



# GUÍA SOBRE COVID-19 PARA LA INDUSTRIA:

Centros comerciales,  
centros de compras  
de destino, centros  
comerciales abiertos,  
centros comerciales  
de descuento y ferias

26 de junio de 2020

[covid19.ca.gov](https://covid19.ca.gov)



# RESUMEN

El 19 de marzo de 2020, el funcionario de salud pública estatal y director del Departamento de Salud Pública de California emitió una orden que exige que la mayoría de los californianos se queden en casa para detener la propagación del COVID-19 en la población.

Todavía no se conoce por completo el impacto del COVID-19 en la salud de los californianos. Se informaron grados de enfermedad de muy leve (algunas personas no presentan síntomas) a enfermedad grave que puede provocar la muerte. Algunos grupos, incluidas las personas mayores de 65 años y aquellas con afecciones médicas serias de base, como enfermedad cardíaca o pulmonar o diabetes, tienen más riesgo de necesitar hospitalización y tener complicaciones serias. La transmisión es más probable cuando las personas están en contacto cercano o en un área con poca ventilación con una persona infectada, incluso si esa persona no presenta síntomas o todavía no ha desarrollado síntomas.

Al momento, no hay información precisa disponible sobre la cantidad y las tasas de COVID-19 por industria o grupos ocupacionales, incluidos los trabajadores de infraestructuras críticas. Hubo varios brotes en diversos lugares de trabajo, lo que indica que los trabajadores están en riesgo de adquirir o transmitir la infección del COVID-19. Estos lugares de trabajo incluyen, por ejemplo, hospitales, centros de cuidados a largo plazo, prisiones, producción de alimentos, almacenes, plantas procesadoras de carne y tiendas de comestibles.

A medida que se modifican las órdenes de confinamiento, es esencial que se tomen todas las medidas posibles para garantizar la seguridad de los trabajadores y del público.

Las prácticas clave de prevención incluyen las siguientes:

- ✓ Distanciamiento físico en la mayor medida posible.
- ✓ Uso de mascarillas por parte de los trabajadores (en donde no es necesaria la protección respiratoria) y los compradores o clientes.
- ✓ Lavado frecuente de manos y limpieza y desinfección regulares.
- ✓ Capacitación de trabajadores sobre estos y otros elementos del plan de prevención del COVID-19.

Asimismo, será fundamental contar con procesos adecuados para identificar casos nuevos de la enfermedad en los lugares de trabajo y, cuando se identifiquen, intervenir rápidamente y trabajar con las autoridades de salud pública para detener la propagación del virus.

# PROPÓSITO

Este documento presenta una guía para que los centros comerciales, centros de compras de destino, centros comerciales abiertos, centros comerciales de descuento y ferias (referidos en conjunto como “operadores de centros de compras”) propicien un entorno seguro y limpio para los trabajadores, los clientes y el público. Los operadores de los centros de compras deben garantizar que los arrendatarios, como inquilinos de comercios minoristas y vendedores, estén al tanto de la guía que se aplica a sus operaciones. Aquellas entidades son responsables de implementar la guía, pero los operadores de centros de compras deben hacer lo que puedan para promover que se tome dicha medida. Los operadores de los centros de compras deben aceptar que los arrendatarios minoristas y vendedores solo abrirán cuando estén listos y tengan la capacidad para implementar las medidas de seguridad necesarias a fin de garantizar la seguridad de sus trabajadores y la de sus clientes.

**NOTA:** Los centros de compras con cines, restaurantes, patios de comidas, bares, spas, salones de belleza y otros servicios de cuidado personal deben derivar a aquellos inquilinos minoristas a la guía sobre dichas industrias en el [sitio web de la Hoja de ruta para la salida del confinamiento por el COVID-19](#). Se deben cancelar o posponer todos los eventos públicos o reuniones con mucha concentración de gente, entre ellos los musicales u otros espectáculos en los centros de compras.

