

Seguridad a Través De La Vida de Un Caso

Esta política es un extracto de la política Seguridad a través de la vida de un caso. Para solicitar una copia de esta política en su totalidad, comuníquese con:

Kimberly Martin, Coordinadora de Servicios Humanos, CQI y Capacitación
775-337-4487
ksmartin@washoecounty.gov

8.14 Evaluaciones informales continuas de seguridad: El asistente social asignado debe realizar evaluaciones informales continuas de seguridad en todos los niños con un caso abierto de investigación o permanencia y los niños que permanecen en el hogar parental. Nota: Puede haber circunstancias en las que algunos niños sean colocados en un hogar sustituto / familiar y otros permanezcan en el hogar parental. En estas circunstancias, el trabajador del caso debe realizar esfuerzos concertados para realizar evaluaciones informales continuas de la seguridad de TODOS los niños, incluso si la WCHSA no tiene la custodia legal o un caso abierto para ese niño. Las evaluaciones informales continuas de seguridad se producen durante los contactos con niños, padres, familiares / cuidadores familiares ficticios / familiares de acogida y contactos colaterales con otras personas que conocen la familia. La suficiencia de las evaluaciones de seguridad realizadas durante dichos contactos requiere que se realicen con una frecuencia y calidad para garantizar la seguridad continua del niño. [Consulte la Política estatal 0205 Contacto del trabajador social con niños, padres y cuidadores](#) para obtener más información.

A. Contactos de niños: El asistente social llevará a cabo contactos en persona con los niños en sus hogares y en otros lugares de la comunidad para evaluar la seguridad continua. Contacto con niños deben realizarse en todos los niños en **una investigación abierta; niños bajo custodia legal de la WCHSA; y niños asociados con casos no legales que se colocan en el hogar o fuera del hogar.**

1. Frecuencia - las tasas de frecuencia que se enumeran a continuación son los requisitos mínimos para los contactos infantiles. Es posible que los trabajadores sociales necesiten realizar contactos infantiles más frecuentes según las circunstancias individuales del caso y las necesidades del niño.

1. Colocación de emergencia o colocación inicial en atención fuera del hogar - el asistente social asignado debe realizar un contacto cara a cara en el hogar con el niño dentro de un (1) día hábil desde el momento de la colocación. Este contacto no incluye el contacto

realizado cuando el niño es colocado inicialmente en el hogar, incluso si el asistente social asignado también fue el asistente social asignado.

2. Cambio de ubicación planificado - el asistente social asignado debe realizar un contacto cara a cara en el hogar con el (los) niño (s) dentro de los tres (3) días hábiles desde el momento de la colocación. Esto incluye cambios de ubicación debido a cambios en los proveedores de cuidado de crianza (familiar y no familiar), cuando los niños se reunifican y cuando un niño es dado de alta de un hospital u otra institución.
3. Revisión del plan de seguridad - el asistente social asignado debe comunicarse con el (los) niño (s), los padres y los proveedores de servicios de seguridad dentro de 1 semana después de la implementación de un plan de seguridad revisado. El contacto con el niño y los padres cuando el niño es colocado en el hogar, debe hacerse en persona en el hogar de colocación. El contacto con los proveedores de servicios de seguridad se puede hacer por teléfono.
4. Transferencia a Permanencia u otro asistente social - el asistente social asignado debe realizar un contacto cara a cara con el (los) niño (s) dentro de los cinco (5) días hábiles desde la transferencia del personal o la transferencia al nuevo asistente social
5. Contactos mensuales de menores - el asistente social asignado debe realizar un contacto cara a cara con cada menor al menos una vez por mes calendario para cumplir con los requisitos federales de contacto de menores. La mejor práctica es llevar a cabo un contacto cara a cara con cada niño al menos cada 30 días o con mayor frecuencia según sea necesario según las necesidades del niño para garantizar la seguridad, permanencia y bienestar del niño. 7 de los 12 contactos deben estar en la ubicación del niño y el asistente social no puede ver al niño en una ubicación alternativa durante más de 2 meses consecutivos.
6. Planes de seguridad en el hogar / fuera del hogar - el asistente social asignado debe realizar contactos cara a cara, además del contacto mensual con el niño, con los niños colocados en un plan de seguridad en el hogar o fuera del hogar. Plan de seguridad en el hogar con un pariente o pariente ficticio como se describe en el Plan de seguridad. Por ejemplo, los servicios de seguridad asignados por el asistente

social deben realizar una visita al hogar una vez por semana para proporcionar supervisión y monitoreo. El asistente social llevaría a cabo la visita semanal al hogar con una de esas visitas al hogar contando como el contacto mensual con el niño. Consulte la sección del manual, sección [8.13 F. Monitoreo de los planes de seguridad y 8.14 A. Contactos infantiles](#) para obtener más información.

