

# MANUAL DE CALIDAD TEXTIL



**Comertex**

*Gente Confiable*



## Contenido

<b>1.</b>	<i>Introducción</i> .....	<b>2</b>
<b>2.</b>	<i>Recomendaciones generales</i> .....	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<i>Antes De Comprar La Tela</i> .....	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<i>Transporte, Recepción Y Almacenamiento</i> .....	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<i>Confección y Manejo</i> .....	<b>7</b>
<b>2.4</b>	<i>Lavandería</i> .....	<b>9</b>
<b>3.</b>	<i>Características De La Ficha Técnica</i> .....	<b>11</b>
<b>3.1</b>	<i>Especificaciones del producto</i> .....	<b>11</b>
<b>3.2</b>	<i>Sistema de clasificación de 4 puntos</i> .....	<b>11</b>
<b>3.3</b>	<i>Especificaciones de la tela</i> .....	<b>13</b>
<b>3.4</b>	<i>Recomendaciones</i> .....	<b>15</b>
<b>4.</b>	<i>Defectos Textiles</i> .....	<b>20</b>
<b>5.</b>	<i>Proceso De Reclamación</i> .....	<b>28</b>



## 1. Introducción

**Este manual de calidad es elaborado con el fin de ofrecerle información básica que pueda servirle como instrumento en el uso y manejo telas, además puede encontrar recomendaciones generales para la adecuada manipulación de textiles y los requisitos que se deben tener para iniciar un proceso de reclamación.**

Es importante que antes de presentar un reclamo se asegure que la falla es ocasionada por la tela y no por procesos externos y que la misma en cuestión no cumple con lo establecido en la Ficha Técnica.

Por favor lea atentamente del documento para llevar a cabo un proceso satisfactorio y ágil, ya que nuestra compañía no se hace responsable de los problemas que se presenten por no seguir estas instrucciones.

El consultarlo puede evitar inconvenientes y posibles reclamos; Si después de dar lectura al documento presenta alguna pregunta no dude en comunicarse con su Representante de Ventas quien lo puede orientar.

## 2. Recomendaciones generales

### 2.1 Antes De Comprar La Tela

#### 🛡 Solicite ficha técnica a su asesor comercial

En nuestra ficha técnica puede encontrar las características físicas y químicas del textil; las especificaciones del producto; cada especificación con sus respectivos estándares, tolerancias y métodos de realización de pruebas técnicas.



#### Especificaciones técnicas de producto

Referencia	DRIL S ANBERNARDO TEÑIDO BLANCO 6.9 ONZ. A (REF. TAB E AAI131SN - W002)		Fecha	15/03/2021
Tipo de producto	Tejido plano	Acabado	Escovado	
Tipo de ligamento	Sarga 2x1	Título de hilos	-	
País de origen	Brasil	Partida arancelaria	Ecológico	no
Uso sugerido	Ropa infantil, pantalones femeninos.		Puntos A00/m <sup>2</sup>	25
Uso Alternativo	-			

Especificaciones del producto					
Característica	Unidad	Estándar	Desviación	Norma	
Composición	%	100% Algodón	-	AATCC 20A	
Ancho total	cm	170	+2%	ASTM D3774	
Ancho útil	cm	167	+2%	ASTM D3774	
Peso gr/m <sup>2</sup>	gr/m <sup>2</sup>	234	+5%	NBR 10591	
Peso en oz/yd <sup>2</sup>	oz/yd <sup>2</sup>	6.9	+5%	NBR 10591	
Número de hilos en trama	-	72	+3%	ASTM 3775	
Número de hilos en urdimbre	-	114	+3%	ASTM 3775	
Elasticidad	%	-	-	-	
Recuperación elástica	%	-	-	-	
Cambio dimensional Trama	%	±4	-	AATCC 135	
Cambio dimensional Urdimbre	%	±4	-	AATCC 135	
Resistencia a la tracción Trama	-	-	Min	-	
Resistencia a la tracción Urdimbre	-	-	Min	-	
Resistencia al rasgo Trama	-	-	Min	-	
Resistencia al rasgo Urdimbre	-	-	Min	-	
Resistencia al deslizamiento de hilos	-	-	Min	-	
Pierna Virada	%	3%	Máx	AATCC 179	
Solidez del color al lavado	Cambio de color Manchado	Escala de Gris es	-	Min	-
			-	Min	-
Solidez del color al frote	Cambio de color Manchado	Escala de Gris es	-	Min	-
			-	Min	-
Pilling	-	-	-	-	

#### Especificaciones de lavado

No lavar a más de 40°C  
No utilizar cloro  
Secar a baja temperatura  
Planchar a máximo 150 °C  
No secar en máquina

#### Observaciones

\* Para más información consulte nuestro manual de calidad, de poble en [www.comertex.com/otros/](http://www.comertex.com/otros/) - Política de calidad.

\* Comertex SAS se reserva el derecho de hacer modificaciones sin previo aviso dentro de su proceso de mejoramiento continuo.

\* Se prohíbe la reproducción de la ficha técnica sin autorización.

\* Los rollos pueden tener una variación en longitud de +1% sobre los metros especificados en el etiquete.



- ✓ Realizar una prenda “muestra” antes de iniciar cualquier producción bajo las mismas condiciones de su fabricación, aun siendo una tela de línea para su Compañía.



Recuerde hacer muestras a cada lote despachado, sin importar que sea una referencia trabajada por usted con regularidad.

