



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SUMINISTRO Y ADAPTACIÓN DE GAFAS Y LENTES DE CONTACTO EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202600228



Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en **el apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico.

Los productos suministrados con motivo de la presente licitación serán para atender los pacientes derivados de los centros asistenciales de MC MUTUAL en la Comunidad Autónoma de Madrid. La localidad que deberá estar cubierta y es la siguiente: Madrid.

Para mayor detalle, se puede consultar la red de centros de la web propia de Mc Mutual.

Los trabajadores se desplazarán a las instalaciones del adjudicatario para la adquisición del material prescrito, así como la revisión optométrica y ajustes de las lentes oftálmicas y lentes de contacto.

Los licitadores deberán contar con Delegaciones comerciales en todo el ámbito geográfico de la comunidad autónoma de Madrid, debiendo disponer como mínimo de una delegación comercial en la capital de provincia.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Características del suministro: El suministro comprenderá la asistencia óptica integral, que incluyen lo siguiente:

- Suministro de gafas y lentes de contacto
- Examen optométrico

- Medida de la refracción visual y adaptación de la corrección necesaria
- Valoración y adaptación de lentes de contacto
- Montaje de lentes oftálmicas en las monturas
- Reparación y adaptación de las monturas adquiridas durante el presente contrato.
- Reposición de forniture y tornillería de las monturas adquiridas durante el presente contrato.

Todas las actividades a realizar para la correcta adaptación de las gafas, serán sin coste alguno, incluyéndose las revisiones que sean precisas hasta su perfecta adaptación.

El/la adjudicatario/a deberá asumir a modo de prueba un periodo de adaptación de 1 mes, desde la entrega de las gafas al trabajador/a sin que ello suponga coste alguno para la Mutua ni compromiso de compra.

El centro debe disponer de los equipos mínimos para la adaptación del dispositivo, por ello debe estar equipado con todo lo necesario para poder ofrecer el servicio con calidad.

Equipamiento mínimo:

- Analizador de lentes de contacto
- Frontofocómetro
- Analizador de lentes fotocromáticas
- Unidad de Refracción compuesta por silla eléctrica, proyector, foróptero automático y autorefractómetro
- Autorefractómetro-Queratómetro
- Proyector de optotipos
- Lámpara de hendidura
- Tonómetro automático

Los productos a suministrar y sus características técnicas vienen detallados en el ANEXO I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, las cuales serán de carácter obligatorio.

Dichas características técnicas están definidas mediante una descripción general.

Las características técnicas mencionadas han de entenderse como mínimas, y solo podrán ofertarse artículos de igual o superior calidad. El cumplimiento de las características técnicas exigidas se acreditará documentalmente mediante la aportación de las fichas técnicas de cada producto, estas serán proporcionadas por los proveedores correspondientes. Han de incluir la descripción y composición de los productos, así como tipo de material y nombre de fabricante.

Durante el periodo de vigencia del contrato la Mutua se reserva el derecho de devolver los artículos suministrados que no cumplan con las especificaciones técnicas y prestaciones solicitadas para los artículos objeto de la licitación, sin ningún coste por parte de la Mutua.

El incumplimiento de las prescripciones establecidas en este Pliego y en el de Condiciones Administrativas Particulares, tanto en lo relativo a los requerimientos generales como en los requisitos técnicos, supondrá la exclusión de la oferta del proceso de valoración.

Alcance del suministro

La relación de los productos ópticos a suministrar durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas, se especifican en el **FORMULARIO DE OFERTA ECONOMICA** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El consumo anual previsto es orientativo, pues durante la vigencia del contrato el suministro de productos ópticos, tendrá lugar en función de las necesidades de la Mutua, por lo que ésta no queda obligada a llevar a cabo una contratación determinada de artículos, pudiendo, por lo tanto, aumentar o reducir las cantidades estimadas establecidas en el **FORMULARIO DE OFERTA ECONOMICA** en atención a las necesidades que a lo largo de la vigencia contractual vayan surgiendo, sin superar el importe total.

