

No. 02.718.920

Fecha Elaboración: 31/03/2023 15:39

**ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD****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 empresas de seguridad.

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.



No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

- 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.

Moderador y observador

- Edwin Cordero (moderador)
- Sebastian Rubio (observador)
- Camilo Castro (Observador)

Lugar del Focus Group

- Oficina de Dirección del Cliente y Atención Ciudadana- Oficinas Centrales Indumil

Programación

- 16 de marzo de 2023

Grupo de Enfoque

- Empresas de Seguridad

Desarrollo del Focus Group

Asistencia

N°	Empresa	Nombre Asistente
1	Sevicol LTDA	Jose Fontecha
2	Águila	Darwin Cardozo
3	Alliance Security	Alex Bautista

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?

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

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?

Darwin (Águila) - Pues, has sido positiva, pero lo único sería que uno compra siempre las armas en Bogotá, ¿Qué posibilidad hay de implementar la venta de armas en los principales almacenes?

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?

Alex (Alliance Sec) – En términos generales si ha cumplido, nosotros tenemos un historial de compra con la pistola Córdoba, lógicamente con la intervención de Indumil, desde la primera generación desde el año 2015 aproximadamente, ya después con la siguiente generación la segunda, continuamos con el proceso, y el mayor lote que tenemos es de la tercera generación que es lo último que compramos en los años 2020 y 2021, es un lote bastante considerable.

Si bien es cierto, al principio se presentaron algunos inconvenientes asociados al funcionamiento de su desempeño técnico, porque no ofrecía la seguridad requerida de pronto cuando el arma se caía y perdía su control se disparaba, eso fue en su momento atendido por el laboratorio de la fábrica de Indumil en Soacha, tengo entendido que con las acciones que se optaron de mejora, se pudo solucionar el inconveniente y no hemos vuelto a tener este tipo de accidentes. El balance en general considero que es positivo. En el marco de los contratos que hemos tenido casi en un 90% con la UNP que es nuestro principal cliente y que le prestamos nuestros servicios en gran parte del territorio nacional.

José (Sevicol LTDA) - Nosotros como empresa también tenemos los servicios de la UNP, nosotros compramos la segunda versión de la Córdoba, la primera no tuvimos compra, de ahí para acá solo hemos comprado Córdoba.

Edwin Cordero - ¿La última compra cuando la hicieron?

José (Sevicol LTDA) - La última compra la hice en el 2022.

Edwin Cordero – El año pasado, esa ya es la cuarta generación

José (Sevicol LTDA) - Fallas que se han presentado, de pronto por algún mal manejo que en los polígonos dejan caer las armas y dañan los seguros, esas armas son reparadas a través de un armero externo, pero de ahí para acá las armas no han presentado ninguna falla.

Darwin (Águila) - En Águila han comprado otras pistolas, pero yo les puse en conocimiento la Pistola Córdoba, el cual ellos no querían acceder a esa compra por los motivos que les habían informado a ellos, que habían tenido inconvenientes de la pistola, pero todos esos inconvenientes se le han explicado, yo le explique al jefe que es un arma nacional, que vamos

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

a tener los repuestos acá directamente, entonces le dije que hiciéramos una compra, y me dijo, "Listo, Si es así autorizado", estamos esperando el nuevo concepto para unas 150 pistolas que estamos en proceso. Ese es el motivo mío, de dar un buen conocimiento, porque a veces los que toman decisiones no conocen las armas y se dejan creer de los demás y no comprueban como son las cosas.

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

Edwin Cordero - ¿Águila también presta servicio a la UNP o es para vigilancia?

Darwin (Águila) - Nosotros si normal, Prosegur y estatal.

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

Edwin Cordero – Ya usándola, estando en servicio llamémoslo así.

Alex (Alliance Sec) - En desarrollo como le decía, casi en un 95% el uso de esta arma está relacionada con el contrato de la UNP, históricamente aquí en Bogotá y especialmente en el sur del país, hemos tenido hechos o siniestros, unos relacionados con atentados directos a beneficiarios del programa, otros que ya son temas más aislados de intentos de hurto o atraco, más asociados a tema de delincuencia normal y no al contexto propio del programa de protección, pero la experiencia ha sido positiva cuando los escoltas han tenido que reaccionar.