## 2.2 Transporte, Recepción Y Almacenamiento

✓ Al momento de recibir el pedido verifique el estado del empaque de los rollos y sus cantidades, si encuentra alguna anomalía, no firme la remisión o guía de transporte sin antes dejar constancia escrita en ese documento detallando la causal del problema detectado, de lo contrario no podemos responder por las inconformidades.



✓ Transportar los rollos de tejido de forma paralela, nunca cruzados o de pie.



✓ En la descarga los rollos no deben ser arrojados ni arrastrados, para que no ocurran alteraciones en las características originales del tejido.



✓ Los rollos de tela deben ser almacenados en pallets o estantes, unos sobre otros de forma paralela. No deben quedar cruzados ni inclinados junto a la pared. Deben permanecer siempre envueltos en su embalaje original mientras estén almacenados.



✓ Realice lotificado de las telas, recuerde verificar que los rollos sean del mismo lote de producción, en lo posible, agrupe los tonos secuenciados de menor a mayor para evitar saltos de tono (en algodones de color, BPT e índigos), la información de los tonos de color la puede encontrar en el tiquete del rollo.

✓ La tela se debe proteger de agentes ambientales como humedad, calor, rayos solares, polvo, luz directa de las lámparas fluorescentes, agentes químicos, tensiones que afectan resistencia, solidez, encogimiento y otros factores que no conservan la calidad de la tela.

✓ No se deben utilizar objetos puntiagudos o cortantes en la abertura del embalaje de los rollos, pues pueden romper los hilos del tejido provocando defectos visibles después del teñido o lavado de las piezas.



## 2.3 Confección y Manejo

- ✓ Las telas de colores oscuros se deben lavar por separado
- ✓ Compruebe que el hilo de coser tenga las características adecuadas (solidez del color, elongación, resistencia).
- ✓ Cambie las agujas cada 8 horas de trabajo continuo.
- ✓ Los problemas de tejeduría que ameritan la marcación de puntajes de calidad están debidamente marcados en cada rollo, por lo que es muy importante que tenga muy claro con su cortador que este tipo de defectos deben ser detectados en piezas de corte y repuestos de los mismos rollos de dónde fueron cortadas el resto de las piezas de la prenda para evitar después de confeccionadas y procesadas prendas en calidades inferiores.
- ✓ Después de extender la tela, como mínimo déjela reposar sobre la mesa por 4 horas para telas rígidas y 12 horas para tejido con stretch, con el fin de evitar elongaciones y deformaciones en los lotes cortados.
- ✓ Se deben extender los rollos del mismo tono para evitar diferencias de tonalidades en las piezas después del proceso de lavandería. El extendido debe ser realizado con un mínimo de tensión para que no ocurran estiramientos ni ondulaciones.
- ✓ Si encuentra diferencias en la longitud de la tela, por favor repórtelas en la planilla de extendido manual, y tome evidencia; es importante que si esto se presenta no corte la tela ya que después de cortada la tela no se responde por este reclamo.

**NOTA 1: No se aceptan reclamaciones sobre tela ya cortada por defectos apreciables a la vista.**



## Reglas Básicas para telas con Stretch

- ✓ Las telas que contienen elastómero en su composición no se deben planchar a alta temperatura para evitar degradación de la fibra. En el lavado no se recomienda el uso de cloro
- ✓ Las costuras deben estirar tanto como la tela; para lograr esto se debe tener en cuenta:
  - El tipo de puntada.
  - El número de puntadas por unidad de longitud.
  - El ajuste de la puntada (tensiones) y la calibración de las máquinas
    - *En tejido plano se requieren entre 8 y 10 puntadas por pulgada para lograr máxima elongación.*
    - *En tejido de punto se deben utilizar entre 10 y 14 puntadas por pulgada.*

## Tamaño De Las Agujas

Para las telas delicadas se utilizan agujas mas finas, igualmente para los hilos. Las agujas se deben cambiar mínimo cada 8 horas de trabajo.

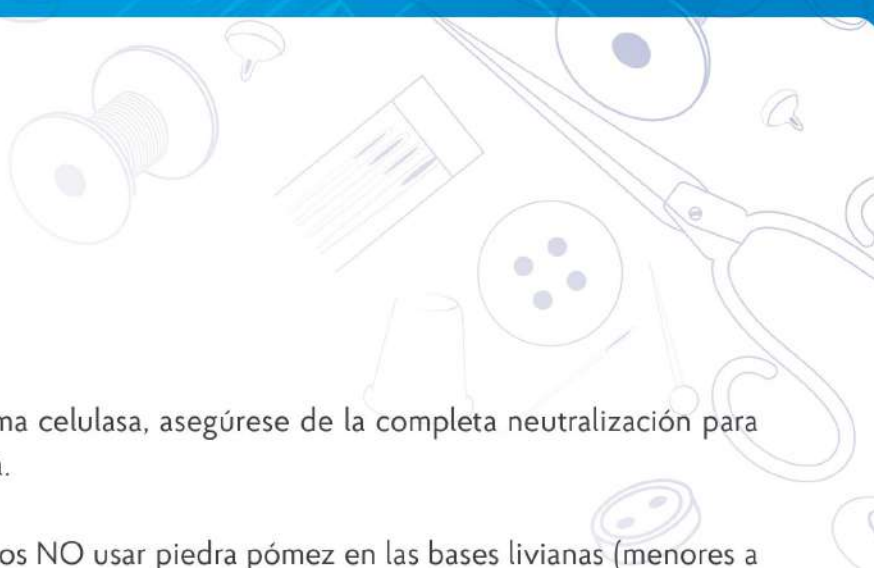
NÚMERO DE AGUJAS PARA MÁQUINAS DE COSER	
AMERICANA	EUROPEA
8	60
9	65
10	70
11	75
12	80
14	90
16	100
18	110
19	120

## 2.4 Lavandería

- ✓ Es importante que entregue información a la lavandería sobre características como composición, peso, tintura, encogimiento, uso y tono deseado, para que determinen el tipo de lavado adecuado.
- ✓ Definir el proceso de lavado o teñido mediante pruebas piloto.