2.3.- Otros gastos

Se consideran incluidos en el contenido del objeto del contrato que se suscriba, todos los gastos que se deriven para su correcta ejecución: suministro, transporte, valoraciones por parte del/de profesional/es Graduado/a en óptica y optometría, todas las pruebas optométricas, adaptación y ajuste, pruebas de control de las lentes, así como estuches de gafas y lentillas, telas para limpieza de gafas y cuantos aspectos se consideren necesarios hasta la perfecta adaptación del material suministrado a las necesidades del paciente.

Si durante el proceso de valoración, y a requerimiento del Órgano de Contratación, se solicitaran muestras de determinados artículos, todos los gastos ocasionados de la entrega de dichas muestras correrán a cargo del licitador. La no presentación de dichas muestras podrá ser causa de exclusión de la oferta.

2.4.- Condiciones Generales

Todas las lentes y marcos han de ir acompañadas del marcaje CE de autenticidad y de su certificado de garantía, dicha garantía de fabricación ha de ser por un periodo de TRES (3) años. Por el Real Decreto Ley 7/2021. Incluye cualquier defecto de fabricación o montaje del artículo y la totalidad de sus componentes. Periodo durante el cual la Mutua no asumirá coste alguno por las reparaciones o sustituciones de las lentes oftálmicas y/o montura en caso de que fuese posible su reparación.

No entran en la garantía de fabricación la rotura por mal uso o pérdida de las gafas por causa imputable al usuario. Se considerará dentro de los criterios de valoración la ampliación del tiempo y de la cobertura de la garantía sin coste por rotura o pérdida.

Solo se facturará aparte las reparaciones que no cubra la garantía ofertada por la empresa licitadora o reparaciones de productos adquiridos fuera del contrato, adjuntando presupuesto previo autorizado por MC Mutual.

En caso de duda, la Mutua se reserva el derecho de solicitar una muestra de algún artículo en particular. Si tras la valoración de la muestra solicitada, se constata por parte de la Mutua que la calidad técnica del producto no se ajusta a las características técnicas descritas en el ANEXO I, se desestimará la oferta.

El adjudicatario realizará los suministros ajustándose siempre a las indicaciones consignadas por el especialista prescriptor.

Las peticiones de los productos se realizarán mediante prescripción facultativa por parte del equipo médico de MC Mutual, que se entregará al/a la paciente para que acuda a la delegación del centro óptico que considere dentro de las ofertadas. No se deberá atender a ningún paciente, como norma general, sin la presentación de la prescripción facultativa.

En todos los casos, la empresa adjudicataria, una vez colocada y comprobada la adaptabilidad de las lentes oftálmicas y/o lentes de contacto en el usuario, se deberá solicitar la firma del/de la paciente en el albarán de entrega de la mercancía.

En el caso de que, durante el contrato, algunos de los productos ofertados sean renovados por otros de la misma gama, con prestaciones análogas o superiores, el fabricante propondrá a MC Mutual la opción de suministrar el producto más actualizado, aplicando un precio nunca superior al ofertado con anterioridad. No se admitirán ofertas que incluyan productos obsoletos o descatalogados.

El adjudicatario podrá realizar sustituciones de productos siempre y cuando, dichos cambios hayan sido motivados por considerarse obsoletos o no ajustarse a las necesidades del paciente. No podrá suministrarse un modelo de lentes diferente al ofertado sin autorización previa. Todo cambio o propuesta será comunicado previamente por correo electrónico al médico especialista y no supondrá en ningún caso una merma en cuanto a la calidad exigida.

El médico especialista será quien autorizará expresamente el cambio. El cambio que proponga el centro óptico no deberá suponer incremento del precio del material que se proponga sustituir ni significará un decremento de su calidad.