En polígono lógicamente los ejercicios que nosotros realizamos en el año dos o tres veces, estamos realizando estas actividades de capacitación con los estándares y las disposiciones que establece la Superintendencia para las escuelas de capacitación y los pensum que están establecidos y lo que exige la misma UNP. Tuvimos en alguna época algún incidente como le digo en la parte inicial con armas que en su momento no dispararon, y que fueron llevadas al laboratorio de FAGECOR, se adoptaron los mecanismos de acción correctiva y se solucionó el inconveniente, fueron temas muy aislados, estoy recordando en este momento aproximadamente fueron 2 o 3 casos dentro de ese gran mundo de armas que nosotros tenemos en este momento.

José (Sevicol LTDA) – Con respecto a la Córdoba, ha pegado mucho a todo el personal de seguridad, por peso, por la seguridad que tiene el arma, que mucha gente manipula el arma, hagamos una comparación entre la Córdoba y la Jericho muchas personas llegaban a descargar el arma en la empresa, y se les iba un tiro dentro del tubo, esta arma les da más garantía por la seguridad que trae, es una pistola muy táctica y para el manejo de los escoltas de reacción ha sido súper esa arma por la seguridad que trae y el peso.

Edwin Cordero - ¿Y en el polígono se le ha presentado algún problema?

José (Sevicol LTDA) - En polígono no se han presentado novedades

No. 02.718.920

**ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD**

Alex (Alliance Sec) - Perdón hago un paréntesis ahí, algo importante es que con esas armas tenemos operación en áreas y zonas críticas húmedas, cálidas en donde pues el cuidado y conservación de esas armas tiene que ser mucho mayor, pero ahí es donde se requiere los elementos y los accesorios que tienen esas armas, los polímeros pues que cumplan con los estándares para esas armas, estamos hablando de un trato fuerte, un trato pesado en esas áreas, estamos hablando del Cauca, Nariño, Caquetá Putumayo, zonas bastante húmedas selváticas. Y efectivamente una cosa es un arma en esas zonas y otras acá en Bogotá, los inconvenientes que tienen por la acción del clima son muy diferentes a los que se presentan en esas zonas.

Efectivamente cuando nosotros a veces tenemos que hacer movimiento de armas de allá hacia Bogotá o viceversa, recibimos las pistolas de allá en otras condiciones, lógicamente en un gran porcentaje depende del mantenimiento del usuario eso si es algo de resaltar y siempre se lo decimos a ellos allá, tiene que estar haciendo el mantenimiento, el aseo pertinente para que esa arma este en perfecto estado, hemos tenido incidentes de escoltas que no cumplen con eso y hemos tenido armas en estados deplorables que hemos adelantado pues lógicamente las acciones disciplinarias del caso. Como le digo nuevamente el balance es positivo, pero lógicamente cuando llegan las armas de allá muchos de los casos llegan con temas de oxidación y ahí es cuando tenemos que llevarlos a los armeros para hacer mantenimientos de primer, segundo y tercer escalón.

José (Sevicol LTDA) - Yo también quería comentar lo que dice mi Mayor, hay sitios donde la Córdoba tiende a desmejorar las partes del arma, las partes metálicas, yo tengo armas en la costa y por la salinidad trata a oxidarse los dos seguros, es lo primero que se empieza a oxidarse.

Edwin Cordero - A dar el tono como amarilloso, como oxido.

José (Sevicol LTDA) – Si, como oxido, se cae el pavonado e inmediatamente se oxida, llegan esas armas deterioradas por la salubridad así se le eche aceite, se lubrique, pero trata la salinidad de levantar la protección, como que carcome el pavón y de una vez se entra la perforación del óxido.

Darwin (Águila) – Bueno, ahí con el tema de la Córdoba, en el 2015 fue la primera compra que nosotros hicimos, casi 400 armas, las cuales presentaron unas pequeñas fallas en los proveedores, ese fue el problema del proveedor que uno cargaba y se disparaba sola, devolvimos unas poquitas, nos hicieron las pruebas en la fábrica, y nos pusieron a disparar y pues si tenía problemas, pero ya lo solucionaron, ahorita en la versión nueva, no hemos tenido problemas con la estándar.

Alex (Alliance Sec) - Esta la táctica, la estándar y la compacta, pero esta nueva ya estamos hablando de la cuarta generación.

Edwin Cordero- La próxima generación es la de percutor lanzado.

No. 02.718.920

**ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD**

Darwin (Águila) – Ahorita no hemos tenido inconvenientes con esas armas, y lo que dice acá el señor Fontecha, también tenemos problemas con la oxidación en la costa.

Edwin Cordero - Entonces se generaliza el tema que en la parte norte donde prestan el servicio, o que sea en la costa, lo que hace el viento, la salinidad y la humedad es que se empieza a levantar, digamos la protección que trae la pistola para el recubrimiento de la parte metálica. Es que la pistola fuera del pavón trae una como una laca que se le aplica para recubrir la pistola.