7. Centro de tratamiento residencial fuera del estado - un representante de la agencia debe ver a los niños ubicados fuera del estado en un centro de tratamiento residencial al menos cada 30 días. En circunstancias en las que el asistente social asignado no realiza el contacto cara a cara con el niño, debe realizar una llamada telefónica privada mensual con el niño (según la edad y el nivel de desarrollo del niño) para evaluar la seguridad de la colocación. Estas conversaciones telefónicas deben ser adicionales a las reuniones mensuales del equipo telefónico.
 8. Colocación intraestatal o ICPC - el asistente social tendrá contacto telefónico mensual con el asistente social asignado fuera de la jurisdicción para preguntar sobre el contacto del menor. Además, el trabajador social debe tener una llamada telefónica privada mensual con el niño (según la edad y el nivel de desarrollo del niño) para evaluar la seguridad de la colocación. Estas conversaciones telefónicas deben ser adicionales a las reuniones mensuales del equipo telefónico. Este contacto con el niño debe documentarse como se describe en la Política estatal [0205.5.4 Contacto del trabajador social con niños ubicados fuera del estado](#).
2. Calidad - el asistente social asignado se asegurará de que la calidad de un contacto infantil sea suficiente para garantizar la seguridad del niño.
 - a. **Reúnase con el niño solo en un lugar privado y más cómodo para el niño.** Considere si el entorno en el que se ve al niño es tal que el niño se sienta cómodo discutiendo preocupaciones de seguridad. Siempre que sea posible, el asistente social debe ver al niño en una variedad de lugares, ya que el comportamiento y el nivel de comodidad del niño pueden variar según el lugar de la visita. En circunstancias donde el trabajador social no puede reunirse solo con un niño, el trabajador social debe documentar claramente:
 - Por qué el trabajador social no pudo reunirse solo con el niño (es decir, el niño se negó, edad, desarrollo, comportamiento, circunstancias, etc.)

- Qué intentos hizo el trabajador social para reunirse solo con el niño;
 - Cómo el trabajador social determinó que el niño estaba seguro sin reunirse solo con el niño (es decir, observaciones, discusiones con el cuidador y los miembros del equipo, interacciones, suministros, otros atributos que contribuyen a la seguridad del niño).
- b. Considere si la duración del contacto es suficiente para evaluar completamente la seguridad del niño. Si la duración del contacto no es suficiente para evaluar la seguridad, el trabajador debe realizar contactos adicionales con el niño dentro del mes para garantizar que se complete una evaluación completa.
- c. Utilice las observaciones de los asistentes sociales y el contenido de las declaraciones del niño para llegar a una conclusión sobre la seguridad del niño.
- d. Realizar contactos infantiles anunciados y no anunciados en todos los tipos de ubicación.**
- e. Hable y observe al niño con sus hermanos, otros niños en el hogar y con los cuidadores. Tenga en cuenta cualquier comportamiento o cambio de comportamiento que vea en las dos situaciones anteriores.
- f. Observe a los niños no verbales en su entorno, incluido un entorno de guardería al que el niño puede asistir. Las observaciones deben incluir interacciones con cuidadores, otros niños y cómo el niño está progresando en su desarrollo (habla, habilidades motoras gruesas y finas, etc.).
- g. Recopilé información del niño con respecto a los nueve (9) atributos de una colocación segura en el hogar de un pariente / pariente ficticio y / o diez (10) atributos de una colocación segura en el hogar de acogida según se describe en el Método de evaluación CSE para la colocación de acogida familiar.
- h. Lo siguiente es requerido para conducir una revisión del cuerpo de un niño:

No Esta en Custodia de WCHSA:

- Las heridas están en plena vista; o
- El consentimiento de los padres o guardián quienes están legalmente autorizados a proveer el consentimiento, y, si el niño es de la edad suficiente y madurez para dar el consentimiento, el consentimiento del niño; o

- Circunstancias exigentes – el niño es sujeto a heridas significantes o danos en el tiempo que se tardara para obtener un orden de registro; o
- Una orden de registro – la orden tiene que indicar el ámbito de la autorización del registro; por ejemplo, - si la alegación es abuso físico por medio de azotazo, la orden debe permitir la revisión del cuerpo para señas de abuso físico en las áreas sujeto a azotazos (espalda, torso, piernas, nalgas), pero no permitirá la revisión de los genitales.