La guía no pretende revocar ni derogar ningún derecho de los trabajadores, ya sean estatutarios, regulatorios u obtenidos a través de un convenio colectivo, y no es exhaustiva, ya que no incluye órdenes de salud del condado, ni un reemplazo de ningún requisito regulatorio existente relacionado con la salud y la seguridad como aquellos de Cal/OSHA. <sup>1</sup>Cal/OSHA cuenta con más guías sobre seguridad y salud en su Guía de Cal/OSHA sobre los requisitos para proteger a los trabajadores del coronavirus [en su página web](#). Los CDC tienen una guía adicional [para negocios y empleadores](#) y una guía específica para [comercios minoristas de abarrotes y alimentos](#). La FDA tiene buenas prácticas para los [servicios minoristas de tiendas de comida, restaurantes y de recogida/entrega de comida](#).

## Uso obligatorio de mascarillas

El 18 de junio, el CDPH publicó la [Guía sobre el uso de mascarillas](#), que requiere ampliamente el uso de mascarillas tanto para miembros del público como para trabajadores en todos los entornos públicos y los lugares de trabajo en donde existe un alto riesgo de exposición.

Las personas de California deben utilizar mascarillas cuando trabajan, ya sea en el lugar de trabajo o cuando realizan trabajos fuera del lugar de trabajo, en los siguientes casos:

- Cuando interactúan en persona con cualquier miembro del público.
- Cuando trabajan en un espacio que visitan los miembros del público, independientemente de que haya alguien presente en el momento.
- Cuando trabajan en un espacio donde se prepara o empacan alimentos para la venta o distribución.
- Cuando trabajan o caminan por áreas comunes, como pasillos, escaleras, ascensores y estacionamientos.
- En cualquier sala o área cerrada donde haya otras personas presentes (excepto los miembros de la unidad familiar o la residencia de esa persona), cuando no es posible mantener distancia física.
- Cuando conducen u operan cualquier tipo de transporte público o transporte de personas con discapacidades, taxi o servicio de automóviles privados o vehículo de viajes compartidos, mientras haya pasajeros presentes. Cuando no haya pasajeros presentes, se recomienda enfáticamente el uso de mascarillas.

Los detalles completos, incluidos todos los requisitos y las excepciones a estas reglas, pueden encontrarse en la [guía](#). Se recomienda enfáticamente el uso de mascarillas en otras circunstancias, y los empleadores pueden implementar requisitos adicionales de protección facial para cumplir su obligación de brindar a los trabajadores un lugar de trabajo seguro y saludable. Los empleadores deben proporcionar mascarillas a los trabajadores o reembolsar a los trabajadores el costo razonable de obtenerlas.

Los empleadores deben desarrollar una política de adaptación para los trabajadores que cumplan una de las excepciones para el uso de mascarilla. Si un trabajador que preferiría utilizar mascarilla debido al contacto frecuente con otras personas no puede hacerlo debido a una afección médica, se le debe proporcionar una alternativa no restrictiva, como un protector facial plástico con tela en la parte inferior, si es posible, y si la afección médica lo permite.

Los negocios que están abiertos al público deben ser conscientes de las excepciones a usar mascarillas en la [Guía para el uso de mascarillas del CDPH](#) y no deben excluir a ningún miembro del público por no usar una mascarilla si esa persona está cumpliendo con la [guía](#). Los negocios deberán desarrollar políticas para manejar estas excepciones entre los compradores, clientes, visitantes y trabajadores.



## Plan específico del lugar de trabajo

- Establezca un plan de prevención escrito para el COVID-19 específico del lugar de trabajo para cada establecimiento, realice una evaluación de riesgos integral de todas las áreas de trabajo y tareas de trabajo, y designe a una persona en cada establecimiento para implementar el plan.
- Incorpore la [Guía para el uso de mascarillas del CDPH](#) en el Plan específico del lugar de trabajo e incluya una política para el manejo de las excepciones.
- Identifique la información de contacto para el departamento de salud local en donde se encuentra la operación para comunicar información sobre los brotes de COVID-19 entre trabajadores o clientes.
- Capacite y notifique a los trabajadores y los representantes de los trabajadores respecto del plan, y ponga el plan a disposición de los trabajadores y sus representantes.
- Evalúe con regularidad el establecimiento para verificar el cumplimiento del plan, y documente y corrija las deficiencias identificadas.
- Investigue todos los casos de enfermedad por COVID-19 y determine si algún factor relacionado con el trabajo puede haber contribuido al riesgo de infección. Actualice el plan según sea necesario para evitar más casos.
- Implemente los procesos y protocolos necesarios cuando un lugar de trabajo tenga un brote, de acuerdo con las [pautas del CDPH](#).
- Identifique los contactos cercanos (a menos de seis pies durante 15 minutos o más) de un trabajador infectado y tome medidas para aislar a los trabajadores con resultado positivo para COVID-19 y sus contactos cercanos.
- Cumpla las siguientes pautas. El incumplimiento podría producir enfermedades en el lugar de trabajo que podrían requerir el cierre o la limitación temporal de las operaciones.



