digo, las miras eran en tritio, el disparador metálico, y en vez de avanzarla la echaron para atrás, cuando nos hablaban en Expodefensa nos hablaban que la pistola ha evolucionado, nos gustaría que nos tuvieran en cuenta para conocer las mejoras que han hecho, hablaban de que los selectores lo iban a poner en metal o que les iban a hacer unas aleaciones más resistentes entonces nos gustaría que nos informarán, que nos tengan en cuenta para las innovaciones y mejoras que se les van a hacer al producto.

Carolina- El tema mío es muy particular, yo no estoy capacitada como armera, mi función es sobre los auxiliares que prestan servicio militar en INPEC, para esto existe un convenio interadministrativo que suscribe entre el Ministerio de Defensa, Comando de Reclutamiento e INPEC, mi función principal es adquirir todos los elementos que ellos requieran, entre estos esta la munición, es algo particular y es que esos muchachos por su corta edad y su inmadurez, tengo casi al mes un accidente por la mala manipulación del arma de fuego, yo les compro un cartucho de seguridad porque ellos utilizan sobre todo el fusil Galil 5.56mm, me parece importante saber que otro elemento me puede ofrecer para adquirir, en temas de seguridad para evitar este tipo de accidentes. Es más que todo con los muchachos que están prestando servicio.

Edwin Cordero (moderador) - Se hace una aclaración, unos son los funcionarios y otros los que prestan el servicio militar, entonces es mirar que elemento preventivo se puede ofrecer al INPEC, para impactar ese índice de accidentalidad que tiene. ¿Qué arma manejan ellos?

Carolina- Revolver y fusil

Andres- Ya creo que es un tema más normativo.

Carolina. Es un tema más normativo porque de hecho dentro del marco jurídico ellos solo podrían utilizar revólveres, pero pues el servicio lo amerita como son las garitas, allá necesitan fusil, en cuanto a la suscripción de ese convenio que es de colaboración que no tiene vocación presupuestal, por parte del Ministerio de Defensa existe el compromiso de capacitación, tenemos escuelas del INPEC como tal es el alma mater, adicional tenemos 10 escuelas regionales como sede de la escuela principal que es donde capacitan estos 2400 bachilleres que tenemos.

Edwin Cordero (moderador) - ¿Solo tiene el fusil Galil viejo?

Andres- Fusil Galil Ar y Fusil ACE, en ocasiones dependiendo del establecimiento dependiendo del tamaño y cantidad de funcionarios, tienen distintos tipos de armas de fuego, otros que son más pequeños potencialmente un bachiller puede manipular el Fusil Galil ACE.

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA CLIENTE INPEC

- ¿Qué recomendaciones tiene para mejorar la pistola Córdoba?

Edwin Cordero (moderador) - Tocamos la parte de resorte, polímeros en especial lo del seguro, reten del proveedor, los selectores de fuego.

Juan pablo - Creo que es importante el complemento de la empuñadura, si bien ese complemento es para que quede un agarre mucho más cómodo, esto ha hecho que se presenten fallas o que ese complemento se pierda y la pistola llegue sin ese repuesto.

Andes - Si, hay un punto que se nos escapa, si hemos tenido fallas con los temas de recubrimientos en las zonas costeras, los recubrimientos externos del arma del fuego supongo que es un pavonado o un tema cerámico, puntualmente no sé muy bien, me refiero a las partes de acero, el conjunto de la corredera de manera específica, tiende a tornarse un tono mono oxidado y no hay poder humano o liquido de mantenimiento que lo cambie, y eso obedece que es un producto que se manipula en zonas costeras, manos sudadas, la humedad el ambiente, se han tenido bastantes novedades y ocurren de manera particular en las zonas costeras y zonas húmedas.

Edwin Cordero (moderador) - Se pela la pistola, vamos a hablar en el ámbito normal, es solo la corredera.

Andres - Es solo la corredera porque el conjunto receptor es en polímero entonces no tiende a oxidarse, dejo la aclaración que no es un tema de mantenimiento porque se les ha hecho un énfasis muy importante, el instituto cuenta con el manual de material de defensa y municiones, se habla del mantenimiento obviamente el desarme de campaña, las intervenciones correctivas e intercambio de componentes se hacen de manera centralizada. Entonces el tema de recubrimiento es importante.