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

Alex (Alliance Sec) – Yo creo que es muy importante Edwin por que, lógicamente la industria nacional advierte una posición favorable hacia la fabricación de este tipo de elementos, pero también encuentra uno en el medio, en el entorno muchos detractores y más que todo asociados a la falta de conocimiento del arma, encuentra uno gente diciendo que no cambia una Jericó por una Córdoba, o inclusive en su momento que no cambian una Taurus que era más robusta más fuerte por una Córdoba, que ya son las más viejas que hablábamos del año 2013, o ahorita que llegaron las Smith & Wetson que son armas que tiene una tradición histórica en el mercado mundial, entonces la gente normalmente por temas de confianza se van por ese lado.

A mi manera de ver, empiezan en muchas de las oportunidades a hablar con el desconocimiento sobre un arma que creo que está funcionando, que como todo tiene su etapa, su curva de crecimiento hasta que ya se vuelve un arma más conocida, más comercial, más confiable. Entiendo que ya la Industria Militar está haciendo procesos de comercialización con otros países bastante considerable, y que pues eso es una carta de confianza para el caso de nosotros las empresas privadas que estamos adquiriendo esta arma.

Todavía hay un desconocimiento grande, inclusive de los mismos operativos de los mismos escoltas, los mismos que empiezan a hacer las comparaciones, por que como el caso de mis compañeros seguramente tienen otro tipo de armas, están las Taurus, la Jericho, mi empresa tiene pistolas Córdoba, Taurus, Jericho, Smith & Wetson, tiene la última Beretta, tenemos Glock también, y pues lógicamente esta interacción, cambios y modificaciones de armas que se presentan, esta dinámica del programa de protección específicamente hace que las pistolas estén rotando y empiezan estas comparaciones que a mi manera de ver son odiosas, porque yo estoy en los procesos de capacitación y veo el funcionamiento y no veo ninguna diferencia en temas de funcionamiento específico y técnico del arma comparada con la otras armas que nombre anteriormente.

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

También encuentro que en el mercado también por desconocimiento, muchas veces y eso está asociado a temas de contratos, no estoy diciendo que explícitamente sea así, pero por ejemplo cuando contratan algunas empresas de seguridad y eso lo he escuchado yo, y piden servicios de protección de escolta, porque este tipo de armas esta principalmente relacionado el servicio de escoltas sin desconocer que también se puedan utilizar en las modalidades de seguridad y vigilancia privada, pero entonces muchas veces creo yo que por desconocimiento esas grandes empresas que contratan empresas de seguridad dicen que quieren servicios de escolta con la Smith o con la Beretta, y con la Córdoba tienen dudas. Lógicamente con la UNP no hay inconveniente porque hay especificaciones técnicas y ya está, pero entonces en el resto del mercado uno si empieza a escuchar que, si me trae una Jericho sí, pero con la Córdoba no.

Entonces ya directamente con la pregunta que me formulaba Edwin, efectivamente es necesario, por que el usuario final tiene un desconocimiento grandísimo de cómo nació la Córdoba, yo he tenido la oportunidad de asistir a capacitaciones en Soacha sobre cómo fue que se creó la pistola Córdoba como se desarrolló he estado en los laboratorios y todo muy interesante, pero esa información la tengo yo. Y eventualmente yo les he hablado y cuando vamos les he dicho, que todo depende de la operación del cuidado del mantenimiento, entonces una golondrina no hace veranos, y ahí es donde se requiere creo un trabajo importante como recomendación desde las empresas privadas para que la Industria Militar empiece a socializar un poquito más a desarrollar mecanismos de publicidad que le permitan a la gente conocer realmente cuales son las bondades de la pistola Córdoba, aparte pues lógicamente de la parte económica que es clara y evidente para todo el mundo, pero definitivamente es necesario considero yo que el área comercial que es la que se encarga de difundir esto, pues dé a conocer no solamente a los que venimos acá y que estamos viniendo todos los días y nos encontramos y hablamos entre nosotros.

José (Sevicol LTDA) - Ahí hay un punto bueno, que Indumil hiciera por decir algo, en el momento en que las empresas que están adscritas a los programas de la UNP, nos obligan a hacer unos polígonos, unos reentrenamientos, sería bueno que estuviera una persona de Indumil para que dé a conocer el arma y les explique todo para acabarles ese chip que tiene ellos de que la primera generación presento problemas, porque desde ahí viene ese inconveniente.

Edwin- ¿Cada cuánto hacen esos reentrenamientos obligatorios por parte de la UNP?