- ✓ En las telas BPT, antes de teñir realizar un lavado previo, con la finalidad de uniformizar la preparación del tejido o eliminar posibles trazas de productos químicos.
- ✓ En prendas con stretch, utilizar carga máxima de 20% de la capacidad nominal de la máquina, para evitar quebraduras y excesivo rozamiento entre prendas.
- ✓ Retirar la goma para lograr tactos más suaves y reducir quiebres en el proceso, esto se puede hacer con proceso enzimático (amilasas) u oxidativo.
- ✓ Usar auxiliares que mejoren la apariencia y facilitan el proceso como anti quiebres, antirredepositantes, humectantes, etc.
- ✓ La relación de baño no debe ser muy corta para minimizar quiebres y mejorar la retirada de la goma.
- ✓ Evitar sobrecargar la máquina. Cada máquina tiene una capacidad específica y no se debe llegar al tope.
- ✓ Al realizar el proceso abrasivo con enzima celulasa, controlar los tiempos de exposición revisando el estado de los bolsillos y bordes de las botas, para evitar rotos en las partes con mayor relieve de la prenda, por esto es necesario hacer pruebas previas de estandarización de las variables (relación de baño, carga de la máquina, auxiliares, entre otras) antes de programar una producción.

- 
- ✓ Después de utilizar la enzima celulasa, asegúrese de la completa neutralización para evitar pérdida de resistencia.
  - ✓ Al realizar procesos abrasivos NO usar piedra pómez en las bases livianas (menores a 8 onzas).
  - ✓ Tener conocimiento de los productos a utilizar, exigiendo al proveedor la ficha técnica del producto para lograr mayor rendimiento de estos, ya que de una marca a otra pueden cambiar las condiciones de temperatura, pH, concentración a utilizar, etc.
  - ✓ Al realizar el Bleach, asegúrese de la neutralización total del oxidante utilizado, para evitar amarillamiento y pérdidas de resistencia.
  - ✓ Las telas con tintura sulfur bottom no se deben bajar a tonos claros (hielo), ya que pueden aparecer manchas, deben lavarse en tonos medios y oscuros.
  - ✓ Las telas con tintura sulfur top, se pueden bajar a tonos claros, pero es necesario desmontar el colorante sulfuroso que está en la parte superior, a través de un desengome oxidativo y luego, continuar con el flujo normal del proceso.
  - ✓ Las telas con poliéster en su composición NO permiten suavizantes siliconados, porque puede causar deslizamiento en la prenda

### 3. Características de la Ficha Técnica

#### 3.1 Especificaciones del producto



#### Especificaciones técnicas de producto

Referencia	INDIGO GALAPA BPT STX 9,4 ONZ A (REF.26105)		Fecha	10/03/2021	
Tipo de producto	Tejido plano	Acabado	Chamuscado, blanqueado, suavizado, sanforizado		
Tipo de ligamento	Sarga 3x1 z	Título de hilos	-	Tipo de tintura	N/A
País de origen	Perú	Partida arancelaria	52.09.22.00.00	Ecológico	-
Uso sugiendo	Pantalones, shorts, bermudas, faldas, chaquetas, emerizos.			Puntos/100 ml <sup>2</sup>	25
Uso Alternativo	Sandalias, tapabocas, manteles, cojines, individuales, caminos de mesa, delantales, laundry bag				

- Indica el uso opcional dado a algunas referencias
- Indica el uso para el que fue diseñada la tela
- País de procedencia de la tela
- Indica la construcción de la tela
- Indica el tipo de tejido de la tela

● Aplica para referencias importadas

● Hace referencia al tipo de acabado que se le dio a la tela cruda

● Indica el tipo de tintura que tiene la tela cruda

● Indica si la referencia está elaborada con fibras recicladas

● Relación que existe entre el peso y la longitud de los hilos



### 3.2. Sistema De Clasificación De 4 Puntos

Las telas presentan dos tipos de defectos: latentes o patentes.

Defectos latentes: son los defectos no detectables en la revisión de la tela. Se hacen evidentes cuando la tela es sometida a procesos posteriores.

Defectos patentes: son los defectos detectables a simple vista en el proceso de revisión de la tela. Estos defectos deben ser retirados en el corte. Por ejemplo: bastas, crespos, trama rota, tramos gruesos, mareo, entre otros.

El sistema de clasificación de 4 puntos es basado en la norma de referencia ASTM D5430 (Método de prueba para inspección visual y clasificación de tejidos), es decir los defectos latentes. Las fallas son calificadas con puntos de penalidad de 1, 2, 3 y 4 puntos, de acuerdo al tamaño e importancia en concordancia con la siguiente tabla:

LONGITUD DEL DEFECTO		Puntaje
Pulgadas	Cm	
Hasta 3"	7.5	1
3" -6"	7.5 - 15	2
6" -9"	15- 23	3
más de 9"	23	4

#### **Adicionalmente tenemos:**

- La medida de la falla puede ser horizontal o longitudinal.
- Solo se puntúan los defectos visibles en el tejido, los que se presentan en el sentido de la urdimbre y en el sentido de la trama, los defectos poco visibles (menores que 2cm), o que desaparezcan después del proceso de lavado (lavandería), podrán ser enviados normalmente sin ser puntuados, siempre que se presenten distribuidos a lo largo del tejido.
- Ningún metro de tejido será penalizado con más de 4 puntos.
- Serán aceptados defectos continuos de hasta 3 mt en el sentido de la urdimbre y cada metro o fracción será penalizado con 4 puntos.
- Asignar 4 puntos a cada metro lineal de tejido donde el ancho utilizable es menor al mínimo especificado.
- Asignar 4 puntos a cada costura u otro defecto a todo lo ancho.
- Los defectos dispersos y/o continuos distantes del orillo hasta 2.5cm, no serán considerados como defectos, siempre que el ancho útil del tejido descontando los 2.5cm con el defecto se encuentre dentro de estándar.



