

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 1 de 23		

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito fundamental servir de orientación, formación y asesoría a nuestros clientes y está fundamentado en la prevención y detención de problemas potenciales como consecuencia de la manufactura, teñido y acabado de la tela.

También es responsabilidad del cliente orientar a su cliente de los cuidados y limitaciones de las telas a fin de prevenir reclamos en cadena con los consiguientes perjuicios que ello acarrea.

Además, permite establecer hasta donde es posible cumplirle al cliente sus expectativas. Pretende, además, armonizar las relaciones comerciales del cliente y su proveedor y hacer de los negocios actividades productivas y rentables.

Este manual se actualizará por parte de la Gerencia, a medida que las condiciones y las circunstancias varíen. A través de la versión del documento se controlarán las actualizaciones de este manual.

Es responsabilidad de Tintoriente enviar este manual a nuestros clientes cada que este actualice.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

TINTORIENTE S.A.S es una empresa dedicada a la tintura y acabado de tejido de punto abierto, tubular y plano. Empezamos nuestra actividad en 1996 y, desde entonces, ofrecemos un alto nivel de calidad, confiabilidad e innovación en los acabados de las telas. Gracias a nuestra innovación constante en tecnología, la mejora continua, el compromiso de todo nuestro equipo de trabajo y al constante estudio de los procesos, hemos conseguido un alto reconocimiento en la calidad de nuestro servicio.

2.1 FIBRAS QUE TRABAJAMOS:

Polister 100%	Algodón 100%
Pol/Lyc	Alg/Lyc
Pol/Alg	Viscosa 100%
Pol/Alg/Lyc	Vis/Lyc
Pol/Vis/Lyc	Nylon 100%
Pol/Lyc/Spoon	Nyl/Lyc
Pol/Alg/Spoon	
Pol/Nyl/Lyc	

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 2 de 23		

2.2 TIPOS DE TEJIDOS.

- Jersey normal
- Punto sencillo
- Doble punto
- Pique
- Rib
- Jaquards
- Preteñidos
- Terry (Tela toalla)
- Tubular (Tallas)
- Tejido Plano

2.3 VARIEDAD DE ACABADOS QUIMICOS

- Nano Siliconas.
- Elastomericos macro y micro siliconas
- Dry fit
- Wicking
- Soil reléase
- Resinado anti arrugas
- Water repellent
- Antibacterial
- Poliuretanos
- Aromáticos
- Uv
- Enzimático
- Descrude

2.4 ACABADOS FISICOS

- Esmerilado
- Cepillado
- Gaseado
- Perchado
- Decatizado

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 3 de 23		

Para el desarrollo de todo lo Anterior contamos con los Equipos necesarios en todos los Procesos.

LOGISTICA

Cerradora
Viradora

LABORATORIO DE COLOR

Contamos con los equipos adecuados para garantizar una buena reproducción laboratorio planta dentro de ellos están.

- 1 Rama Rapid
- 1 Foulard Rapid
- 1 Teñidora Rapid Glicerina 24 Puestos
- 2 Teñidoras Mathis 18 Puestos.
- 1 Pipeteadora la cual prepara y dosifica colorantes de forma ágil y automática.
- 1 Cuarto de Tonología
- 1 Espectrofometro

TINTORERÍA

- 26 máquinas de teñido de las mejores marcas (Mcs. Thies, Brazzoli, Fongs, Then,)
- 1 Jigger)
- 2 Centrifugas

Tenemos una capacidad de producción **500.000** kilos-mes.

Nuestras máquinas están diseñadas para teñir cantidades que van **120 kg** Min y **450 kg** Max

ACABADOS

- 4 Ramas de marca Bruckner, kranz)
(2 de 7 Campos, 2 de 6 Campos. Con sistema roto spray para mejorar el tacto de la tela.)
- 1 Compactadora
- 2 Decatizadoras
- 2 Perchadoras
- 1 Esmeriladoras
- 1 Cepilladora
- 1 Gaseadora
- 2 Abridoras
- 1 Secadora

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 4 de 23		

- 3 Revisoras (2 Telas terminada, 1 Tela Cruda)
- 1 Hidroextractora

LABORATORIO DE CALIDAD.

- Condiciones ambientales controladas (Humedad, Temperatura)
- Pilling tester (Tendencia al pilling)
- Lavadometro (Solideces húmedas)
- Frictometro (Solidez al frote)
- Perspiometro (Solidez al sudor)
- Suntex tester (Solidez a la luz)
- Escopiometro (Resistencia al estallido)
- Elonguimetro (% De Elongación)
- Cámara de Luces

3. POLÍTICA DE CALIDAD

“Nos comprometemos en nuestro proceso de acabado textil a satisfacer las expectativas de nuestros clientes a través del cumplimiento de sus requisitos. Para lograrlo, contaremos con personal competente, tecnología adecuada y el mejoramiento continuo de nuestros procesos”

4. REQUISITOS PARA LAS ÓRDENES DE PRODUCCION.

Toda orden de producción como su nombre lo indica, es una petición oficial para la empresa de los requisitos del cliente. **Estas siempre deben de ser en por medio escrito.**

La orden de producción debe constar de:

- Fecha
- Cliente
- Nombre de la referencia
- Código de color
- Kilogramos por color

Además, los requerimientos físicos medibles como:

- Ancho
- Peso o rendimiento
- Elongaciones (si es el caso)
- Tipo de acabado (si no está normalizado)

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 5 de 23		

Si los requerimientos son especiales deben solicitarse en la orden, por ejemplo.