José (Sevicol LTDA) -- Creo que es cada 4 meses

Alex (Alliance Sec) - Normalmente en el contexto del contrato que casi siempre es un año o un año pasadito, se exigen dos capacitaciones o dos polígonos en ese lapso, es decir uno cada semestre aproximadamente, sería trabajo de nosotros y me parece que la recomendación de mi compañero es muy juiciosa, con respecto a que nosotros como empresas que conocemos los cronogramas de capacitaciones, pues retroalimentemos a la UNP y digámosle en las capacitaciones en los sitios, en las fechas y número de personas,

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

para que Indumil se programe y haga presencia, porque allá nosotros tenemos nuestros capacitadores expertos pero ya otra cosa es pararse allá desde la fábrica y que las personas tengan la tranquilidad de ver a Indumil y que tengan un doliente que pueda hablar a favor de la Industria Militar, porque de pronto no falta el que desde el desconocimiento llegue a despotricar y a satanizar el arma. Ese voz a voz lo que hace es satanizar el arma y que siga el mito y llegan muchas veces a solicitar cambio del arma sin argumentos reales.

Edwin - En resumen de lo que dicen, es que Indumil haga un acompañamiento a la programación de reentrenamientos que la UNP les exige a ustedes, que mínimo son dos en el año, para focalizarnos en el uso y mantenimiento de la pistola Córdoba.

Alex (Alliance Sec) - Si, hay que tener en cuenta, para conocimiento de ustedes, actualmente se diversifico las zonas, estamos hablando casi de 11 zonas, aproximadamente 8 o 9 operadores, cada uno tiene sus cronogramas diferentes, están focalizados en cada zona. Acá en Bogotá por ejemplo quedo la empresa de nosotros y quedo otra que es Seguridad Superior.

Camilo – ¿Quién designa esos operadores?

Alex (Alliance Sec) – Las designa la UNP en el marco de programa de protección de la Unidad Nacional de Protección, entonces ellos dividen en zonas, hacen la licitación, las adjudican y pues cada operador en Uniones Temporales porque normalmente una empresa sola no está en capacidad, entonces se unen y se les adjudica esa zona específica, y ahí mismo hacen las capacitaciones por que los escoltas están ahí en el entorno.

José (Sevicol LTDA) - En el caso nuestro, nosotros hacemos los polígonos en las zonas donde quedamos ubicados, allá se hace el polígono, si cambiamos de zona allá llevamos al instructor, y como vemos que Indumil tiene seccionales cerca entonces ahí es más fácil de gestionar.

Edwin – ¿Con que zona quedo Sevicol?

José (Sevicol LTDA) – Nosotros quedamos con la zona 5 de llanos orientales.

Yo le quería comentar por ejemplo cuando se hacen compras masivas de más de 300 armas, que Indumil hiciera un acompañamiento o de pronto nos dieran un manual de seguimiento, decir bueno nosotros cubrimos estas garantías, estos son los formatos para la reclamación, donde se puede llevar el arma, cuales son los procedimientos.

Alex (Alliance Sec) - Para profundizar esta recomendación que hace el señor Fontecha, es cierto nosotros ya llevamos 6 o 7 años en proceso de compras continuas y sistemáticas de armas y son lotes bastante grandes, Edwin ya ha sido testigo de eso, pero ante esa situación es lógico y normal que de esos lotes grandes se presenten fallas y normalmente lo que uno conoce y sabe por protocolo es que lo primero es hacer el requerimiento solicitando la

No. 02.718.920

**ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD**

garantía, entonces empieza ese trámite perdóneme la expresión burocrático de la respuesta de traer el arma para tal día, mientras tanto el arma esta fuera de servicio y no la podemos utilizar porque no nos podemos exponer como empresa a que un escolta tenga un arma que no le garantiza la seguridad ni a él ni a la función que cumple como hombre de protección, si quisiéramos que se tuviera un tratamiento diferencial. El objetivo es que el tema sea más dinámico y de hecho esas son las garantías de tener un arma nacional, sabemos que un arma que viene de otro país, si la falla es considerable va a llegar el momento que toca enviarla al país y todo el trámite de envió y de regreso.

José (Sevicol LTDA) - Y pues a raíz de lo que dice mi mayor, ese es el inconveniente, entonces para uno llevar el arma rápido y ponerla en funcionamiento entonces uno acude al armero.

Alex (Alliance Sec) – Para que sea ágil, toca llevarla directamente, he ido yo al laboratorio y se logra solucionar, pero para la persona que no sabe, hacen el proceso normal, pero vamos a ver desde el momento que se hizo la radicación de la solicitud hasta la entrega del arma en perfecto estado cuanto tiempo se ha demorado.