La fórmula utilizada para determinar el nivel de conteo de puntos de un rollo de tela es la siguiente:

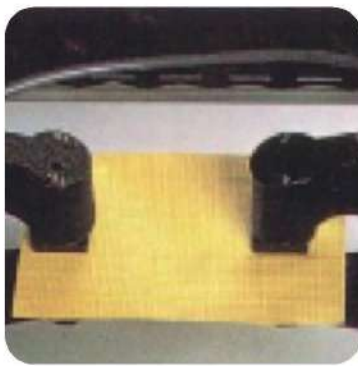
$$\text{Puntos}/100\text{mt}^2 = (\text{Puntos totales del rollo o pieza} \times 100) / (\text{Metros lineales del rollo} \times \text{Ancho de la tela en mt})$$

En Comertex garantizamos máximo 25/100 metros lineales como calidad tipo A.

**Nota: La NTC 2567 “Clasificación por defectos”, establece, que un rollo de tejido plano puede tener una variación máxima en su longitud de 1%, sobre el largo estipulado en el rótulo del tiquete.**

*En la ficha técnica puede encontrar algunas de las siguientes especificaciones de la tela:*

**Resistencia a la tensión:** Expresa la fuerza necesaria que la tela soporta hasta su ruptura.



**Cambio Dimensional:** Determina qué % de encogimiento presenta el tejido después de lavado, este parámetro es importante tenerlo en cuenta al momento de realizar el corte de las prendas.



**Pierna Virada:** Es la desviación de los hilos de trama, respecto a los hilos de urdimbre, después de someterlo a un proceso de lavado.



**Solidez del color:** Se denomina “Solidez” a la resistencia que presenta el textil teñido a cada uno de los agentes que son capaces de modificar su color original (cambio de color) y/o originar un manchado sobre un testigo blanco (transferencia de color). Los distintos agentes que puede producir alteraciones en el color de los textiles se pueden agrupar desde varios puntos de vista:

- **Alteración por agentes que actúan regularmente en el proceso de manufactura (blanqueo con peróxido de hidrogeno, blanqueo enzimático, tratamientos térmico, acabados funcionales, etc.)**
- **Alteración por la vida activa del textil durante el uso del textil por el consumidor final (lavado doméstico, frote, sudor, luz, agua de mar, agua clorada, etc.)**



**Solidez del color al lavado:** Es la resistencia que oponen los colores para ser extraídos de las telas, se evalúa el Cambio de Color y el Manchado. (Solo aplica para telas teñidas y estampadas. No aplica para Índigo).

**Solidez del color al frote:** Evalúa el grado de color que podría ser transferida de la superficie de un textil oloreado o estampado a una tela teseso por acción de un frote o roce manual o mecánico.

(Solo aplica para telas teñidas y estampadas. No aplica para Índigo).

**Pilling:** Es la resistencia de la superficie de la tela a formar motas.





**% Stretch:** % de elasticidad que tiene un tejido.

**Resistencia a la tensión:** Es la fuerza requerida para separar las partes de una costura en sentido de la trama y la urdimbre.

**Resistencia a la rotura:** Esta prueba se utiliza para determinar si la tela tiene propensión a abrirse en las costuras al aplicar una fuerza

### 3.4 Simbología de etiquetas (Recomendaciones)

En algunas de nuestras fichas técnicas podrá encontrar algunas recomendaciones para el cuidado de las telas, en su mayoría podrá encontrar símbolos utilizados en el Sistema Americano de Etiquetas de Cuidado (Símbolos ASTM D5489), los cinco símbolos básicos de la etiqueta sobre cuidado son congruentes con la norma ISO 3785 y son:

#### 1. Lavado

**LAVADO**

Un balde lleno de agua. El símbolo de lavado no puede ser más obvio

					
Se puede lavar	Lavar a 30° máximo	Lavar a 40° máximo	Lavar a 50° máximo	Lavar solo a mano	No lavar

A veces la temperatura se representa mediante puntos, no cifras

					
Lavar a 30° máximo	Lavar a 40° máximo	Lavar a 50° máximo	Lavar a 60° máximo	Lavar a 70° máximo	Lavar a 95° máximo

Si el cubo de agua lleva líneas debajo, significa que el lavado es delicado

			
Lavado normal	Lavado para plancha	Lavado delicado	Lavado muy delicado

## 2. Blanqueado

# BLANQUEADORES

Cloro, lejía o cualquier otro producto químico destinado a dejar las fibras más blancas. Visualiza la forma triangular de un matraz y lo tendrás memorizado



Se pueden usar



Usar solo blanqueadores de oxígeno



Usar solo blanqueadores de cloro o lejía



No usar ningún tipo de blanqueadores

## 3. Secado

### SECADO A MÁQUINA

Un círculo dentro de un cuadrado, o sea, una secadora. La referencia no tiene pérdida