MC MUTUAL no abonará a la empresa adjudicataria ningún material que se haya suministrado al/a la paciente que no corresponda con el solicitado por el personal médico

de MC MUTUAL. En caso de duda o necesitar alguna consulta, la adjudicataria se pondrá en contacto con el médico prescriptor.

El personal asistencial de MC MUTUAL velará en todo momento por el mantenimiento de los niveles de calidad en los productos suministrados, comunicando a la empresa adjudicataria las incidencias detectadas en la evolución del paciente y comunicarán las observaciones sobre la calidad de los productos suministrados. El adjudicatario está obligado a cambiar el producto que no ofrezca la prestación adecuada. Correrá a cargo del adjudicatario cuantas rectificaciones imputables a la elaboración y adaptación sean precisas.

La empresa adjudicataria informará a los médicos especialistas sobre avances en productos -objetos de licitación- que pudieran significar una mejora muy significativa en la evolución del accidentado atendido, para valoración por parte del especialista de MC MUTUAL.

El adjudicatario presentará obligatoriamente un catálogo adicional tarificado en el que se recoja el portfolio actualizado de productos no incluidos en la tabla **Oferta económica del FORMULARIO OFERTA ECONÓMICA**, al objeto de permitir la adquisición de cualesquiera otros productos que tengan cabida en dicho ámbito.

2.5.- Personal

El adjudicatario deberá disponer al menos, de **UN (1) Graduado/a en óptica y optometría o equivalente según legislación vigente**.

El centro deberá designar un responsable del contrato como interlocutor único de MC MUTUAL, que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones. La interlocución ha de estar disponible todos los días laborables, entre las 9:00 h y las 20:00 h, por correo electrónico o telefónicamente, para atender las posibles incidencias de suministro u otras demandas relacionadas con el mismo.

Tanto la disponibilidad del/ de los profesional/es indicados anteriormente como la de un responsable del contrato, son **“Obligaciones contractuales esenciales”, con análogos efectos resolutorios que los señalados en el artículo 211.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).**

De forma periódica la Mutua podrá convocar reuniones para comentar aspectos relacionados con el seguimiento de la calidad del Servicio del Proveedor.

2.6.- Logística y suministro

Los pacientes de MC Mutua se desplazarán a la óptica con la petición médica correspondiente. En esta, se llevará a cabo la revisión optométrica y el suministro de las gafas y/o lentes de contacto.

El plazo de entrega del artículo será de 15 a 30 días, tras la toma de medidas.

Una vez se haya entregado y realizado las adaptaciones pertinentes de las gafas y/o lentes de contacto al paciente, el proveedor solicitará la firma de éste en el albarán de entrega. El albarán firmado es un requisito indispensable para la validación de la factura.

En ningún caso se admitirán facturas de reparaciones de productos en período de garantía y correrá a cargo del/de la adjudicatario/a cuantas rectificaciones imputables a la elaboración de las gafas y/o lentes de contacto sean precisas.

Solo se facturarán aparte las reparaciones que no cubra la garantía ofertada por la empresa licitadora y con un presupuesto previo autorizado por MC Mutua.

A principios de mes, el centro óptico ha de proporcionar mensualmente al centro de referencia de MC Mutua, un listado informático (en formato Excel) con el resumen de las entregas realizadas el mes anterior el cual se procede a facturar, debiendo ajustarse al siguiente modelo:

MODELO RESUMEN ENTREGAS REALIZADAS

- Referencia producto.
- Descripción del producto.
- Cantidad suministrada.
- Precio unitario sin IVA.
- % de IVA.
- Precio total con IVA.
- Centro y médico solicitante.
- Número de Historia Clínica o Expediente del paciente.

2.7.- Horario de atención

El horario de atención a los pacientes será de 8 horas diarias de lunes a viernes (salvo festivos), comprendidas entre las 10:00h y las 20:00h.

El tiempo de respuesta para la realización de la primera asistencia desde la solicitud del facultativo de MC Mutual no ha de ser mayor de 48 horas.