Camilo - Ese proceso es desde el punto de vista que se está acá en Bogotá, pero ¿Qué pasa si se está en otra parte del país, ¿cuál es la diferencia?

José (Sevicol LTDA) - Ahí ya tocaría recoger el arma dejar una de reemplazo y traerla hasta Bogotá, porque la fábrica es la que va a responder.

Camilo - La traen ustedes o la pueden dejar en un almacén.

Alex (Alliance Sec) - Toca adelantar el permiso de transporte, moverla hasta acá, es un proceso bastante engorroso.

Edwin - Es un tema logístico bastante engorroso porque ahí toca entrar con las empresas de transporte aéreo y con todo lo que tiene que ver.

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

Darwin (Águila) – Para mí el proceso de compra de repuestos es bueno para la Córdoba.

Alex (Alliance Sec) - No he realizado proceso de adquisición de compra de repuestos

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

Alex (Alliance Sec) - Yo lo he hecho obviándome el proceso, por los canales de la amistad, lógicamente allá también hay que hacer el protocolo, el oficio el ingreso, la prueba, pero todo lo hacemos ahí, mi experiencia ha sido positiva porque ha sido así, y me ha funcionado. Creería que sería lo ideal evitar el trámite administrativo porque un arma fuera de servicio pues es algo que nos empieza afectar en temas de facturación a las empresas porque tenemos que sacarla del servicio y dejarla guardada hasta asegurarnos que este en perfecto

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CORDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

estado. Entonces si nos gustaría que hubiese después de esta charla que de pronto ustedes oficialicen o estandaricen o dejen claro un protocolo de un debido proceso cuando se presenten temas de mantenimiento de armas por concepto de fallas que quede mucho más fácil que sea más rápido.

Edwin- Ustedes como usuarios que manejan un buen volumen de armas, notarían la diferencia o se les haría más practica en ir directamente a Soacha y no venir hasta oficinas centrales con el fin de agilizar.

José (Sevicol LTDA) - veo que si llega primero al almacén se va a demorar más, pero si se nos da una directriz y puedo llevarla directamente a la fábrica llega uno directamente a donde la van a reparar.

Alex (Alliance Sec) - No sé si existiera algún canal directo con Indumil donde pueda informar o solicitar atención para mantenimiento por garantía o para mantenimiento normal, que no sea un tema de correo electrónico que se demora 8 días. Sería muy bueno oficializar y estandarizar esos canales sobre todo para las empresas que tenemos lotes bastantes considerables de estas armas y tener un tratamiento diferencial.

Darwin (Águila) - Si es más fácil ir directo a la fábrica por que el proceso siempre es demorado, que puedan sacar un comunicado y autoricen ir directamente a la fábrica sería mejor para las empresas.

Alex (Alliance Sec) – A mi manera de ver sería muy positivo para la Industria Militar porque agilizan los procesos y dan satisfacción, porque por lo general las personas llevan el arma a otro lado, o se la llevan a un armero y la pueden dejar en otro estado.

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

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

Darwin (Águila) – capacitación en uso y mantenimiento.

Jose (Sevicol LTDA) - Sería bueno que el instructor de Indumil enseñe a como armar, desarmar la pistola Cordova, como se carga el arma, son preguntas que me hacen a mi frecuentemente. Sería bueno que Indumil haga un video institucional explicativo de la Pistola Cordova.

Alex (Alliance Sec) - Pensando no solamente en tema de servicio que ya lo hemos hablado como por ejemplo la Capacitación, mantenimiento postventa o los primeros mantenimientos por ejemplo cuando hablamos de vehículos (los primeros kilometrajes), una experiencia muy buena que quedo de la pistola Smith & Wetson, fue una pistola que quedo con todo el paquete completo venía con 3 proveedores con accesorios, y todo el mundo decía que esa arma venia completísima lista para trabajar. Eso también hablaría muy bien de la pistola Cordova.

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

José (Sevicol LTDA) - Con estuche táctico.

Edwin - Voy a aclarar lo que acaban de decir. La pistola Smith & Wesson viene con porta arma, porta proveedor doble y 3 proveedores, la nuestra solo viene con los 3 proveedores y el resto de accesorios, entonces la solicitud puntual sería buena que se comercializara y que el arma viniera completa. Nuestro estuche de transporte es normal, el estuche táctico viene con el candado y es más robusto y resistente y el sistema de apertura no es tan suave porque es cerrado a presión. ¿Queda clara esta solicitud?