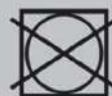
Secar en secadora



Secar a baja temperatura



Secar a temperatura normal



No secar en secadora



Secado delicado



Secado muy delicado

### SECADO A MANO

Solo el cuadrado, con algunas líneas dentro. Deja que corra el aire. La referencia visual de este símbolo es una ventana abierta de par en par



Secar a mano



Secar en cuerda



Secar a la sombra



Secar en cuerda a la sombra



No secar a mano



Secar en horizontal



Dejar escurrir



Secar en horizontal y a la sombra

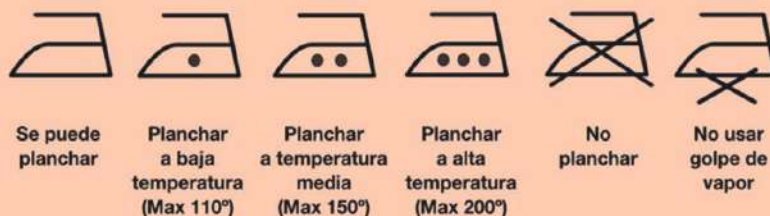


Dejar escurrir a la sombra

## 4. Planchado

### PLANCHADO

La forma de la plancha es evidente. La mayor parte de variantes indican la temperatura más adecuada



## 5. Cuidado profesional de limpieza en seco o limpieza en húmedo.

### LAVADO PROFESIONAL

Un círculo con indicaciones dentro. Es como una señal de tráfico y te advierte que pares ahora mismo. No puedes lavar esta prenda en casa. Tiene que hacerlo un profesional, pero si tienes curiosidad, los símbolos significan esto:



Para conservación de las características del tejido recomendamos los siguientes cuidados de lavado,

- Lavar con colores similares
- De ser necesario solo utilizar blanqueadores no Clorados.
- Planchado medio de ser necesario
- No se recomienda el lavado en seco.



Ejemplo para un tejido 100% algodón.



Ejemplo para un tejido 100% polyester o mezclas con algodón y stretch.

**Nota:** Las recomendaciones básicas expuestas no impiden el uso de la creatividad en los lavados de las prendas



## 4. Defectos textiles

A continuación relacionamos los defectos mas comunes que se pueden presentar en los textiles de acuerdo a la norma NTC 1046, cabe recalcar que antes de presentar cualquier reclamo debe asegurarse que dichos defectos sean de la tela y no de procesos alternos.

• **Arruga:** Pliegue muy acentuado ocurrido durante el proceso de formación de las piezas. Puede ser permanente o salir durante los procesos de planchado de la prenda.



• **Quiebre:** Doblez no intencional ocurrido durante alguno de los procesos, generalmente de acabado, y prácticamente imposible de remover por el confeccionista.



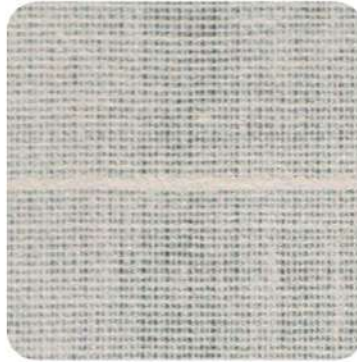
• **Pierna Virada:** es una condición del tejido que resulta cuando las puntadas que van en dirección de la trama o cursores, forman uno o más arcos a todo lo ancho del tejido.



### Causas de la pierna virada

- ① Rollos golpeados en un extremo (En proceso de descargue)
- ① Rollos almacenados verticalmente
- ① Moldes/ Patrones no balanceador
- ① Moldes/Patrones sin piquetes intermedios para costuras largas
- ① Trazado de partes con inclinación (desviación) de más de un grado
- ① Delantero y trasero no están trazados en la misma dirección.
- ① Tendido de los rollos deformados en el orillo
- ① Los operarios no empatan los piquetes intermedios de costuras largas
- ① Las operarias recortan sobrantes de tela en la costura (costados o entrepiernas)
- ① Máquinas de coser con excesiva presión en el pie de la costura
- ① Tela con exceso de corrección en pierna virada en trama
- ① Para prendas elásticas es importante no estirar el tejido durante la confección de la prenda, especialmente en la operación de unir las entrepiernas, pues ello podría producir giros no deseados (pierna virada)
- ① Se recomienda trabajar en condiciones bajas de temperatura y tensión en el acabado final de la prenda (secadora y plancha)

- **Angosto:** Cuando el ancho de la tela es inferior al mínimo garantizado.
- **Marra:** Son imperfecciones del hilo (particularmente fibras naturales) en las que existe un faltante de hilos en trama o urdimbre.



- **Colorante Irregular:** Presencia de pequeñas zonas con coloración más o menos intensa, que da al conjunto un aspecto jaspeado.



- **Transparencia:** Pequeña porción de la tela en donde se presenta una distribución no uniforme de los hilos de la trama o de la urdimbre, por desplazamientos parciales de estos.



- **Defecto De Orillo:** (orillo defectuoso) Problema causado cuando los pines de la maquina secadora no agarran o sueltan el orillo de la tela durante el proceso de secado.



- **Diferencia De Calibres:** Errores ocasionales en los calibres establecidos para la tela.
- **Hilaza No Uniforme:** Deterioro de la apariencia de la tela, debido a hilazas con un número excesivo de partes gruesas o delgadas.



- **Hilaza Con Diferente Torsión:** Torsiones desiguales que afectan la apariencia de la tela.
- **Llaga O Roto:** Pequeña porción de hilos rotos. Interrupción por reviente de los hilos de la tela de en cualquiera de las dos direcciones.



- **Mancha:** Diferencia de coloración debida a impregnación con aceites, grasas, polvo que se presenta en porciones de la tela.