## Temas para la capacitación de trabajadores

- Información sobre el [COVID-19](#), cómo evitar que se propague, y qué afecciones médicas preexistentes pueden hacer que los individuos sean más propensos a contraer el virus.
- Autoevaluación en la casa, lo que incluye controles de temperatura o de síntomas con las [pautas de los CDC](#).
- La importancia de no ir a trabajar:
  - Si un trabajador tiene síntomas de COVID-19 según [describen los CDC](#), como fiebre o escalofríos, tos, dificultad para respirar o falta de aire, fatiga, dolor muscular o corporal, dolor de cabeza, pérdida reciente del gusto o del olfato, dolor de garganta, congestión o secreciones nasales, náuseas, vómitos o diarrea.
  - Si un trabajador recibió un diagnóstico de COVID-19 y todavía no se le ha permitido salir del aislamiento.
  - Si, dentro de los últimos 14 días, un trabajador ha estado en contacto con alguien a quien se le ha diagnosticado COVID-19 y a quien se considera potencialmente infeccioso (es decir, sigue aislado).
- Regresar al trabajo después de que un trabajador recibe un diagnóstico de COVID-19 únicamente si pasaron 10 días desde que aparecieron los síntomas por primera vez, los síntomas mejoraron y el trabajador no presenta fiebre (sin uso de antipiréticos) en las últimas 72 horas. Un trabajador sin síntomas al que se le diagnosticó COVID-19 puede regresar a trabajar solo si han pasado 10 días desde la fecha de la primera prueba de COVID-19 positivo.
- Buscar atención médica si los síntomas se vuelven graves, lo que incluye dolor persistente o presión en el pecho, confusión o labios o rostro azulados. La [página web de los CDC](#) cuenta con más detalles y actualizaciones.
- La importancia del lavado de manos frecuente con agua y jabón, refregando las manos con jabón durante 20 segundos (o usando desinfectante para manos con al menos 60 % de etanol [preferentemente] o 70 % de isopropanol, si el producto no está al alcance de los niños sin supervisión, cuando los trabajadores no tienen acceso a un lavabo o estación para el lavado de manos, según las [pautas de los CDC](#)).

- La importancia del distanciamiento físico, tanto durante el horario de trabajo como fuera de este (consulte la sección “Distanciamiento físico” a continuación).
- Uso adecuado de mascarillas, que incluye lo siguiente:
  - Las mascarillas no protegen a la persona y no son equipos de protección personal (EPP).
  - Las mascarillas pueden ayudar a proteger a las personas cercanas, pero no reemplazan la necesidad de distanciamiento físico y lavado de manos frecuente.
  - Las mascarillas deben cubrir la nariz y la boca.
  - Los trabajadores deben lavarse o desinfectarse las manos antes y después de utilizar o ajustarse las mascarillas.
  - Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
  - Las mascarillas no deben compartirse y deben lavarse o descartarse después de cada turno.
- La información incluida en la [Guía para el uso de mascarillas del CDPH](#), que indica las circunstancias en las que se deben usar las mascarillas y sus excepciones, así como las políticas, reglas laborales y prácticas que el empleador haya adoptado para garantizar el uso de las mascarillas. La capacitación también debe incluir las políticas del empleador sobre cómo se manejarán las excepciones para el uso de mascarilla.
- Asegúrese de que los contratistas independientes, los trabajadores temporales o los trabajadores por contrato en la instalación también estén correctamente capacitados en las políticas de prevención del COVID-19 y que tengan los suministros y el EPP necesarios. Analice con anticipación estas responsabilidades con las organizaciones que proporcionan trabajadores temporales o por contrato.
- Información sobre beneficios de licencia remunerada a los que el trabajador pueda tener derecho a recibir que harían que fuese financieramente más sencillo permanecer en el hogar. Consulte más información sobre los [programas gubernamentales que fomentan las licencias por enfermedad y las compensaciones para los trabajadores con COVID-19](#), incluidos los derechos de licencia por enfermedad para trabajadores según la [Ley Familias Primero de Respuesta al Coronavirus](#) y los derechos de los trabajadores de recibir los beneficios de compensación y presunción de la relación entre el trabajo y el COVID-19 según el [Decreto ejecutivo N-62-20](#) del gobernador mientras esté en vigencia el decreto.