Darwin (Águila) - Y el cargador rápido también.



- ¿Qué recomendaciones tiene para mejorar la pistola Córdoba?

José (Sevicol LTDA) - Yo creería que la forma como se fabricó la Cordova, debería quedar menos robusta, debería quedar como la pistola turca Cougar Stoeger, que es más pequeña, que tiene el mismo mecanismo, porque yo tuve esa arma y uno compara y los mecanismos

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CORDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

son igualitos, pero es más robusta el tamaño del arma, siendo una 9 m.m con los mismos mecanismos que fuera más delgadita el arma.

Edwin - Entonces eso va asociado a un tema de diseño que no fuera como tan robusta y que fuera más ligera en temas de diseño.

Alex (Alliance Sec) - Hay un tema particular que está muy relacionado con lo que dice el señor Fontecha y es que la mano del escolta promedio es pequeña y ahí es donde ellos tienen esa complicación, y muchas veces nos lo dicen en la revista de armamento y las capacitaciones, igual ellos la pueden dominar pero ya en el tema de la ergonomía cuando van a agarrar la empuñadura, por eso es que viene la diferenciación pero que van a coger una Smith & Wetson, o van a coger una Jericho, a pesar de que la Jericho y la Taurus son robustas, ya la Smith ya es más estilizada.

Camilo – Esa comparación que están haciendo, la hacen con la Cordova estándar o con la Cordova compacta.

Alex (Alliance Sec) - Lo que pasa es que la gran mayoría es estándar.

José (Sevicol LTDA) – La mayoría es estándar.

Edwin - Casi yo digo que el 90 % que tienen las empresas de seguridad son estándar.

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?

Darwin (Águila) - En el momento del inventario, a veces tuvimos inconveniente como el año pasado que no había pistolas, y para cubrir la necesidad del contrato, que posibilidad hay que Indumil tenga en su inventario una reserva, un stock.

Alex (Alliance Sec) - Entendemos que en su momento a dinámica obedeció al contexto de la pandemia, antes de la pandemia se presentó una crisis de inventarios delicadísima.

Edwin - año 2019.

José (Sevicol LTDA) – Yo hice una compra masiva grande y duraron 2 años entregando el pedido, entregaban de a 5 de a 7.

Alex (Alliance Sec) - bastante complejo en esa oportunidad porque no había inventario y la demanda de armas, el tema directo de nosotros nuevamente, volvemos al tema de la UNP, es la necesidad de implementar nuevos esquemas de seguridad por parte de la UNP, es que nos están exigiendo la implementación de nuevos esquemas por que los líderes sociales, los candidatos, el plan democracia. Entonces que pasa, luego el momento, no sé si le paso a Aguila y Sevicol, que muchas veces todo decirle a la UNP, ¿oiga que hacemos? Miren el tema del mercado, no hay armas, déjenos utilizar revólveres calibre 38 y no nos dejaron, entonces

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

pedimos que nos dejaran utilizar armas modelos anteriores al 2012 y tampoco dejaron, porque ellos también piden modelos.

Edwin – La UNP les pide modelos.

José (Sevicol LTDA) - En este momento piden modelo 2014 en adelante por ejemplo en este momento las Taururs ya están muriendo ya casi todas son Cordova y las ultimas que hemos comprado.

Edwin – ¿Como ustedes están asociados a la UNP, me imagino que comercialmente les han dicho por necesidad que van a seguir implementando esquemas de protección?

Alex (Alliance Sec) – Lo que pasa Edwin es lo siguiente, seguramente que sí y claro que sí, hay que analizar el contexto político de lo que está ocurriendo actualmente, ya estamos hablando de los proceso de paz que se están desarrollando, se surtió el de las FARC en su momento, y de hecho ahí salió un nuevo contrato con la UNP que es el de la mesa especializada de las FARC, es decir nosotros en este momento seguramente las empresas aquí presentes le están brindando protección a los desmovilizados de las FARC, va a venir el ELN y los otros grupos que no sé hasta qué punto les vayan dar medidas de protección.

Edwin - El plan democracia sabemos que es hasta octubre, pero la UNP les hace el requerimiento a las empresas a partir de ¿cuándo?

Alex (Alliance Sec) - Normalmente cuando los candidatos empiezan a hacer campaña, porque ya los partidos notifican a sus candidatos, más o menos 3 o 4 meses antes empiezan a salir los requerimientos de esquemas de seguridad, y si no se implementan en 24 horas hay sanción entonces nos toca tener una prospectiva y una proyección de que es lo que viene para poder cumplir.