- **Mancha De Colorante:** Defecto en la Tela. Cambio abrupto de color en un área de la tela causado durante el proceso de teñido.



• **Marcas De Abrasión:** Estropeo causado por fricción. Se reconoce por la excesiva vellosidad o la falta de éstos, en la superficie de la tela.

• **Marca Por Presión:** (tallado) Defecto causado por algún tipo de impacto en un área específica de la tela.

• **Moño:** Pequeño crespo o argolla de hilo que se forma en la tela.



• **Mota: (pelusa):** Pequeñas porciones de fibra entretrejidas en la tela en forma de pequeñas bolitas o borras.

• **Nudo:** Pequeños enredos de fibras.



- **Pilling:** (Tacto Moteado): El que presenta en su superficie excesivo número de motas debido a la abrasión.



- **Solidez Al Color:** La solidez es la resistencia del color de los textiles a diferentes agentes a los que puede estar expuesta la tela durante la fabricación y uso final.

**NOTA:** Recuerde verificar que los rollos sean del mismo lote de producción (dispo o dye set) y, en lo posible, tonos secuenciados de menor a mayor para evitar saltos de tono (en algodones de color, BPT e índigos).

- **Rayas:** Líneas de mayor o menor intensidad en la coloración que la normal del tejido, pueden ser originadas en el teñido mismo o procesos de preparación de la tela.





- **Vacios:** Falta de uno o más hilos a lo ancho de la tela, ya sea total o parcialmente (en dirección horizontal).





## 5. Proceso de reclamación

Para nuestra compañía es muy importante atender sus reclamaciones en el menor tiempo posible, por lo que les solicitamos que siempre que nos comuniquen una reclamación, devolución o problemas de calidad sobre las referencias entregadas tengan en cuenta nuestras políticas de calidad las cuales establecemos e informamos para el cumplimiento del proceso de reclamos con el fin de ofrecer una respuesta oportuna enfocada en la satisfacción y fidelización del cliente.

Para ello dispone lo siguiente:

- ☑ Es responsabilidad del cliente informar en las fechas oportunas al representante de ventas el problema presentado, entregando todas las evidencias necesarias para dar gestión a su solicitud.
- ☑ Es responsabilidad del representante de ventas transmitir a el área de calidad el reclamo presentado por el cliente, en el momento oportuno, utilizando el flujo debido.
- ☑ Es responsabilidad del departamento de calidad atender todas sus solicitudes en un tiempo máximo de 20 días, desde el momento en que tenga toda la evidencia suficiente.

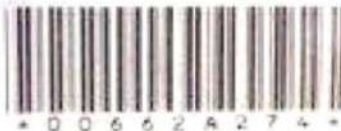
Dentro de las alternativas a una reclamación se puede presentar:

### a. Devolución

### b. Nota crédito por metros facturados o reconocimiento de tela

- ☑ Es importante que conserve hasta el final de la confección las etiquetas que contienen los rollos, tanto de Comertex como del proveedor, ya que estos permite soportar reclamos y en caso de devolución todos los rollos deben estar debidamente marcados:

 <b>Comertex</b> <small>Centro Cuyabá</small>		 2 400002 102700 3	
		PESO NETO	
		PESO BRUTO	
REFERENCIA			
COMPOSICIÓN			
ANCHO		CALIDAD	
LOTE		TONO	
NÚMERO DE ROLLO		CANTIDAD (MTS)	
CÓDIGO COMERTEX			
NÚMERO DE PROFORMA		PAIS DE ORIGEN	
CONDICIONES DE CONSERVACION			
COMERTEX S.A.S Cra.17 No.60 -170. Autopista Palenque-Chimítá. Girón. Santander, Colombia. Telephone: (57)(7) 6760000			



PESO NETO	69.70 Kgs.
PESO BRUTO	70.70 Kgs.

REFERENCIA	INDIGO TRONIC TERA 13.75 ONZ A REF.3941		
COMPOSICION	100% ALGODON		
ANCHO	170 Cms.	CALIDAD	1A
LOTE	<b>58</b>	TONO	A
NUMERO DE ROLLO	00662A274	CANTIDAD (MTS)	90.00
CODIGO COMERTEX	2000001170809		
NUMERO DE PROFORMA	PI-2023	PAIS DE ORIGEN	INDIA
CONDICIONES DE COSEVACION	NO ALMACENAR EN ESPACIOS HUMEDOS NI EXPUESTOS AL SOL		

**COMERTEX S.A.S.**

Cra. 17 No. 60-170. Autopista Palenque-Chimita. Girón  
Santander, Colombia. Telephone: (57)(7)6760000

**Enviar la siguiente información:**


FALTANTES	DEFECTOS EN LA TELA	DEFECTOS LATENTES EN PRENDAS
- Descripción de las causas de la inconformidad	- Descripción de las causas de la inconformidad	- Descripción de las causas de la inconformidad
-Número de factura	-Número de factura	-Número de factura
-Tiquetes de los rollos	-Tiquetes de los rollos	-Tiquetes de los rollos
-Planilla de corte de Extendido manual	-Cantidad de tela afectada.	-Consumo de tela por prenda
	-Formato de recepción de muestras por reclamación, totalmente diligenciado	-Relación de los costos de cada prenda
		-Relación de los costos de cada prenda
		-1 metro de tela en cruso
		-Número de prendas con defecto
		-Precio de venta de segunda
		-Formato de recepción de muestras por reclamación, totalmente diligenciado

① Para realizar reclamaciones por faltante en los rollos es necesario comunicarse inmediatamente con el Representante de Ventas, para que un funcionario verifique directamente el problema. Los reclamos por faltante se tienen en cuenta cuando el faltante es superior al 1% del metraje reportado en el tiquete que identifica el rollo. Ejemplo: si un rollo en su etiqueta dice 100 mt puede variar entre 99 y 101 mt.