En Custodia de WCHSA:

- Las heridas están en plena vista; o
- El consentimiento del niño, si el niño es de edad suficiente y madurez para dar el consentimiento.

3. Documentación - el asistente social asignado debe documentar claramente los indicadores de seguridad evaluados durante el contacto del niño, incluyendo lo que dijo el niño, lo que observó el trabajador y que el trabajador se reunió con cada niño solo y la ubicación de esa conversación. El asistente social no debe simplemente documentar que el niño está a salvo, sino que debe incluir detalles sobre la información recopilada, incluidas, entre otras, declaraciones específicas, ejemplos y observaciones, para llegar a la conclusión de que el niño está a salvo.

B. Contactos de niños para los niños que permanecen en el hogar parental y **que no están bajo la custodia legal de la agencia** - el trabajador social del caso deberá realizar esfuerzos concertados continuos para evaluar la seguridad de los niños que permanecen en el hogar parental, que han sido evaluados como seguro y su parte del caso cerrada, cuando otros niños son colocados bajo cuidado fuera del hogar con un plan de reunificación. Una vez que el plan de permanencia para el niño fuera del hogar se ha cambiado a otro plan que no sea la reunificación, ya no se requiere que el trabajador social evalúe la seguridad de los niños que permanecen en el hogar parental.

1. Frecuencia / Calidad Contactos con el niño - el asistente social debe realizar contactos mensuales en persona con estos niños, enfocándose en la seguridad del niño que permanece en el hogar, la seguridad durante las visitas con los hermanos que permanecen en el exterior. atención domiciliaria y participación de los padres. La calidad de estos contactos infantiles debe cumplir con los criterios descritos en MS 8.14 A. Contacto con Niños.
2. Exención de los requisitos de contacto infantil para los niños que permanecen en el hogar de los padres y que no están bajo la custodia legal de la agencia. - El supervisor puede aprobar una exención del requisito de contacto del niño en ciertas circunstancias. Al tomar la decisión de renunciar a un contacto con el niño, el supervisor debe

documentar el pensamiento crítico sobre por qué los niños que permanecen en el hogar están seguros y razonablemente seguirán estando seguros durante el período de contacto del niño renunciado.

- a. Las consideraciones para renunciar a un contacto infantil incluyen, pero no se limitan a:
- ¿Cómo se aplica el peligro inminente a cada niño de la familia? Incluya cómo la vulnerabilidad o las necesidades especiales del niño fuera del hogar contribuyen al peligro inminente en comparación con el (los) niño (s) en el hogar.
 - ¿Se determinó que los niños en el hogar eran seguros al concluir el NIA y todas las amenazas de seguridad identificadas se relacionaron solo con el niño fuera del hogar?
 - ¿Se evaluó inicialmente a los niños en el hogar como inseguros, pero se reunificaron después de que los padres hicieron un progreso suficiente para cambiar sus capacidades parentales disminuidas?
- b. Los ejemplos de circunstancias en las que se puede renunciar al contacto del niño, incluyen, pero no se limitan a:
- El asistente social ha realizado **esfuerzos concertados continuos** para llevar a cabo un contacto en persona con un niño que permanece en el hogar de los padres para evaluar su seguridad, pero no pudieron realizar el contacto mensual o tenían una capacidad limitada para tener un contacto infantil de calidad como se describe en MS 8.14 A.2. debido a circunstancias fuera de su control (es decir, se desconoce el paradero del padre y el niño, el padre se niega a permitir que el trabajador lo vea o hable solo con el niño o el padre evita al trabajador).
 - La amenaza de peligro inminente es específica solo para el niño en cuidado fuera del hogar, como cuando el niño tiene necesidades extraordinarias que el cuidador no puede satisfacer, pero puede satisfacer las necesidades de los niños que permanecen en el hogar.

Cuando se renuncia a un contacto con un niño, el asistente social debe atender el caso con su supervisor, inicialmente y al menos trimestralmente, para garantizar que se agoten todos los esfuerzos concertados para evaluar la seguridad del niño y garantizar que no haya nuevas acusaciones de abuso o negligencia en lo que se refiere a la seguridad de los niños en el hogar. Siempre que sea posible, el asistente social debe usar información colateral para determinar si hay nuevas acusaciones de abuso o negligencia o amenazas de seguridad en relación con los niños en el hogar. El supervisor puede, después de que se hayan agotado todos los esfuerzos concertados, renunciar al requisito

de contacto con el niño por un período de tiempo no mayor a tres (3) meses. Después de que haya transcurrido el período de tres (3) meses, el caso debe ser atendido nuevamente por el supervisor para determinar si deben reanudarse los esfuerzos concertados para volver a involucrar a

los padres y realizar contactos infantiles con los niños que permanecen en el hogar.