## Medidas de control y detección individuales

- Realice controles de la temperatura o los síntomas a todos los trabajadores al comienzo del turno y a los proveedores, contratistas u otros trabajadores que ingresen al establecimiento. Asegúrese de que los encargados de realizar controles de temperatura/síntomas no entren en contacto estrecho con los trabajadores en la medida de lo posible.
- Si los trabajadores deben autoevaluarse en su casa, la cual es una alternativa adecuada al control en el establecimiento, asegúrese de que esa evaluación se realice antes de que el trabajador salga de su casa para ir a trabajar y cumpla las [pautas de los CDC](#), como se describe en la sección “Temas para la capacitación de trabajadores” arriba.
- Incentive a los trabajadores que estén enfermos o que presenten síntomas de COVID-19 a quedarse en casa.
- Los empleadores deben proporcionar y garantizar que los trabajadores usen todo el equipo de protección requerido, como protección para la vista y guantes, cuando sea necesario.
- Los empleadores deben considerar los casos en los que los guantes descartables puedan ser útiles para complementar el lavado frecuente de manos o el uso de desinfectante para manos; por ejemplo, para trabajadores que evalúan a otros para detectar síntomas o que manipulan artículos que se tocan con frecuencia.
- Los centros de compras deben tomar medidas razonables, entre ellas colgar carteles en lugares estratégicos y muy visibles, para recordar a los trabajadores, inquilinos minoristas, vendedores y al público que deben usar mascarillas y mantener el distanciamiento físico.



## Protocolos de limpieza y desinfección

- Limpie en profundidad las áreas con mucho tránsito, como los baños, las salas de descanso para empleados y las entradas y salidas, incluidas las manijas de las puertas, las escaleras, los pasamanos de las escaleras mecánicas y los controles de los ascensores.
- Desinfecte con frecuencia las superficies de uso común, incluidos bancos, mostradores, teclados para el ingreso de PIN en cajeros automáticos, dispositivos portátiles, estantes, botones de llamada



para asistencia al cliente, instalaciones para el lavado de manos y para desinfección, asientos del centro, pantallas táctiles, mapas del establecimientos, máquinas expendedoras, etc.

- Limpie y desinfecte con frecuencia los equipos compartidos entre cada uso, como los relojes para el registro de horarios, radios y auriculares para trabajadores, así como sillas de ruedas, cochecitos, dispositivos para movilización, carritos, cestas y otros equipos que usen con frecuencia los compradores.
- Limpie con frecuencia las superficies que se toquen, eso incluye, entre otras, superficies de trabajo, cajas registradoras, pantallas táctiles, monitores de computadora y controles en equipos fijos y móviles.
- A fin de minimizar el riesgo de presentar la [enfermedad del legionario](#) y otras enfermedades asociadas con el agua, [tome medidas](#) para garantizar que todos los sistemas de agua y sus accesorios sean seguros después de un cierre prolongado de las instalaciones.
- Evite compartir equipos de audio, teléfonos, tabletas, computadoras portátiles, escritorios, bolígrafos y otros insumos de trabajo siempre que sea posible. Nunca comparta el EPP.
- Suspenda el uso compartido de auriculares y otros equipos entre los trabajadores a menos que el equipo se pueda desinfectar correctamente después del uso. Consulte con los fabricantes de los equipos para determinar los pasos adecuados de desinfección, particularmente para las superficies blandas y porosas, como las orejeras de espuma.
- Asigne tiempo para que los trabajadores implementen las prácticas de limpieza durante su turno. Las tareas de limpieza deben asignarse durante el horario laboral como parte de las obligaciones laborales de los trabajadores. Consiga opciones para que empresas de limpieza externas asistan con la demanda creciente de limpieza, de ser necesario.
- Equipe las entradas y salidas de clientes, los paseos y otras áreas de uso común con productos de desinfección adecuados, incluidos desinfectantes para manos. Muestre carteles que indiquen dónde se encuentra el desinfectante para manos más cercano. Revise periódicamente los dispensadores de desinfectante para manos y rellénelos antes de que se vacíen.
- Al elegir las sustancias químicas desinfectantes, los empleadores deben usar productos aprobados para el uso contra el COVID-19