① **Prendas de segundas:** Deben ser verificadas por el departamento de Calidad de Comertex, y se reconocerá por encima del 4% del total de las segundas; ya que por norma internacional, el 4% cubre el procedimiento de clasificación. Es necesario enviar hoja de costos de la prenda, consumo de tela por prenda, precio de venta como segunda y cantidad de prendas confeccionadas con la tela. En estos casos el costo asumido por Comertex será el precio costo menos el precio de venta como prenda de segunda por unidad.

① En caso de no existir un acuerdo comercial o una solicitud técnica especial se garantizan únicamente las especificaciones de la ficha técnica.





De acuerdo al sistema de clasificación de 4 puntos, puede existir un 4% de la tela permitida  
① con defectos, por ejemplo: un lote consumió 1000 m, el porcentaje permitido de variación es de 4% por lo tanto el análisis se realizara a a partir de los 40 mt defectuosos.

① Todos los reclamos de calidad primero serán evaluados por nuestro departamento de Calidad antes de aceptar una devolución.

**Comertex S.A.S.** reconoce un tiempo de garantía para las referencias que les sean vendidas al consumidor hasta de 180 días a partir de la fecha en la que son adquiridos los productos\*  
① Agregar de acuerdo a la factura de compra, y de 10 días para presentar reclamos ocasionados por la transportadora siempre y cuando se realice la respectiva anotación en la guía.

Solamente serán cubiertos por garantía, los reclamos que al ser diagnosticados y analizados  
① por calidad determinen que la falla obedece netamente a problemas de calidad, transporte y/o de fabricación.

Para esto es indispensable se tengan en cuenta la información consignada en la ficha en donde  
① se muestran las características de la tela, si necesita alguna otra especificación el consumidor debe consultar a su representante de ventas

**PRODUCTOS EN PROMOCIÓN, SALDOS, LOTES Y CALIDADES NO ESTÁN SUJETOS A RECLAMACIÓN.**

*Para más información puede consultar nuestras políticas de calidad encontradas en nuestro sitio Web [www.comertex.co](http://www.comertex.co)*



## Glosario de términos:

- ♦ **Acabados:** Son tratamientos mecánicos y químicos que le confieren a las telas cualidades que por ellas mismas no tienen.
- ♦ **Algodón:** Fibra natural vegetal que se utiliza para fabricar hilos y telas.  
Propiedades:
  - Es una fibra hidrofóbica (absorbe humedad).
  - Los ácidos minerales la atacan; se disuelve en ácido sulfúrico al 70%.
  - Es afín con los álcalis fuertes (esto lo aprovechó John Mercer para realizar el mercerizado).
  - Es resistente a los solventes.
  - Para no deteriorar la fibra se debe tener un estricto control de temperatura y pH cuando se trata con agentes oxidantes como el peróxido de hidrógeno, hipoclorito de sodio, permanganato de potasio, entre otros.
  - Si se deja húmeda le dan hongos.
  - Tiene buena resistencia a la luz solar.
  - Tiene buena conductividad térmica y eléctrica (conductora del calor y no se carga estáticamente).
- ♦ **BPT:** Telas aptas para tinturar. (Bases para tinturar)
- ♦ **Caustificado:** proceso con soda cáustica a una concentración entre el 6% y el 8% para darle a las telas mayor afinidad por los colorantes.
- ♦ **Conductividad eléctrica:** Es la capacidad de conducir cargas eléctricas. Las fibras más conductoras de electricidad tienden a acumular carga estática.  
Denier: Unidad para medir el diámetro o finura de las fibras artificiales
- ♦ **Denim:** es un tejido que surgió en Europa en la Edad Media, para la fabricación de prendas utilizadas por los campesinos de la época para trabajar, por su alta resistencia y durabilidad. Debe su nombre a que estas prendas eran confeccionadas con "tela de Nimes" (deNimes, Denim), ciudad del sur de Francia que se convirtió luego en centro industrial textil basado en el algodón.
- ♦ **Desengome:** El proceso de desengomado es la remoción de la goma aplicada a las telas de algodón con químicos o enzimas. Es, quizás, el paso más importante en la preparación de las telas de algodón, ya que al remover las gomas se facilita la reacción uniforme de otros químicos sobre la tela en operaciones siguientes. Con el desengomado se obtienen tejidos más suaves y con menos riesgos de formación de quiebres o arrugas en los procesos posteriores.