- Solidez a la luz
- Solidez al cloro
- Tela para estampar
- Tacto especial
- Uso final de la tela

Es requisito indispensable que la tela llegue acompañada de su orden respectiva ya que así se puede iniciar inmediatamente la programación esto con el fin de no alterar los tiempos de entrega.

Los criterios de aceptación generales para los diferentes requisitos, se establecen en la **tabla 3**; en caso de exigirse algo diferente debe expresarse y concertarse previamente con TINTORIENTE S.A.S

Para referencias nuevas se pide realizar ensayos previos con poca cantidad de tela para normalizar el proceso.

Nota.

Para Tintorientes es muy importante que en la remisión el cliente nos informe cuando cambia de tejeduría o de hilazas en las referencias ya estandarizadas, ya que estas variaciones pueden afectar el comportamiento al interior de los procesos. Cuando se presentan estos cambios, los tonos deben ser repetidos en el laboratorio de color para garantizar una reproducibilidad homogénea.

4.1 REPRODUCCIÓN DE NUEVOS TONOS:

Para las nuevas reproducciones de tonos, nuestro laboratorio de color cuenta con la infraestructura adecuada para darle respuesta oportuna a sus necesidades, para estas reproducciones TINTORIENTE S.A.S requiere del cliente:

- Muestra del patrón de tamaño razonable
- Sustrato sobre el cual debe reproducirse el color

Contamos con gran cantidad de tonos estandarizados los cuales están en nuestro sistema y cartas de colores, por esta razón cuando un cliente solicita un tono nuevo inicialmente se busca en el archivo de tonos el color más aproximado y este será enviado al cliente para que lo analice, si el tono enviado es rechazado se procederá a reproducir el tono de la muestra solicitada.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 6 de 23		

TINTORIENTE asigna un código de color de **4** o **5** dígitos, el cual tiene el siguiente significado de acuerdo al tono, como se muestra en la siguiente tabla.

TONO	CÓDIGO (Empieza Por)	EJEMPLO
Blancos	0	Blanco
Amarillos, Naranjas	1	1653 Naranja
Violetas, Morados, Lilas	2	2683 Lila
Rosados, Rojos, Fucias, Vino tinto	3	3016 Rosado
Azules	4 y 6	4638 Azul Rey 6100 Azul turqueza
Verdes	5	5815 Verde Jade
Crudos, Beige, Pardos, Habanos, Kakis, Cafes	7	7822 Café
Bicolores	8	8570
Grises, Negros	9	9271 Gris 9990 Negro

Tabla 1. CODIGOS PARA LOS TONOS

4.2 ENSAYOS:

Éstos se realizan para evaluar cambios en alguna condición ya establecida de una referencia previamente trabajada en TINTORIENTE S.A.S

Los ENSAYOS, se procesan bajo la responsabilidad del cliente. Variables físicas como: ancho, peso, elongación dependen de la construcción de la tela. Por ello se recomienda probar con poca tela.

4.3 REFERENCIAS NUEVAS:

Al igual que los ensayos se deben probar con pocos kilos para normalizarlos.

TINTORIENTE enviará un rollo acabado para que el cliente defina si las condiciones y/o características pactadas se cumplen o no. Solo así se podrá despachar el pedido a menos que necesite un reacondicionamiento.

4.4 Tiempos de entrega:

En la actualidad los tiempos de entrega están entre **4** a **10** días hábiles después de haber recibido o recogido la tela, en donde estadísticamente el **80%** de los despachos se entregan en **8** días.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 7 de 23		

Es importante aclarar que para las temporadas altas el tiempo de entrega puede superar el límite de los **10** días

Recuerde: para convenir un tiempo de entrega confiable, es necesario que los tonos estén aprobados y las telas una vez lleguen a TINTORIENTE S.A.S, estén con la orden de producción completamente diligenciada.

5. CONTROL DE CALIDAD

En TINTORIENTE S.A.S se realiza el control de calidad de las telas de la siguiente manera:

EN CRUDO:

Revisión cruda al 30% de la orden
 Peso crudo por rodaja
 Ancho crudo
 Elongaciones tela cruda
 Teñido laboratorio sobre tela de la orden (corrección fórmula si es el caso)

EN TINTORERIA

Medición del color teñido producción
 Prueba solidez teñido
 PRUEBA TONO CON ACABADO LABORATORIO

EN ACABADOS

Revisión visual en rama
 Control ancho
 Control peso o rendimiento
 Apariencia física