José (Sevico! LTDA) - Para implementar los esquemas de seguridad que son de ya para ya, nosotros tenemos un cuello de botella ahorita con la nueva implementación del SIAEM 2.0, antiguamente solicitábamos un traslado para trasladar 20 armas a Arauca, listo, venia uno radicaba el proceso manual y al otro día se lo daban y uno colocaba cuando puedo hacer el traslado con que vehículo y que persona va a trasladar las armas. El SIAEM 2.0 hoy en día nos tranca porque a las empresas grandes, si tenemos un arma vencida nos bloquea el sistema y no podemos hacer ningún trámite de traslado, sería bueno que Indumil interactuara con el DCCAE para decirle que las empresas que tienen contratos con la UNP tengan una agilidad en el proceso, porque voy a trasladar y el sistema me dice durante 8 días y la UNP me dice que tiene que implementarlo mañana entonces no sirve porque se está incumpliendo con la UNP y aplican sanciones.

Camilo - ¿Es solo con los traslados?

No. 02.718.920

**ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD**

José (Sevicol LTDA) - Si es solo con los traslados.

Darwin (Águila) - Es que la UNP es muy difícil de manejar por esa situación, a veces le dice hay que implementar en Pereira 10 servicios, el traslado de las armas es lo que está afectando y es lo que está bloqueando a más de una empresa, con el nuevo sistema con una multa bloquea todo.

José (Sevicol LTDA) - El único trámite que habilitaron cuando se está bloqueado son los descargos.

Edwin - ¿Algo más por comentar?

Darwin (Águila) – Los inventarios.

Alex (Alliance Sec) - Creo que Indumil ya no ha vuelto a tener problemas con eso.

Edwin - En relación con los inventarios ya estamos nivelados con las necesidades.

José (Sevicol LTDA) - Me acordé cuando comencé con el tema de armamento, antiguamente se daban descuentos por compras masivas ¿eso se acabó?, yo tuve la oportunidad de unas compras y me dieron unos descuentos.

Edwin – La empresa lo puede solicitar, pero es potestad del presidente, hágalo y le tienen que dar respuesta.

José (Sevicol LTDA) - Como en el 2017 la empresa me dijo que pasara la solicitud por el descuento por la compra masiva, lo hice y negado.

Edwin - Hay nuevos directivos, nuevo presidente, nuevo vicepresidente comercial, nuevas políticas comerciales, les estoy diciendo háganlo.

Camilo - Nosotros desde la parte de ventas de Cordero y desde la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana propendemos por darle satisfacción al cliente entonces nosotros somos los primeros que vamos a intentar gestionar la solicitud, que allá arriba decidan si si o no ya se lo comunicaremos, pero claro que si pueden enviar la solicitud.

Edwin - La idea es esa, para eso los estamos escuchando, para eso estamos haciendo estas tareas con ustedes que son los que mayor volumen de pistolas Cordova tienen en servicio.

Alex (Alliance Sec) – Quisiera aprovechar y tratar un tema que es de la importancia de todos los que estamos acá, y es el tema de la interacción con el DCCAE, nosotros que ya tenemos un historial de compra, entendiendo que el DCCAE es el que da la autorización y controla, pero pues es la Industria Militar la que vende, pero si muchas veces o en algún momento

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

observábamos que habían ciertos roces en esos relacionamientos que resultaban afectando a las empresas, por ejemplo en este momento, en la actual plataforma se nos presenta este inconveniente que antiguamente se presentaba era al final. Con el SIAEM 2.0 la asignación del arma es desde el momento inicial, entonces inicia uno el proceso de compra de unas armas y entra al sistema y no hay armas, con la complejidad que los procesos de compra de los servicios de vigilancia y seguridad privada tienen implícita una documentación previa que es el concepto favorable de la Superintendencia de Vigilancia que tiene una vigencia de 90 días, entonces que pasa, esta uno aferrado a que será que sale y se me está agotando el tiempo del concepto favorable. Todo eso lo comento y lo trato con el fin de saber si esos procesos con el DCCAE, esa interacción y comunicación de los cargues de elementos están todavía en un proceso de mejora.

Edwin - Nosotros con el DCCAE en el último par años hemos mejorado la interacción con ellos, nos incluyeron en el nuevo proceso de la plataforma, entonces como usted lo dice Indumil es el que debe cargar los inventarios y así lo estamos haciendo, actualmente para tranquilidad de ustedes tenemos disponibilidad de inventario y el Departamento digamos que con las empresas que manejan ese volumen de armas, digamos que en ese punto tienen un diferencial, y ellos nos llaman y nos informan cuando ustedes están atentos a un proceso de adquisición y nosotros los tenemos en cuenta para los temas de producción y disponibilidad de productos. Ya son otros temas con el DCCAE que son directamente de ellos como disponibilidad de la plataforma y los tiempos a nivel interno, pero le puedo dar tranquilidad que hay buenos canales de comunicación y la idea es responderle, a los clientes con disponibilidad de producto.