2.8.- Ejecución y cumplimiento del contrato.

2.8.1.- El adjudicatario será responsable de la calidad técnica del servicio que desarrolla y de las prestaciones y actividades realizadas, así como de las consecuencias que se deducen para MC MUTUAL de los errores o conclusiones incorrectas durante la ejecución del contrato. El adjudicatario ejecutará el contrato y estará obligado a indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de las operaciones que requieran la ejecución del contrato, excepto en el caso que los daños sean ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de MC MUTUAL.

2.8.2.- El adjudicatario se comprometerá a impartir a todas las personas asignadas a las tareas objeto del presente contrato, las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento de

las obligaciones asumidas por su empresa en virtud del presente contrato, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

En cada una de las prestaciones, los profesionales de la entidad concertada actuarán con conocimiento y aplicación de los protocolos de la Mutua, que se entregarán con anterioridad a la fecha en que inicie sus efectos, así como de las correspondientes actualizaciones cuando las mismas se produzcan.

CLÁUSULA 3ª - FACTURACION

El/la paciente no deberá abonar importe alguno por el suministro.

La facturación se realizará a MC MUTUAL, debiendo la factura ir acompañada del correspondiente recibo del/de la paciente, así como de la copia de la prescripción médica.

En la primera semana de mes se remitirá toda la facturación de los artículos suministrados durante el mes anterior al centro de referencia de MC MUTUAL indicado en la cláusula 1.2. del presente pliego. La factura debe ir acompañada con las peticiones de servicio de la Mutua, el albarán de entrega firmado por el paciente y el listado en formato Excel comentado anteriormente. Además, debe especificar; número de contrato, referencia producto, descripción producto, cantidad suministrada, precio unitario sin IVA, % IVA, precio total con IVA, centro solicitante, y número de Historia Clínica o Expediente del paciente.

ANEXO I. RELACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS OFERTADOS

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
LENTES ORGÁNICAS	

<p>LENTE MONOFOCAL INDICE 1.5</p>	<p>Lente monofocal de material orgánico, esférica, con tratamiento antirreflejante. Índice 1.50 Diámetros: 65/70/75 Densidad: 1.32 Corte de UV: 290-400 Nº de Abbe: 58 % Absorción UVA: 100 %Absorción UVB=100 Transmisión de la lente: 92% Reflexión por cada cara: 4%</p> <p><u>Con anti reflejante:</u> Transmisión de la lente: 99.2% Reflexión por cada cara: 0,5% - 1%</p>
<p>LENTE MONOFOCAL ORGÁNICA 1.60</p>	<p>Diámetros: 65/70/75 Densidad: 1.30-1.32 Corte de UV: 290-400 Nº de Abbe: 41-42 % Absorción UVA: 100 %Absorción UVB: 100 Transmisión de la lente: 92% Reflexión por cada cara: 4%</p> <p><u>Con anti reflejante:</u> - Transmisión de la lente: 99.2% - Reflexión por cada cara: 0,5% - 1%</p>
<p>LENTE ORGÁNICA 1.67</p>	<p>Diámetros: 65/70/75 Densidad: 1.36-1.37 Corte de UV: 290-400 Nº de Abbe: 31-32 % Absorción UVA: 100 %Absorción UVB: 100 Transmisión de la lente: 92% Reflexión por cada cara: =4%</p> <p><u>Con anti reflejante:</u> - Transmisión de la lente: 99.2% - Reflexión por cada cara: 0,5% - 1%</p>
<p>LENTE MONOFOCAL ORGÁNICA 1.74</p>	<p>Diámetros: 65/70/75/80 Densidad: 1.34 -1.37 Corte de UV: 290 - 400 Nº de Abbe:33-31 % Absorción UVA: 100 %Absorción UVB: 100 Transmisión de la lente: 92.5% Reflexión por cada cara: 4%</p> <p><u>Con anti reflejante:</u> - Transmisión de la lente: 99.2% - Reflexión por cada cara: 0.7%</p>
<p>LENTE ORGÁNICA SOLAR Y FILTROS TERAPEUTICOS</p>	<p>Se dispondrá de una amplia carta de coloración para atender la demanda de los</p>