- ♦ **Fibra proteica:** Fibras cuyo origen es de animales
- ♦ **Fibra Celulósica:** Fibras cuyo origen es de vegetales
- ♦ **Fibra artificial:** Fibra cuyo origen es de materiales naturales transformadas por sustancias químicas
- ♦ **Fibra sintética:** Fibra cuyo origen es a partir de sustancia o polímeros derivadas del petróleo.
- ♦ **Hidrifilidad:** Confortable al contacto con la piel
- ♦ **Higroscopicidad:** Propiedad de la fibra de absorber e inhalar la humedad
- ♦ **Índigo:** es la denominación tradicional de las variedades muy oscuras y profundas del color azul, con la capacidad de desteñirse por el uso. Debe su nombre a la planta "Indigofera tinctoria", del cual solía obtenerse un tinte de este color. El índigo, ha sido usado para teñir telas y en la fabricación de tintas. Su uso se remonta al año 1580 antes de Cristo en el antiguo Egipto, donde fue identificado en el vendaje de momias. Ha sido utilizado para teñir el denim.
- ♦ **Jeans:** fueron desarrollados alrededor de 1872 en la ciudad de San Francisco por Levi Straus. Los Jeans son un tipo de pantalón diseñado para ser usado por los mineros, pensando siempre en ropa que resistiera el trabajo en la intemperie y el peso en los bolsillos del mineral encontrado, eran de color café y sin bolsillo traseros.
- ♦ **Lycra ®:** es la marca comercial del tejido de spandex, nombre utilizado para describir una tela de tejido de punto compuesta por nylon y spandex, Uso en trajes de baño y lencería.
- ♦ **latex:** El látex es un polímero natural que se emplea en la fabricación de telas, con características elásticas y aspecto brillante, puede fabricarse en lámina o aplicado como una película sobre un tejido base tramado. Se emplea en la industria de la moda y otras aplicaciones.  
 Mercerizado: Mercerizado: proceso aplicado a telas algodón 100% y a mezclas de poliéster/algodón, preferiblemente en aquellas donde el porcentaje de algodón es 50% o superior. Se realiza tratando el tejido o el hilo con soluciones de hidróxido de sodio en concentraciones de 27 a 30°Be, a temperaturas que oscilan entre 14 y 18 °C.  
 El mercerizado altera positivamente las propiedades físicas de la fibra:
  - Aumenta la afinidad por los colorantes.
  - Mejora la estabilidad dimensional.
  - Aumenta el brillo.
  - Aumenta la resistencia a la tracción y rotura.

- ♦ **Microfibra:** Géneros textiles varios conformados de hilado de micro fibra sintética (de ahí su nombre), que crea una textura suave en la superficie. Con cualidades hipo-alérgicas y muy frescas por su gran capacidad de absorción de humedad.
- ♦ **Pilling:** Motas que se forman en la tela por la abrasión.
- ♦ **Poliéster:** El poliéster es una fibra sintética que tiene las siguientes propiedades:
  - Es una fibra termoplástica (funde a 256°C).
  - Su resistencia a la abrasión es excelente.
  - Su resistencia a la tracción (capacidad para soportar un esfuerzo), es igual en seco y en húmedo debido a que no absorbe agua.
  - Su resiliencia (recuperación) es excelente.
  - Es una fibra hidrofóbica, ya que no absorbe agua, pero es muy afín a los aceites y a las grasas; por eso se ensucia fácilmente.
  - Es inmune a los hongos.
  - Es mala conductora de la electricidad y el calor; acumula cargas estáticas.
  - Resiste a agentes oxidantes y reductores.
  - Tiene buena estabilidad dimensional (poliéster termo fijado).
  - A temperatura de 70 y 80°C este sólido se empieza a reblandecer.
  - Resiste a las inclemencias del tiempo (luz, sol, etc.).
  - Para lograr la teñibilidad máxima las mezclas que contengan más de 65% de poliéster deben teñirse sobre 210°C
- ♦ **Resiliencia:** Capacidad recuperación que tienen las fibras después de sufrir una presión o aplastamiento
- ♦ **Sanforizado:** El proceso de sanforizado hace que la tela encoja de manera controlada.
- ♦ **Sarga/diagonal/twill:** Tipo de tejido que se caracteriza por formar líneas diagonales sobre la tela. Su dirección puede ser de izquierda a derecha (diagonal derecho), o de derecha a izquierda (diagonal izquierdo).

El tejido diagonal más simple es el 2 x 1, que se construye con 2 hilos por encima y 1 por debajo. También se puede hacer de 3 x 1 (efecto urdimbre) o 1 x 3 (efecto trama).

Es un tejido con menos entrelazamientos que el tafetán, lo que le confiere más flexibilidad. Es más compacto, pesado, se arruga menos y es más durable.

Se utiliza para ropa de trabajo, driles, cachuchas, trajes masculinos y femeninos.





♦ **Satín:** Tejido donde los hilos de urdimbre sobresalen notablemente sobre los hilos de trama por el derecho de la tela.

Generalmente están elaborados con hilos de filamento en la urdimbre, lo que le da una apariencia brillante a la tela por el derecho. Cuando se usan hilos de algodón o mezclas el tejido no es tan brillante. Se caracteriza por tener un tacto suave por el derecho y áspero por el revés. Es un tejido poco estable, flexible, de baja cobertura y, por su construcción, es vulnerable a engancharse.

♦ **Stone wash:** Este proceso se hace con piedra pómez para darle a una tela un aspecto de desgastado. Se han desarrollado procesos ecológicos en los cuales se utilizan enzimas, logrando tactos de las telas más suaves

♦ **Tenacidad:** Resistencia de las fibras

♦ **Termoplástico:** Que se ablanda por la acción del calor y se endurece al enfriarse, de forma reversible.

♦ **Tintura sulfur bottom:** Tintura donde la primera caja o deep contiene colorante sulfuroso; así los hilos son teñidos por este colorante y luego por colorante índigo en las otras cajas. .

♦ **Tintura sulfur top:** Tintura donde la última caja o deep contiene colorante sulfuroso; así los hilos son teñidos por este colorante y luego por colorante índigo en las otras cajas.

♦ **Trama:** Conjunto de hilos que, cruzados con los de la urdimbre, forman una tela. Van en sentido horizontal.

♦ **Twill:** Tejido formando una línea diagonal que es visible por el derecho de la tela.

♦ **Urdimbre:** Conjunto de hilos colocados en paralelo y a lo largo en el telar para pasar por ellos la trama y formar un tejido.