Complemento lo que decía Juan Pablo los mecanismos de sujeción del complemento de la empuñadura no son eficientes, el resorte que trae en realidad al observarlo y en el desempeño y al sentirlo no es que carece de alta resistencia, para un resortico de esfero, entonces que ocurre, que su elasticidad no es la suficiente y entonces con la manipulación se zafa y se pierde el pin y es difícil, bueno mis armeros lo han hecho los resortes también los podemos hacer, pero lo ideal es que Indumil cuente con un sistema de fijación de complemento de empuñadura más eficiente. Porque pues ahí están los informes y se pierde la pieza completa, afortunadamente ustedes nos dan dos más, entonces se hace el intercambio, pero las piecitas como es el pin y el resorte salen a volar y toca hacerlas.

Edwin Cordero (moderador) - Mejorar entonces serias la parte de la sujeción del complemento de la empuñadura.

Andres - Y el recubrimiento del conjunto de la corredera validar el desempeño en diferentes ambientes como húmedos y salinos.

Nataly - Para complementar el desgaste que tiene en el material del conjunto de la corredera, todos los funcionarios deben utilizar el armamento, los dos proveedores y es una constante, independiente del clima, tienen un desgaste en la misma parte superior de la corredera, en la costa se nota con un tono amarillo, pero acá en Bogotá tiene un desgaste, en el porta arma algo está haciendo una fricción, en el porta proveedor tiene una arepa o un triangulito para que el proveedor quede encajado

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CORDOVA CLIENTE INPEC

perfectamente, ese triangulito de pronto si lo omiten o lo hacen de otra forma porque lo que hace en el porta proveedor es que se fractura la parte de atrás del porta arma.

Andres- Todo eso es en pro de la mejora, el cargador, en la parte posterior tiene unos orificios que en teoría nos ayudan a validar que cantidad de munición hay, en algunos si yo ingreso los 15 el indicador no es eficiente al verlo no puedo validar si tiene 15, vámonos al cargador de la Glock viene 1,2,3,4 de manera exacta sé cuántos cartuchos tengo en mi proveedor. Entonces en ocasiones en salas de armamento para ser ágil han optado por tener grameras para pesar por que el indicador de cartuchos en el cargador no es eficiente.

Pasaba algo muy básico con el resorte del mecanismos de la recuperación de la pistola, que el resorte terminaba en punta y eso hacía hasta más difícil, la explicación al momento de retroalimentar a los compañeros, también participé en capacitación al personal y toca indicarles que por favor observen este resorte toca ponerlo con la puntica hacia adentro porque lo ponen con la puntica hacia afuera se enreda, me parece algo muy innecesario y elemental, pues hagamos un resorte terminado en ambas partes y los colocamos, pues ya son efectos prácticos, y así con otro tipo de componentes del arma de fuego que sufren desgastes como el tema de la desconexión, no hemos hecho un desarme general pues porque no queremos dañar las garantía, pero supongo yo que los temas de desconexión obedecen a desgastes del polímero y de los resortes, estoy 100% seguro porque no hay más. Porque si tenemos bastantes fallas con el tema de desconexión que de pronto cuando ya validé la parte técnica van a decir la desconexión acurré por esto.

Edwin Cordero (moderador) - Dígame la palabra completa de eso para tener claro en qué conjunto es.

Andres- Hay un tema de desconexión con el arma de fuego, entonces nos llega un arma de fuego que a pesar de que esta desasegurado y accionamos nuestro disparador, no hay conexión entre el conjunto del martillo con respecto al conjunto del disparador, no obedece al que el resorte del disparador este fracturado porque para eso mis armeros validan que el resorte del disparador este bien, es un tema de conexión entre el subconjunto del martillo y el conjunto del disparador.

Juan Pablo- Referente a la conexión, cuando este asegurado después que yo accione mi disparador no tiene por qué accionarse, se sigue accionando después que yo accionó mi disparador.

Edwin Cordero (moderador) - Como es de doble acción no debe haber recorrido

Andres- Ocurren las dos cosas, la que estando asegurada accionamos y no hay conexión con el martillo y ocurre la otra situación cuando está asegurada, pero si ocurre la conexión en el conjunto del disparador y el subconjunto del martillo.

5.Preguntas de resumen (Se lee el resumen realizado por el moderador o la persona que toma los apuntes)

- ¿El resumen expuesto cubrió todos los puntos más sobresalientes de la conversación?