Darwin (Águila) - Que posibilidad hay de que de pronto cuando uno solicite el concepto digamos 200 armas, que posibilidad que la empresa esas 200 armas que ya nos autorizaron en las Superintendencia que posibilidad hay de comprarlas hasta que llegue el proceso. Se puede o no se puede

Edwin - No, no se puede por que que sucede, para nosotros hacerles la facturación, si el DCCAE no le da el ultimo OK que es el que autoriza el Jefe Del Departamento no pasa a nuestra bandeja y con ese es que nosotros procedemos a facturar, que es lo que pasa, cuando él le da el OK esas 200 armas salen ahí y ya esas 200 armas yo le asocio los 200 permisos, entonces es una cadena que yo sería un mentiroso en decirle que vamos hacer una atención con nuestros grandes clientes, porque la estructura que el estado monto para este tema está así, entonces desde un principio cargamos y usted de una vez usted asocia y desde el principio van ahí hasta el final que lo único que se hace es asociar el permiso.

Edwin – Bueno muchas gracias por el espacio.

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD



Conclusiones

- Los clientes indican que con la primera generación hubo fallas e inconvenientes, lo que generó una imagen y unos mitos que han afectado la confianza de las personas en el arma.
- Para las compras de las nuevas generaciones, muestran un alto grado de satisfacción con el funcionamiento del arma enfocándose en las mejoras para solventar las fallas de la primera generación.
- La principal causa de las fallas actualmente es el mal manejo que le dan los escoltas a las armas.
- La experiencia con el arma ha sido positivo en especial en el tema de seguridad y el peso del arma.

No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

- Las pistolas que están en operación en zonas costeras, presentan inconvenientes con la oxidación en especial en los seguros. Sin embargo, se hace la aclaración que en gran parte es por el manejo que se le da al arma y su respectivo mantenimiento, en donde se presenta mucho desconocimiento por parte de los escoltas, lo que lleva a tener armas en mal estado.
- En este mercado se encuentran muchos detractores del arma que con el desconocimiento están generando una voz a voz negativo de la imagen de la pistola. Por lo tanto, los clientes solicitan apoyo en capacitaciones para mejorar el conocimiento de la pistola.
- Los clientes requieren que la Industria Militar empiece a socializar las capacidades de la pistola y a desarrollar mecanismos de publicidad que le permitan a la gente conocer realmente cuales son las bondades de la pistola Córdoba
- Los clientes proponen que Indumil acompañe las campañas de reentrenamiento y capacitación que deben hacer por obligación dos veces al año.
- Mejorar el servicio postventa, darles un acompañamiento más personalizado a las empresas con altos volúmenes de pistolas Córdoba, como, por ejemplo, hacer boletines, cartillas, comunicar los canales de atención, hacer un video institucional sobre el funcionamiento del arma.
- Los clientes manifiestan que se debe tener un mayor stock de armas ya que en algunos casos a ellos les toca implementar servicios de escolta para la UNP que es la entidad que requiere los servicios de un día a otro, conforme a esto ellos realizarían la compra del mismo modo. Por tal razón se debe tener un stock amplio para suplir dichas necesidades.
- Se debe tener una mayor interacción con el DCCAE, esto relacionado con el transporte de armas, la cual necesitan realizar las empresas de vigilancia a nivel nacional y la validación por parte del DCCA es demorada.
- El Focus Group fue muy bien recibido, por los clientes, 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




No. 02.718.920

ASUNTO : IM OC GME INFORME METODOLOGIA FOCUS GROUP PISTOLA
CÓRDOVA EMPRESAS DE SEGURIDAD

3. Innovación y desarrollo.

- Coordinar una reunión entre la Vicepresidencia de Operaciones y FAGECOR y las empresas de seguridad que asistieron al Focus Group.


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

Firma		Firma		Firma	
Elabora	Sebastian Rubio Camacho	Elabora	SP (RA) Edwin Cordero Uribe	Reviso	Prof. Camilo Eduardo Castro Suarez
Cargo	Asistencial DCC	Cargo	Profesional Gerencia de Ventas	Cargo	Director. Dirección de Cliente y Atención Ciudadana