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 8 de 23		

EN CALIDAD FINAL

PRUEBA		EQUIPO	NORMA TECNICA COLOMBIANA (N.T.C.)	NORMA HOMOLOGADA
Cambio Dimensional		Lavadora y Secadora Kenmore	N.T.C. 908	AAT00 135
Determinación del Torque		Lavadora y Secadora Kenmore	N.T.C. 5121	AATT 179
Resistencia al Estallido		Escopiómetro	N.T.C. 2291	ASTM D3787
Pilling		Random Tumble Pilling tester (Atlas)	N.T.C. 2051 -2	ASTM D 3512
Peso G/M2		Troqueladora manual textil y Báscula de precisión Hohaus	N.T.C. 230	ISO 3801 / ASTM D 3776
Solidez del Color a la luz		Suntest Xls + (Atlas)	N.T.C. 1479	AATCC 16
Solidez del Color al Frote	Seco	Fricómetro (Atlas)	N.T.C. 786	AATCC 8/ ISO 105-X12
	Humedo			
Solidez del Color al Lavado	Cambio de Color	Lavadómetro Launder-Ometer (Atlas)	N.T.C. 1155 - 3	AATCC 61
	Manchado			
Solidez del Color a la Transpiración	Cambio de Color	Perspiration Tester (Atlas)	N.T.C. 772	AATCC 15
	Manchado			
Ancho		Cm - Mts	N.T.C. 228	ASTM D3774
Acondicionamiento de Ensayos		Higrómetro (21°C +/-1 y 65% +/-2 h)	N.T.C. 378	ASTM D1776
% De Elongación		Elonguómetro	Procedimiento Interno.	Procedimiento Interno

Tabla 2 Lista de pruebas que se realizan en el laboratorio de calidad

Todas las normas mencionadas en la tabla anterior serán actualizadas cada que se realice un cambio de Versión.

A continuación, se hace referencia a los rangos permitidos más comunes por prueba, los cuales han sido resultado de la trazabilidad a lo largo del tiempo en la prestación de nuestro servicio, **sin embargo, en algunos casos estos se pueden ajustar a las necesidades del cliente.**

FIBRA	ALARGAMIENTOS Y ENCOGIMIENTOS MAXIMOS		TORQUE	RESISTENCIA AL ESTALLIDO MINÍMA	PILLING
	Unidad De Medida	% Longitudinal	% Trasnversal	Calificación Max	Lb/Pulg2
Algodón S.K.	(-8 Hasta + 2)	(-8 Hasta + 2)	6%	80	3.0
Algodón S.K. Liviano	(-10 Hasta + 2)	(-10 Hasta + 2)	9%	80	3.0
Algodón Lacoste	(-8 Hasta + 2)	(-8 Hasta + 2)	6%	140	3.0
Pol/Alg SK	(-8 Hasta + 2)	(-8 Hasta + 2)	4%	190	3.0
Pol/Alg DK	(-8 Hasta + 2)	(-8 Hasta + 2)	4%	190	2.5
Pol/Alg Lacoste	(-8 Hasta + 2)	(-8 Hasta + 2)	4%	190	3.0
Pol/Alg Burda	(-8 Hasta + 2)	(-8 Hasta + 2)	4%	190	3.0
Poliéster 100%	N.A.	N.A.	2%	160	N.A
Alg/Lyc	(-8 Hasta + 2)	(-6 Hasta + 2)	6%	80	3.0
Pol/Alg/Lyc	(-8 Hasta + 2)	(-6 Hasta + 2)	4%	140	3.0
Pol/Lyc	N.A.	N.A.	2%	140	N.A
Nylon	N.A.	N.A.	2%	160	N.A
Nyl/Lyc	N.A.	N.A.	2%	140	N.A
Vis/Lyc	(-8 Hasta + 2)	(-8 Hasta + 2)	9%	70	2.5
Viscosa 100%	(-8 Hasta + 2)	(-8 Hasta + 2)	9%	70	2.5
Pol/Vis/Lyc	(-8 Hasta + 2)	(-6 Hasta + 2)	2%	130	2.5
Pol/Nyl/Lyc	N.A.	N.A.	2%	140	N.A
Pol/Lyc/Spoon	(-6 Hasta + 2)	(-4 Hasta + 2)	2%	130	2.5
Pol/Alg/Spon	(-8 Hasta + 2)	(-6 Hasta + 2)	2%	130	2.5
Viscosa SK Liviano	(-10 Hasta + 2)	(-10 Hasta + 2)	9%	70	2.5

Tabla 3. Criterios de aceptación para los diferentes requisitos

Las pruebas de solidez a la luz, solidez a la transpiración, solo se realizan cuando son solicitadas por el cliente.