Edwin Cordero (moderador) - Repaso corto: mantenimiento, garantía, desempeño, experiencia repuestos desde disponibilidad y proceso de compra, municiones y armas para los que prestan el servicio.

No. 02.704.517

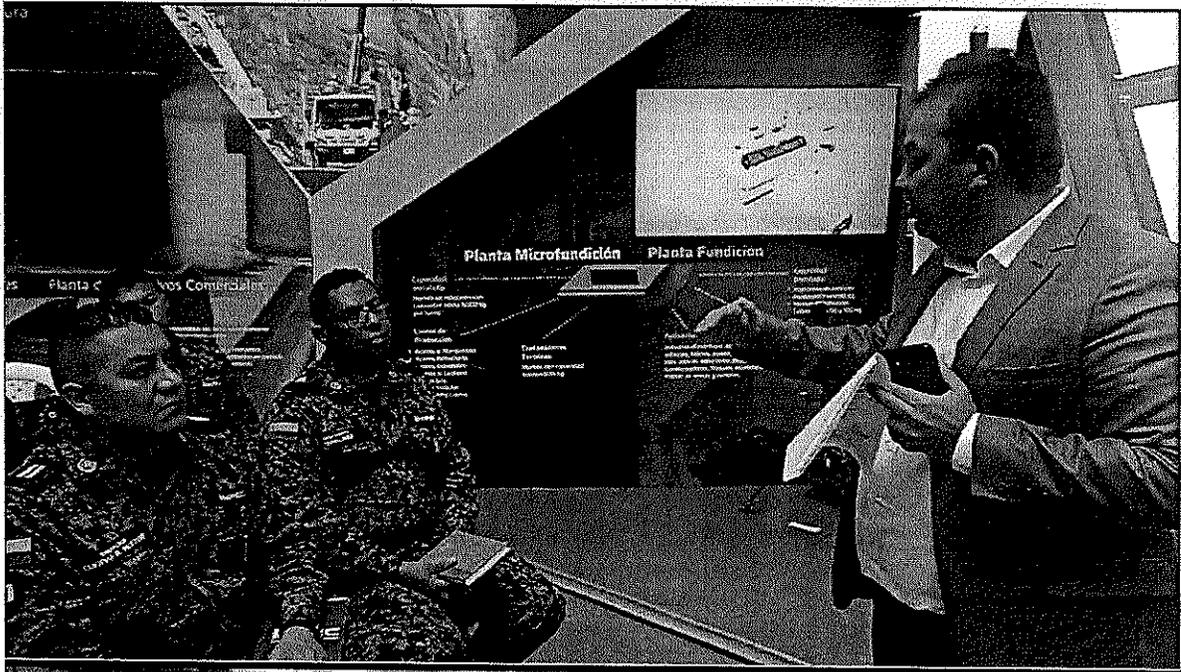
ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA CLIENTE INPEC

Andres- Para concluir efectivamente se abarcaron todos los temas, hay que resaltar, no todo es malo, el impacto inicial fue muy bueno porque en nuestra experiencia se estaba manipulando en su mayoría la Jericho PI Psl y 941 lacerada la antigua, efectivamente el funcionario que quería llevar su arma cargada tenían que hacer el procedimiento inseguro de ir al para balas de ir a la zona segura ingresar al disparador, hacerle el acompañamiento al martillo, disminuyo el margen de disparos accidentales en un alto nivel porque efectivamente demostraba un desempeño seguro y unos mecanismos seguros, el tema de la desconexión del percutor me parece genial porque cuando yo iba a dar las capacitaciones técnicas a los potenciales operarios, les explicaba de manera lúdica allá en un tablero, mire humanamente no se puede porque el percutor esta desalineado, entonces no podemos decir que es que se acciono el arma que se cayó, si el arma esta retardada no va haber conexión del percutor, ha dado garantías de seguridad muy buenas, estéticamente y funcionalmente el arma es bonita a nivel de peso y compensación es un arma bien concebida.