de la lista aprobada por la [Agencia de Protección Ambiental \(EPA\)](#) y seguir las instrucciones de los productos. Use desinfectantes cuya etiqueta indique que son eficaces contra patógenos virales emergentes, soluciones caseras de blanqueador diluido (5 cucharadas por galón de agua), o soluciones de alcohol con al menos 70 % de alcohol que sean apropiadas para la superficie. Brinde capacitación a los trabajadores sobre los riesgos con sustancias químicas, las instrucciones del fabricante, los requisitos de ventilación y los requisitos de Cal/OSHA para el uso seguro. Los trabajadores que utilicen limpiadores o desinfectantes deben usar guantes y otros equipos de protección según lo indiquen las instrucciones de cada producto. Siga los [métodos de limpieza seguros para asmáticos](#) recomendados por el Departamento de Salud Pública de California y garantice una ventilación adecuada.

- Asegúrese de que las instalaciones sanitarias permanezcan funcionales y estén equipadas en todo momento, y proporcione jabón, toallas de papel y desinfectante para manos adicionales cuando sea necesario.
- Incentive el uso de tarjetas de crédito en los lugares de inquilinos minoristas y vendedores e instale dispositivos manos libres, si es posible, incluidas luces de sensor de movimiento, sistemas de pago sin contacto, grifos, dispensadores de jabón y toallas de papel y sistemas de tarjetas de horarios automáticos.
- Contemple instalar limpiadores de aire portátiles de alta eficacia, actualizar los filtros de aire del edificio a la mayor eficacia posible y hacer otras modificaciones para incrementar la cantidad de aire exterior y la ventilación en oficinas y otros espacios.
- Adapte o modifique los horarios del centro de compras para tener suficiente tiempo para la limpieza en profundidad regular y el abastecimiento de productos.



## Pautas de distanciamiento físico

- Implemente medidas para garantizar un distanciamiento físico de al menos seis pies entre los trabajadores y los clientes en todos los lugares del centro de compras. Esto puede incluir el uso de separadores físicos o indicaciones visuales (por ejemplo, marcas, cintas de color o indicadores en el suelo para señalar dónde deben pararse los trabajadores o los clientes).
- Tome medidas en los mostradores de atención al cliente y otras áreas en las que no se pueda mantener el distanciamiento físico a fin de

minimizar la exposición entre los trabajadores y los clientes, como Plexiglás u otras barreras.

- Considere ofrecer a los trabajadores opciones de tareas modificadas que minimicen su contacto con los clientes y otros trabajadores cuando lo soliciten (por ejemplo, administrar inventarios en lugar de trabajar como cajero o gestionar necesidades administrativas mediante teletrabajo).
- El personal de seguridad en la propiedad debe recordar activamente y fomentar a los clientes y al público para que cumplan con los estándares de distanciamiento físico.
- Cree puntos de recolección claramente marcados en la acera o afuera que mantengan la distancia física con indicaciones visuales u otras medidas, y ponga las mercaderías adquiridas a disposición allí o a través de la entrega al hogar.
- Los operadores de los centros de compras, inquilinos minoristas o vendedores también deben identificar estrategias adicionales para incrementar las opciones de servicios de recogida y entrega para clientes para ayudar a minimizar el contacto en la tienda y mantener el distanciamiento físico, como realización de pedidos en línea y procesamientos de devoluciones desde los vehículos de los compradores sin entrega directa de los artículos.
- Desarrolle e implemente estrategias de tráfico a pie controlado y de manejo de muchedumbres que permitan un distanciamiento físico de al menos seis pies entre los clientes. Esto puede incluir requerir que el tráfico a pie sea unidireccional y guiar a los clientes con indicaciones visuales, elementos físicos y letreros. Proporcione entradas y salidas separadas claramente designadas, de ser viable y apropiado para el espacio, para ayudar a mantener el distanciamiento físico y respaldar el control de la muchedumbre. Siempre que sea posible, las puertas deben quedar abiertas si no se abren y cierran automáticamente. Trabaje con los inquilinos para crear sistemas de filas para los clientes fuera de las tiendas individuales mientras aún mantengan la distancia física, de ser necesario.
- Los operadores de centros de compras, inquilinos minoristas y vendedores deben colaborar para desarrollar sistemas de filas para el ingreso a las tiendas que no afecten el tránsito a pie ni violen los requisitos de distanciamiento físico. Considere y aliente el ingreso alternativo a las instalaciones de los inquilinos minoristas, como las reservas digitales para el ingreso y las pautas de realización previa de pedidos.
- Los carritos o quioscos de los vendedores solo deben tener permitido