FIBRA	SOLIDEZ AL LAVADO		SOLIDEZ A LA LUZ	SOLIDEZ AL FROTE		SOLIDEZ A LA TRANSPIRACIÓN
	Calificación Min Cambio de Color	Calificación Min Manchado del Testigo	Calificación Min Cambio de Color	HUMEDO	SECO	Calificación Min Al Manchado
				Calificación Min	Calificación Min	
Pol	4,0	3,5	4,0	3,0	4,0	4,0
Pol/Lyc	4,0	3,5	3,0 - 4,0	2,5	3,5	4,0
Alg	4,0	40,0	3,0 - 4,0	3,0	4,0	4,0
Alg/Lyc	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0
Pol/Alg	4,0	3,5	4,0	2,5	3,5	4,0
Pol/Alg/Lyc	4,0	3,5	4,0	2,5	3,5	3,5
Nylon	4,0	3,0	3,0 - 4,0	3,0	4,0	3,5
Nyl/Lyc	4,0	3,0	3,0 - 4,0	2,5	3,5	3,5
Pol/Vis/Lyc	4,0	3,5	4,0	2,5	3,5	3,5
Pol/Lyc/Spun	4,0	3,5	4,0	2,5	3,5	3,5
Viscosa 100%	4,0	3,5	4,0	3,0	4,0	3,5
Vis/Lyc	4,0	3,5	3,5	2,5	3,5	3,5
Pol/Nyl/Lyc	4,0	3,0	4,0	2,5	3,5	3,5
Pol/Alg/Spoon	4,0	3,5	4,0	2,5	3,5	3,5

Tabla 4. ACEPTACIÓN DE SOLIDEZ

La solidez al lavado, a la luz, al frote en húmedo como en seco y al sudor se califican utilizando la escala de grises apropiada para cada caso, donde **1** es malo y **5** es excelente.

Las solidez a la luz se convienen con el cliente cuando las exigencias superen la media. Hay casos especiales donde la calificación máxima alcanzable es de 3.0.

Existen casos especiales donde alguno ó algunos requerimientos no pueden cumplirse, en este caso se conviene con el cliente un nuevo estándar.

En la siguiente tabla se hace referencia al % de desperdicio máximo permitido y el cual es generado a lo largo del proceso.

% DE DESPERDICIO MAXIMO PERMITIDO				
INTENSIDAD DE COLOR	CLAROS		OSCUROS	
COMPOSICIÓN DE FIBRA	SIN CORTE DE ORILLO	CON CORTE DE ORILLO	SIN CORTE DE ORILLO	CON CORTE DE ORILLO
Polister 100%	4%	8%	3%	7%
Pol/Lyc	7%	12%	6%	11%
Pol/Alg	5%	9%	4%	8%
Pol/Alg/Lyc	6%	10%	5%	9%
Pol/Vis/Lyc	6%	11%	5%	10%
Pol/Lyc/Spoon	3%	8%	2%	7%
Pol/Alg/Spoon	4%	8%	3%	7%
Pol/Nyl/Lyc	4%	10%	3%	9%
Algodón 100%	8%	12%	8%	11%
Algodón 100% Liviano	3%	14%	3%	13%
Alg/Lyc	8%	12%	8%	11%
Viscosa 100%	10%	14%	9%	13%
Viscosa 100% Liviana	3%	14%	3%	13%
Vis/Lyc	10%	14%	9%	13%
Nylon 100%	8%	12%	7%	11%
Nyl/Lyc	5%	11%	4%	10%
Nyl/Lyc Mic	4%	11%	3%	10%
Pol/Lyc Mic	4%	11%	3%	10%

Nota: Se Consideran telas livianas las que su Peso es inferior a 140 Gm²

Tabla 5. % DE DESPERDICIO EN TELAS

Nota: Los rangos relacionados corresponden a telas con y sin corte de orillo y tono claro u oscuro

Nota: Estas condiciones están sujetas a cambios en las composiciones o mezclas nuevas en las diferentes fibras.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 12 de 23		

6. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES GENERALES DE CALIDAD

En el proceso de tintorería existen decenas de variables que hacen del mismo un proceso complejo y difícil de controlar, a veces impredecible; por lo tanto, nuestro servicio está supeditado a la aceptación de las siguientes recomendaciones y advertencias:

6.1. DEFECTOS DE TEJEDURÍA

Un gran problema que enfrenta la tintorería es que las telas una vez tejidas no son revisadas por el cliente mismo, a cambio, se deja plena libertad al tejedor para que construya la tela de acuerdo a sus exigencias. Pero esto no siempre sucede así.

En la construcción de las telas además de ancho y peso, la calidad de los hilos juega un factor predominante. El 90% de una buena tela lo proporciona la hilaza.

Cuando se da inicio al tejido de determinada referencia, es conveniente tejer primero un rollo de muestra para enviar a la tintorería, con el propósito de asegurarse que la tela no presenta problemas de: rayado de aguja, sinkers, cortinas, barrado y otros que puedan alterar la calidad del tejido como anchos, peso, rendimiento y elongaciones. De esta manera se puede analizar si se puede continuar con la tejida de toda la producción.

TINTORIENTE S.A.S revisa aleatoriamente el tejido crudo (aprox. el 30%), con el fin de prevenir futuras no conformidades en el proceso de teñido tales como: Manchas de aceite o grasa, rotos, picas, faltantes de lycra, quiebres de almacenamiento, barrados, entre otros.