Considero yo, que con estas observaciones se complementarían un arma muy buena y que bueno que es un arma local. Hay que hacerle esas mejoras para recuperar la confianza en los operarios y recuperar la confianza en los compradores potenciales. Hay operarios que si bien les brindaba seguridad hoy en día prefieren ir con un Martial o un Casidy por que no van a tener novedades que les va a repercutir disciplinariamente, si un funcionario entrega un elemento de seguridad en condiciones distintas a las cuales se les asignó, se pueden ver inmersos en situaciones disciplinarias, si fuera un arma personal, la dañe yo miro como la arreglo, como es un arma que el estado le entrega para el servicio penitenciario, el funcionario debe velar por cuidarla conservarla y entregarla en las mismas condiciones que la entregó, y si yo me iba a subir en un buseton en un despacho judicial en un despacho medico con una camilla, las distintas variedades de servicios penitenciarios que tenemos, el arma precisó fricción con algo, se fue el selector, se fue el resorte, entonces el funcionario como va a llegar con el arma de fuego allá, entonces genera desconfianza en los operadores, entonces deriva no solo en la parte funcional si no en la parte particular del funcionario.

Hemos tenido situaciones en las que el funcionario pide revolver o Jericho. Entonces eso es lo que repercute. El cliente en este caso el instituto va a validar el comportamiento de la pistola, tenemos en garantía y reportadas, si bien Indumil responde, pero hay un número alto con fallas. Por ejemplo, hay establecimientos con un total de guardia de 20 funcionarios, pueden funcionar con 8 pistolas y si tienen novedades en 4 pistolas, se afecta en un 50% la seguridad a nivel de armas cortas tipo pistola 9mm.

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CORDOVA CLIENTE INPEC



No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA CLIENTE INPEC



Conclusiones

- El cliente ha comprado 2064 pistolas Córdoba desde el año 2016 convirtiendo el producto en el arma institucional del INPEC.
- El cliente pide que los inviten a participar en procesos de innovación del arma.
- El proceso de adquisición no tuvo problema, al cliente le gustó mucho las visitas y las prácticas de tiro que se les ofreció en FAGECOR.
- El cliente informa que, aunque la pistola es segura, presenta muchos problemas de fallas en sus componentes y subcomponentes.
- El cliente indica que la resortería es de mala calidad.
- Las garantías de calidad son más por accesorios, componentes como el retenedor de proveedor, y los selectores de fuego.
- Las principales fallas se presentan en el selector, proveedores, cargadores y con las piezas en polímero, complemento de la empuñadura.
- En relación a la compra de repuestos, no hay inconveniente con la Pistola Córdoba, sin embargo, requieren más apoyo en la adquisición de repuestos de otras armas.
- El cliente requiere fortalecer el proceso de capacitación en especial en armería.
- El cliente pregunta por productos que puedan disminuir los índices de accidentalidad en los dragoneantes que están capacitándose.

No. 02.704.517

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CORDOVA CLIENTE INPEC

- Se presentan inconvenientes con el recubrimiento de la corredera el cual presenta oxidación, de las armas que se encuentran en servicio en zonas costeras y húmedas.
- Los mecanismos de sujeción del complemento de la empuñadura no son eficientes, el resorte no es de buen desempeño, no es de alta resistencia, con la manipulación se suelta y se pierde el pin y resorte.
- Una de las fallas más notorias es la desconexión, en la cual no se ha profundizado para no perder la garantía, pero obedecen a desgaste del polímero y de los resortes.
- La fricción entre las piezas metálicas y el polímero de la porta arma generar fisuras y rayones en diferentes piezas del arma.
- El cliente manifiesta que el indicador de cartucho en el proveedor no es eficiente, al ingresar los 15 cartuchos no se puede validar si hay 15 o más o menos.
- EL cliente maneja su proceso de mantenimiento, por lo tanto, no necesita el servicio, sin embargo, indica que hay muchas armas para garantía, van a enviar 50 armas por ORC.
- El Focus Group fue muy bien recibido, a los funcionarios del INPEC les gustó mucho el ejercicio, se sintieron escuchados.

Recomendaciones

- Realizar mesa de trabajo con la Vicepresidencia de Operaciones y FAGECOR para dar a conocer los resultados y tratar los siguientes puntos:
 1. Fallas en los componentes y subcomponentes
 2. Capacitaciones
 3. Innovación y desarrollo.
- Coordinar una reunión entre la Vicepresidencia de Operaciones y FAGECOR y el cliente INPEC.



**Prof. C. Int. Daniela Pineda Molina
Gerente de Mercadeo**

 Firma	Firma
Elaboró: Prof. Camilo Castro Suarez	Elaboró: Edwin Cordero
Cargo: Director de Cliente y Atención Ciudadana	Cargo: Profesional Gerencia de Ventas