operar en los pasillos o las áreas para caminar de los centros de compra si no interfieren con las medidas actualizadas de tránsito a pie ni inhiben los requisitos de distanciamiento físico. Cuando sea necesario, reconfigure los carritos o quioscos de los vendedores para garantizar que la formación de filas no impida los requisitos de distanciamiento físico.

- Adapte las reglas de ocupación máxima basándose en el tamaño de sus instalaciones interiores y tiendas individuales para limitar la cantidad de personas dentro del centro de compras a la vez. Los límites de capacidad deben ser lo suficientemente bajos para asegurar el distanciamiento físico, pero en ningún caso más del 50 % de la ocupación máxima de la capacidad general interna del centro de compras. Limite la disponibilidad en el estacionamiento, donde sea viable, para hacer fomentar el cumplimiento con los límites revisados de ocupación máxima.
- Se deben evaluar las reglas de ocupación máxima para los centros de compras al aire libre para garantizar que puedan mantener los requisitos de distanciamiento físico. Los centros de compras al aire libre, como las ferias, deben garantizar que los proveedores separen las mesas, carpas y que otras exhibiciones estén de acuerdo con los requisitos de distanciamiento físico o garantizar que haya otras barreras impermeables.
- Los operadores de los centros de compras deben colaborar con los inquilinos minoristas o los vendedores para identificar oportunidades que aprovechen partes no utilizadas o reconfiguradas de la propiedad para oportunidades de generación de ingresos de acuerdo con las reglamentaciones locales y que respalden los requisitos de distanciamiento físico. Esto podría incluir expandir el espacio de cena en los restaurantes en los inmuebles administrados por el operador del centro de compras, por ejemplo, paseos o espacios de estacionamientos modificados.
- Trabaje con los inquilinos minoristas y los vendedores para considerar horas de compras exclusivas para las poblaciones vulnerables, como las personas mayores y aquellos médicamente vulnerables, preferentemente en un momento después de una limpieza completa.
- Se deben cerrar las áreas de juegos para niños y otras instalaciones como carruseles, atracciones o salas de videojuegos.
- Las sillas, los asientos, los bancos y otros espacios públicos deben reconfigurarse para permitir los requisitos de distanciamiento físico.
- Lleve a cabo las reuniones con los trabajadores por teléfono o a través de seminarios web siempre que sea posible. De no ser viable, adapte

las reuniones de personal para garantizar el distanciamiento físico y organice reuniones individuales más pequeñas en las instalaciones para mantener las pautas de distanciamiento físico. Coloque limitaciones adicionales respecto de la cantidad de trabajadores en espacios cerrados para garantizar una separación de al menos seis pies a fin de limitar la transmisión del virus.

- Cierre las salas de descanso, use barreras o aumente la distancia entre las mesas/sillas para separar a los trabajadores y desalentar que se congreguen durante los descansos. Cuando sea posible, cree áreas de descanso en el exterior con sombrillas y asientos para garantizar el distanciamiento físico. Escalone los descansos de los trabajadores en cumplimiento de los reglamentos sobre salarios y horarios para mantener los protocolos de distanciamiento físico.
- Implemente requisitos de distanciamiento físico en las estaciones de carga y cambie a las firmas sin contacto para las entregas.

---

¡Deben considerarse requisitos adicionales para las poblaciones vulnerables. Los operadores de los centros de compras deben cumplir con todos los estándares de [Cal/OSHA](#) y estar preparados para seguir sus pautas, así como las pautas de los [Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades \(CDC\)](#) y del [Departamento de Salud Pública de California \(CDPH\)](#). Además, los empleadores deben estar preparados para modificar sus operaciones a medida que esas pautas cambien.