En el caso de que se identifique alguna no conformidad en el producto, se informará al cliente para determinar con él el paso a seguir.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 13 de 23		

6.2. EL PROBLEMA DE DESTRUCCIÓN DE LYCRA (CALVOS)

TELAS:

Poliester / Lycra (Especialmente)
Poliester/Algodón/Lycra (Menos recurrente)

ORIGEN:

1. Lycra tejida con mas tensión.
2. Lycra ordinaria usualmente de bajo costo.
3. Título inadecuado.
4. Reprocesos en la tintorería.(en algunos casos)

QUE ES LO CORRECTO PARA PREVENIRLO:

- Cuando es una tela nueva debe probarse con un rollo en tintoreria y observar su tendencia al defecto.
- Buenas prácticas de manufactura cero aceite residual.
- Control tensión de la licra en el tejido.
- Si el tono no es igual es conveniente no rematizar para prevenir el calvo.

Si durante un ensayo aparecen calvos TINTORIENTE suspende el teñido hasta que se corrija el defecto desde atrás.

6.3. PROBLEMAS DE SOLIDEZ

6.3.1. Solideces al lavado de telas de Pol/Lyc, Pol/Alg/Lyc, Pol/Visc/Lyc.

No puede esperarse las mismas solideces sobre mezclas con poliéster que sobre fibras naturales como el algodón y la viscosa. La tabla 4 orienta hasta donde es posible llegar en solideces al lavado.

“No se recomienda combinar este tipo de telas con otras en tonos blancos y claros”

Para tonos críticos la empresa y el cliente harán un acuerdo hasta donde se puede llegar con respecto a la solidez.

6.3.2. Solideces y problemas en telas con microfibras.

Las microfibras pueden ser de Poliester y/o Nylon, generalmente vienen acompañadas de Lycra. Las microfibras poseen un diámetro de fibra inferior a 1 denier. Esta característica hace que presenten las siguientes dificultades:

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 14 de 23		

- ✓ Requieren un 50% más de colorante con respecto a la fibra convencional, lo cual genera malas solideces en algunos tonos oscuros por la carga de color que demandan.
- ✓ Presentan propensión al moiré ó efecto ocasionado por tensiones residuales en el enrollado, este defecto es transitorio.
- ✓ Presentan excesivo lustre que en tonos sucios y/o tierra dan la impresión de estar el teñido no homogéneo.
- ✓ Alta tendencia al barrado y a las marcas ocasionadas por la compresión entre las capas dentro del rollo.
- ✓ Para los Nylon / Lycra microfibra , ocurre un defecto llamado reservas ó puntos donde no se fija el color. Es un evento ocasional y solo se repara retiñendo el lote a negro. No se le puede responsabilizar a nadie pues al prefijar los aceites de silicona en el foulard se redepositan en pequeños grumos y allí con la temperatura se crea un área donde no se “pega” el color.

6.3.3. Solideces de telas con hilo preteñido

Las solideces de las telas con hilos preteñidos debe garantizarlas el proveedor o la tintorería de hilo. Aún así, realizamos pruebas previas de fondeo y termomigración si encontramos algún problema ésta no se procesará y el cliente será avisado.

6.3.4. Solideces de telas de Nylon y tonos fluorescentes

En nylon y nylon- lycra los tonos cuyo matiz sea fluorescente o neón, no poseen buena solidez al lavado en húmedo, al frote y a la luz, debido a que los colorantes con los cuales se obtienen no poseen buena calidad en relación con estas variables. Por lo tanto al solicitar tonos con estas características se debe tener presente el riesgo que se tiene al combinar con tonos más claros o blancos.

6.4. PROBLEMAS EN EL ACABADO DE LAS TELAS

6.4.1. Variación de rendimiento, ancho y encogimiento.

Para poderle dar cumplimiento al rango del rendimiento, ancho y encogimiento solicitado, se deben tener en cuenta desde el proceso de tejeduría aspectos tales como:

1. Peso, ancho y elongaciones se dan al diseñar la tela. El peso ó rendimiento está sujeto al encogimiento. Así que lo ideal es no exigirles a las telas algunas de estas variables porque afecta las demás variables.
2. TINTORIENTE informará al cliente cuando alguna variable de estas no puede cumplirse.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 15 de 23		

- Las elongaciones, ancho y peso de las telas se toman en crudo para prevenir daños mayores.

6.4.2. Altos desperdicios

Los procesos de preparación, teñido, acabado (exceso de tensión o de sobrealimentación) que se le realiza a la tela ocasionan pérdida de peso (**desperdicio**) es importante mencionar que el desperdicio también depende del corte de orillo, del tipo de la fibra, de la longitud de fibra, si es peinada ó cardada. La tabla # 5 Muestra por familia de tela un desperdicio sugerido.

Eventualmente en el caso de alto desperdicio en un lote puntual, se tendrá en cuenta el promedio de desperdicio de la remisión. Lo anterior se presenta porque comúnmente ocurre que los altos desperdicios son compensados con lotes con bajo desperdicio.

Las telas que lleguen a teñido con peso un poco inferior, el acabador deberá excederse en la sobrealimentación y esto acarreará un mayor corte de orillo y por lo tanto desperdicio mayor.

6.4.3. Elongación

Esta variable depende básicamente de la construcción de la tela, por lo tanto las elongaciones de la tela final deben ser coherentes con la de la tela cruda.