	<p>pacientes (marrón, gris, gris-verde, negro, azul).</p> <p>La transmisión ira en función de la intensidad seleccionada, y en el caso de los filtros terapéuticos en función del corte que necesite el paciente desde 440nm a 455 nm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase 0 Intensidad A: 80%-100%. Lentes con mínima protección. • Clase 1 Intensidad AB: 43%-80%. Filtros leves. • Clase 2 Intensidad B: 18%-43%. Filtros solares de intensidad media. • Clase 3 Intensidad C: 8%-18%. Lentes con mayor capacidad de filtrado. • Clase 4 Intensidad D: 3% Lentes muy oscuras.
LENTE ORGÁNICA FOTOCROMÁTICA	<p>Diámetros: 65/70/75 Densidad: 1.28-1.32 Corte de UV: 390 Nº de Abbe: 58 % Absorción UVA: 100 %Absorción UVB: 100 Transmisión de la lente: 92% Reflexión por cada cara: 4% <u>Con antirreflejante:</u></p> <p>Transmisión de la luz: - En estado claro: 85%-92% dependiendo de la exposición previa a la luz UV. - En estado oscuro: 8% - 18%, adaptándose automáticamente a las condiciones de luz intensa para ofrecer máxima protección.</p> <p>- Reflexión por cada cara: 0.4%</p>
LENTES CON REFUERZO ACOMODATIVO	<p>Disponibilidad en todas sus versiones de: diámetros (65/70/75), índices de refracción (1.5, 1.6, 1.67, y 1.74), refuerzo de 0.5 dp a 1.30 dp, fotocromático y solares (coloración fija).</p>
LENTE PROGRESIVA	<p>Las lentes serán de alta gama desarrolladas con últimas tecnologías, talladas punto a punto, por ambas caras (free-form), para obtener campos periféricos suaves y campos intermedios amplios, con alta tolerancia y visión dinámica. Disponibles en variedad de índice de refracción (1.5, 1.6, 1.67 y 1.74), diseño que se adaptó al paciente en todas sus versiones,</p>

	fotocromático, y solares (coloración fija para exteriores).
PRISMA DE FRESNEL	Las lentes Fresnel serán de un grosor de 1 mm, con un rango de 1 a 40dp prismáticas.
GAFAS DE PROTECCIÓN	
GAFAS DE PROTECCIÓN MONOFOCAL GRADUADAS	<p>Lente monofocal orgánica y/o de policarbonato, con tratamiento antireflejante, anti rayado, antivaho y que repela agua y polvo.</p> <p>Personalizadas según graduación necesaria. Resistentes al impacto, con protección lateral.</p> <p>Incluye montura de protección ocular:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De seguridad con patillas - Envolvertes o panorámicas - Integrales <p>En todos los tamaños.</p>
GAFAS DE PROTECCIÓN PROGRESIVAS GRADUADAS	<p>Lente progresiva de corte digital. Orgánica y/o de policarbonato, con tratamiento antireflejante, anti rayado, antivaho y que repela agua y polvo.</p> <p>Personalizadas según graduación necesaria. Resistentes al impacto, con protección lateral.</p> <p>Incluye montura de protección ocular:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De seguridad con patillas - Envolvertes o panorámicas - Integrales <p>En todos los tamaños.</p>
GAFAS DE PROTECCIÓN MONOFOCALES FOTOCROMÁTICAS	<p>Lente monofocal, fotocromática, orgánico y/o de policarbonato.</p> <p>Con tratamiento antireflejante, anti rayado, antivaho y que repela agua y polvo.</p> <p>Personalizadas según graduación necesaria. Resistentes al impacto, con protección lateral.</p> <p>Incluye montura de protección ocular:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De seguridad con patillas - Envolvertes o panorámicas - Integrales <p>En todos los tamaños.</p>
GAFAS DE PROTECCIÓN PROGRESIVAS FOTOCROMÁTICAS	<p>Lente progresiva fotocromática. Orgánica y/o de policarbonato, con tratamiento antireflejante, anti rayado, antivaho y que repela agua y polvo.</p> <p>Personalizadas según graduación necesaria. Resistentes al impacto, con protección lateral.</p> <p>Incluye montura de protección ocular:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - De seguridad con patillas - Envoltentes o panorámicas - Integrales <p>En todos los tamaños.</p>
MONTURA	
GAFAS DE PASTA	Realizadas con materiales hipoalergénicos tales como acetatos, TR-90, OPTYL, de fabricación europea con marcado CE, con diseño ajustado y resistente a las necesidades del paciente. No se admitirán monturas de material inyectado.
GAFAS DE METAL	Los armazones tienen que estar fabricados con metales ligeros y duraderos como el aluminio y el acero inoxidable o como el titanio que además es hipoalérgico, de fabricación europea con marcado CE.