La elongación se puede ver afectada por los esfuerzos realizados en RAMA para darle ancho y rendimiento a la tela, bloqueándola y dañando el diseño si esta lo tiene.

La elongación y el peso son características que contrastan entre sí, es decir, a mayor elongación el peso tiende a ser mayor y viceversa.

6.5. PROBLEMAS DE QUIEBRES

6.5.1. Telas con Lycra (Spandex)

Para evitar quiebres en las telas se debe tener en cuenta:

- No se debe almacenar la tela en arrumes altos.
- Las telas con licra se deben enviar inmediatamente a la planta de teñido para ser pefijadas.
- Los rollos no deben llegar muy tensionados pues los quiebres centrales se magnifican.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 16 de 23		

6.5.2. Telas de viscosa

Se recomienda comprar viscosa Vortex (tipo de hilatura moderno en máquinas Murata) para teñir, pues esta a diferencia de la modal y otras anteriores tiene menos roturas durante el teñido.

Si las marcas son europeas como la LENZING son excelentes y no se rompen durante el teñido.

CUIDADOS CON LA VISCOSA:

1. Comprar vortex menos pilling.
2. La viscosa de mala calidad viene con zonas débiles que se traducen en rotos cuando se humedece.
3. Suele ganar peso durante el almacenamiento.
4. Da mayores desperdicios que el algodón.
5. En viscosa 100% de bajo peso da torques altos y encogimientos del 12%

6.6. PROBLEMAS DE ARRASTRE Y SUCIEDAD

A las telas sintéticas hay que darles UN MANEJO ESPECIAL, ya que atraen con facilidad la suciedad, éstas resultan difíciles de eliminar mas aún en la tela prefijada. **TINTORIENTE S.A.S no recogerá telas que no están debidamente protegidas con bolsas o talegos de tela.**

6.7. TELAS SENSIBLES A UÑAS Y HALONES O DESFIBRILACIÓN

Muchas de las referencias de telas elaboradas con fibras sintéticas son altamente sensibles a las uñas y jalones aun procesándolas en máquinas adecuadas.

Si la tela es demasiado sensible al desfilamento TINTORIENTE S.A.S decidirá si está en capacidad de procesarla ó no.

6.8. TELAS APT – BPT

TENER EN CUENTA:

1. La tela BPT no se debe aplicar suavizantes grasos que dificulten la humectabilidad.
2. Pueden virar de tono cuando se lavan con detergentes pues estos la blanquean.
3. Si se estampan deben cortar orillo para prevenir defectos de estampación.
4. Si su destino es teñir posteriormente deben llevar humectante.
5. Debe revisarse antes de entregar al proceso siguiente para prevenir reclamaciones en tela procesada.
6. Es importantísimo aclarar antes del proceso de BPT cuál es el uso final de la tela.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 17 de 23		

6.9. VARIACIÓN EN EL TONO

TENER MUY PRESENTE LO SIGUIENTE:

1. Siempre debe mirarse el tono con el patrón aprobado tanto por el cliente como por TINTORIENTE S.A.S nunca con producciones anteriores.
2. Aunque el COLOR MATCHING es una herramienta para medir el color, usualmente la aprobación se realiza visualmente.
3. Si se requiriera la intervención del COLOR MATCHING esta se solicita por escrito al laboratorio de color.
4. Los tonos pueden variar un 7% por encima ó por debajo en materia de intensidad.
5. Los tonos pueden variar un 7% por ciento em materia de matiz, este cambio es muy relativo y depende hasta donde el cliente lo requiera.
6. Para tonos de exportación los tiempos de entrega normalmente se alargan pues se requiere estandarizar el tono. Esto quiere decir que lo normal es realizar una muestra para aprobación y una vez aprobada, se programa lo que se llama **BULK** es decir, normalizar el tono de la producción de acuerdo a la aprobación de la muestra.
7. Para tonos muy exigentes el cliente debe definir el tipo de luz elegido. Se sabe que los colores son afectados en cierto grado por el tipo de luz en donde se les mire.
8. Para tonos muy exigentes las muestras del cliente y del laboratorio de S.A.S deben cambiarse periódicamente para evitar deterioro. Una vez aprobadas deben llevar el sello del cliente para que no sean alteradas.
9. En telas muy delicadas como: pol/licra – viscosa/licra – nylon/licra los tonos se aprueban como resulten en la tintorería. Un reproceso acarrea riesgos de daños mucho peores. Por tanto, se le informará al cliente cuando ello ocurriere.

7. OTROS CASOS POSIBLES DE PROBLEMAS DE CALIDAD

En el teñido de cuellos y/ó ribs pueden suceder cambios de tono en menor ó mayor grado entre la tela y su complemento, ocasionado por el tipo de tejido. Ambos tejidos siempre son teñidos en el mismo baño para evitar cambios.

Estas diferencias suscitan reclamos que no podemos atender pues llevar el tono del complemento a la tela implica teñir cargas muy pequeñas y no tenemos equipo para hacerlo.

Otro caso que ocurre en los cuellos tejidos ó gasas con hilazas retorcidas son los tramos sin teñir ocurridos por la penetración parcial del color dentro de las fibras, que una vez deshiladas muestran el defecto. Por lo impredecible de estos teñidos y la incapacidad de corregir el defecto, nos abstenemos de teñir estas mezclas a menos bajo el riesgo del cliente.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 18 de 23		

8. CANALES DE COMUNICACIÓN

ÁREA	CONTACTO	INFORMACIÓN A SOLICITAR
Administración	Subgerente	Negociación con clientes
Logística	Jefe de Logística	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificación de información de remisiones y cambios en las condiciones de las telas. ✓ Recogida y despacho de tela, programación de la producción, estado de remisiones y manejo de prioridades, cambios de colorido y problemas de calidad severos.
Laboratorio de Color	Jefe de Laboratorio de Color	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevas reproducciones de tonos y tiempos de entrega de tonos. Factibilidad técnica en la reproducibilidad de tonos.
Acabados y Control de Calidad	Jefe de Acabados – Jefe de Lab. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones de acabado en general, problemas de calidad, Resultados de Pruebas.
Servicio al Cliente	Jefe Servicio al Cliente y ventas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría técnica personalizada, atención de quejas y reclamos
Despachos	Jefe de Despachos	Facturación y cartera

Tabla 6. CANALES DE COMUNICACIÓN

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 19 de 23		

9. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

TINTORIENTE S.A.S. atenderá las quejas y reclamos por medio del Jefe de Servicio al Cliente. El primer paso es la llamada por parte del cliente o solicitud de visita, para determinar la queja o el reclamo. Cuando de éstas se genere una devolución, ésta solo se hará con la autorización previa del Jefe de Servicio al Cliente.

Los reclamos serán aceptados siempre y cuando se demuestre que son de nuestra competencia; además, la tela deberá encontrarse como fue entregada por TINTORIENTE S.A.S, es decir, enrollada y con los respectivos tiquetes que la identifican. Si la tela ya ha sido cortada o confeccionada no se aceptará ningún reclamo, razón por la cual el cliente debe realizar todos los análisis previos de calidad antes de la realización de cualquier proceso.


Las quejas generales sobre el servicio prestado podrán ser tramitadas directamente por medio del Jefe de Servicio al Cliente o la Subgerencia

- ✓ En el momento de recibir la tela el cliente debe revisarla y realizarle los chequeos que le permitan verificar el cumplimiento de los requisitos. Igualmente se debe revisar que todos los rollos estén identificados con el tiquete de TINTORIENTE S.A.S
Si el resultado obtenido no está dentro de las condiciones que se pactaron en el contrato que se estableció con el cliente, se debe informar inmediatamente vía escrita o telefónica al Jefe Técnico de Servicio al Cliente informando la no conformidad encontrada.
- ✓ TINTORIENTE S.A.S analizará el reclamo personalmente si el cliente por medio del Jefe de Servicio al Cliente el cual dará respuesta dentro de un tiempo prudencial que va de un día a tres, de acuerdo a la magnitud del problema y a la consecución de datos, informes o pruebas que identifiquen y ofrezcan mayor claridad para las partes.
- ✓ Si el reclamo es por faltante de tela el (los) rollo(s) debe(n) permanecer en el empaque que se enviaron, con las etiquetas de identificación adheridas hasta que se verifiquen las condiciones de peso de acuerdo a la remisión con la cual se recibió la tela cruda.
- ✓ Si el reclamo es por calidad del producto (incumplimiento de los requisitos pactados) el personal de Servicio al Cliente analizará la información entregada por el cliente y obtendrá la información necesaria para el análisis del reclamo. En caso de requerirse pruebas de laboratorio se tomarán muestras para que sean analizadas en el Laboratorio de TINTORIENTE S.A.S

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 20 de 23		

Nota.

Para los clientes que estén ubicados en otras ciudades del país, la atención a las reclamaciones será telefónica o escrita, en donde cualquier Jefe dentro de la organización está en la obligación de dar respuesta oportuna a todas las inquietudes que el cliente tenga en un máximo de 24 horas.

	MECANISMO PARA EFECTUAR UNA QUEJA O RECLAMO
PASOS A SEGUIR	
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Después de que el cliente identifica la No conformidad, este debe informarle directamente al encargado de servicio al cliente.</i> 2. <i>El Jefe de Servicio al cliente verificara en sitio dicha No conformidad formulada por el cliente y definirá el procedimiento a seguir.</i> 3. <i>Si da lugar, la devolución de la No conformidad, la organización procederá a entregar al cliente la No conformidad corregida en el menor tiempo posible.</i> 4. <i>Cuando es intervenida una devolución y enviada al cliente los Jefes de Los procesos Implicados, Jefe de Servicio al cliente y/o La Subgerencia. Se comunican con el cliente de Forma (Telefónica, Email, o Personal) Con el fin de que este transmita cuál es su percepción frente al reproceso.</i> 	
<p>(Jefe de Servicio al Cliente y ventas)</p> <p>Cel.: 3158261065 Oficina: 448 03 26 Ext:113 E-mail: servicioalcliente@tintoriente.com</p>	

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 21 de 23		

Indemnización por daños en la tela:

Si algún reclamo, una vez analizado, diese lugar a una indemnización, es de suma importancia que el cliente tenga claro que:

“La tintorería responde únicamente por el costo de la tela, es decir, el costo de la materia prima, el costo de la tejeduría y el costo del teñido”

Otros costos adicionales involucrados no serán tenidos en cuenta para efectos de pago.

10. PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE CLIENTES NUEVOS

10.1 Contacto con el Jefe de Servicio al Cliente, el cual entrega el formato de solicitud de crédito e ingreso, contrato de servicios y otros documentos de igual importancia.

10.2 Diligenciar los documentos y anexar la siguiente información:

- ✓ Copia de la declaración de renta del último año.
- ✓ Certificado de Cámara de Comercio (reciente) o su equivalente del domicilio de la entidad sobre su constitución, existencia, representación legal y facultades del gerente.
- ✓ Rut
- ✓ Compañía aseguradora y tipo de seguro.
- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal
- ✓ Las cartas referenciales que se consideren útiles.

10.3 Entregar los formatos diligenciados al Jefe de Servicio al Cliente.

- ✓ Estudio de crédito por parte de la Gerencia General de TINTORIENTE S.A.S si es solicitado.
- ✓ Asignación del cupo cuando se ha aprobado la solicitud.
- ✓ Visita del representante de servicio al cliente para hacer entrega del Contrato y del Manual de Orientación al Cliente y una inducción general sobre las políticas de TINTORIENTE S.A.S

Nota: En caso de que un cliente cambie de razón social, debe informarle a TINTORIENTE S.A.S por escrito y suministrar la información como si se tratara de un nuevo cliente.

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 22 de 23		

11. NOTA DE CAMBIO

11.1 VERSION 01:

Se hacen ajustes e inclusiones de información a este manual, teniendo en cuenta los manejos determinados para el control de documentos. Se documenta y/o modifica información relacionada con los defectos de tejeduría, problemas de destrucción de la lycra (spandex), problemas de solidez, problemas en el acabado de las telas. Además, se incluye el literal j. (otros casos posibles de problemas de calidad) y la nota aclaratoria de indemnización por daños en la tela.

11.2 VERSIÓN 02:

Se anexa el cuadro con el mecanismo para efectuar una queja, también se anexan en la tabla 2 la solidez a la transpiración, en la tabla 3 el torque y el pilling, cuadro con las variables a tener en cuenta para la prueba de solidez a la transpiración y se hacen algunas aclaraciones en lo referente a manejos con las condiciones de la tela. (septiembre 17 de 2010)

11.3 VERSIÓN 03:

En esta versión se actualiza la tabla de criterios de aceptación, los cuales se adecuan a las nuevas exigencias del mercado y se actualiza el listado de los equipos con que cuenta la planta en los diferentes procesos. (abril 17 de 2011)

11.4 VERSIÓN 04:

Para esta versión se introduce una nota aclaratoria después de la tabla Numero 5, en lo referente al manejo de los desperdicios. (septiembre 10 de 2012)

11.5 VERSION 05:

Para esta versión se actualiza el numeral 1 "introducción", se actualiza numeral 2 "descripción de la empresa" (se anexa tipos de fibras trabajadas y tejidos, variedad de acabados físicos y químicos, y equipos de laboratorio de calidad) se actualiza numeral 3 "política de calidad" se actualiza numeral 4 "requisitos para la orden de producción" (se incluye el costo del desarrollo de un tono no programado); se actualiza capítulo 5 "control calidad" (se incluye el tipo de control que se le realiza a las telas en todas las etapas de producción, se actualiza la tabla de % de desperdicios de telas); se actualiza numeral 6 "recomendaciones Y observaciones generales de calidad" (se incluye el numeral 6.5.2 cuidados con la viscosa". **Fecha: julio 15/ 2013**

	MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE	MO-SC-01		
		VERSIÓN: 06		
		FECHA DE VIGENCIA		
		2017	04	10
		Página 23 de 23		

11.6 VERSIÓN 06 (10 abril 2017)

En esta versión en la **Introducción** se anexa la responsabilidad de Tintoriente de enviar las actualizaciones de este manual a los clientes vigente. Se modifican los **Numerales 2.1 y 2.2** Aclarando de Forma detallada cuales son las Fibras que trabajamos, los tipos de acabados especiales y físicos que ofrecemos también se incluyen todas las máquinas y equipos con las que contamos para realizar el proceso, En el **Numeral 4.4** se Aclara los tiempos de entrega para temporadas altas y bajas y las cantidades minimas a teñir, **El numeral 4** se incluye nota donde se aclara la importancia de informar los cambios de hilazas o proveedor, en el **Numeral 9** se incluye nota donde se describe cómo será la atención a las quejas y reclamos de los clientes que se encuentren fuera de la ciudad

Firma:	Firma:	Firma:
Elaboró: <i>Andrea Gallego Ruiz</i>	Revisó: <i>Aleida Cristina Idarraga</i>	Aprobó: <i>Carlos Alberto Arango</i>
Fecha: 2017 / 04 / 04	Fecha: 2017 / 04 / 07	Fecha: 2017 / 04 / 10