LENTE DE CONTACTO	
LENTE DE CONTACTO ESFÉRICAS (PACK DE 6 UNIDADES) mensual	Lentes de contacto esféricas de hidrogel. Uso mensual. De +6 a -20 dioptrías.
LENTE DE CONTACTO TÓRICAS (PACK DE 6 UNIDADES) mensual	Lentes de contacto tóricas de Hidrogel. Uso mensual.
LENTE DE CONTACTO MULTIFOCALES (PACK DE 6 UNIDADES) mensual	Lentes de contacto multifocales de Hidrogel. Uso mensual.
LENTE DE CONTACTO TERAPÉUTICAS MENSUALES (PACK DE 6 UNIDADES) mensual	Lentes de contacto terapéuticas de uso mensual. DK/t: > 120. De hidrogel de silicona. Diámetro 14 mm (+/- 2 mm).
BOLSA LENTE ESCLERAL	<p>Lentes de contacto esclerales personalizadas a medida de material RGP de alta permeabilidad al oxígeno, rango mínimo de 100 a 140 DK). De material biocompatible y con resistencia a depósitos para minimizar la acumulación de proteínas y lípidos en la lente.</p> <p>Disponibles en varios diámetros, de 14mm a 24mm que se adapten a variedad de tamaños de ojo y condiciones oculares. Zona óptica y curva base personalizable. Altura sagital variable, opciones de diseño tórico o esclerales asimétricas para adaptarse a ojos con irregularidades de la esclera.</p> <p>Se incluyen tratamientos como recubrimiento hidrofílico, protección UV y tintados para facilitar la manipulación o si el paciente lo requiere.</p>

	Han de ser compatibles con soluciones salinas sin conservantes que se encuentran actualmente a disposición.
VARIOS	
LIQUÍDO LENTES DE CONTACTO	Solución única. Bote entre 350-400 ml.
LÍQUIDO LENTES DE CONTACTO SIN CONSERVANTES	Solución sin conservantes para enjuagar e insertar lentes de contacto esclerales y permeables a gas. Bote entre 30 - 50 ml.
LIMPIADOR LENTES DE CONTACTO	Limpiador de lentes de contacto esclerales y permeables a gas. Bote entre 30 - 50 ml.
CONSERVADOR LENTES DE CONTACTO	Conservador lentes de contacto esclerales y permeables a gas. Bote entre 100-150 ml.
GOTAS OFTÁLMICAS LUBRICANTES	Gotas oftálmicas lubricantes con hidratación ac. Hialurónico. Bote entre 10 - 20ml.
REPARACIONES Y COMPLEMENTOS	Incluye las reparaciones necesarias y los complementos que mejoren la calidad de vida del usuario.