Nota: Si existen inquietudes de peligro presente o peligro inminente para el niño que permanece en el hogar, pero el trabajador social no puede ponerse en contacto con el niño para evaluar su seguridad, el trabajador social debe evaluar inmediatamente el caso con el supervisor para determinar si se debe ingresar un nuevo informe en UNITY para iniciar una nueva investigación.

3. Documentación:

- a. Se realiza contacto con el niño - el asistente social asignado debe documentar claramente los indicadores de seguridad evaluados durante el contacto con el niño, incluyendo lo que dijo el niño, lo que observó el trabajador y que el trabajador se reunió con cada niño solo y la ubicación de esa conversación. El asistente social no debe simplemente documentar que el niño está a salvo, sino que debe incluir detalles sobre la información recopilada, incluidas, entre otras, declaraciones específicas, ejemplos y observaciones, para llegar a la conclusión de que el niño está a salvo. Si el padre se niega a permitir que el niño sea visto solo, el asistente social debe documentar esto para dar contexto a la evaluación de seguridad.
- b. Contacto con el niño no realizado -
 - El asistente social documentará en una nota de caso de UNITY cada mes:
 - Si el niño ha sido determinado SEGURO, INSEGURO o NO DETERMINADO; y
 - Todos los esfuerzos concertados en curso realizados para llevar a cabo el contacto infantil en persona; y
 - Información obtenida de fuentes colaterales utilizadas para evaluar la seguridad del niño durante cada mes, por ejemplo, declaraciones y observaciones obtenidas del niño en cuidado fuera del hogar, el padre adoptivo / pariente familiar ficticio cuando tienen algún contacto el niño permaneciendo en el hogar, miembros de la familia, personal de FEC, etc.
 - El asistente social no necesita completar una nota mensual del caso durante el período de tiempo en que se renuncia al contacto del niño, pero debe documentar claramente en las notas del caso cualquier esfuerzo concertado realizado para

apoyar la continuación de la exención o reanudar los requisitos de contacto del niño.

- El supervisor documentará en una nota de caso de UNITY toda la dotación de personal del caso (tanto inicial como trimestral como se describe en 8.14 B. arriba) e incluirá información sobre los esfuerzos concertados específicos que se han realizado para llevar a cabo el contacto en persona con el niño, contactos colaterales que se han hecho o se harán, circunstancias de casos específicos que justifiquen renunciar al requisito de contacto con el niño y el período de tiempo que se renuncia al contacto. Al volver a contratar el caso para continuar renunciando al requisito de contacto con el niño, el supervisor debe documentar las circunstancias específicas del caso en ese momento que respalden la continuación de la exención de contacto con el niño.
- c. Contactos de los padres: El trabajador social utiliza la información recopilada durante los contactos con los padres para evaluar la seguridad de un niño (capacidades de los padres y el estado de Peligro Inminente en el hogar de los padres), permanencia (incluye todos los planes de permanencia apropiados a las necesidades del niño y la familia y el esfuerzo concertados para lograr todos los planes de permanencia apropiados) y el bienestar del niño y la familia. Los contactos de los padres son la fuente principal de información para que los trabajadores sociales evalúen las capacidades de los padres y el estado de peligro inminente dentro del hogar de los padres. El asistente social utilizará los contactos de los padres para recopilar la información necesaria para completar / desarrollar la Evaluación inicial de Nevada (NIA), la Evaluación familiar de la capacidad protectora (PCFA), la Evaluación del progreso de la capacidad protectora (PCPA), las Evaluaciones de seguridad (NAC 432B.185), el Plan de seguridad Determinación (SPD) y Condiciones de devolución (CFR). Completar el resumen social y garantizar que cumplimos con todas las obligaciones legales para realizar esfuerzos razonables para lograr tanto el plan de permanencia ordenado por el tribunal como otros planes de permanencia apropiadas dadas las necesidades del niño y la familia y el estado de cambio de un padre.
1. Tipo de contacto - los contactos con los padres deben hacerse en persona siempre cuando sea posible. Si un padre se encuentra fuera del área o no puede reunirse con el trabajador social en persona, el trabajador social puede facilitar el contacto por videollamadas (preferible), teléfono, correo electrónico, mensaje de texto o cartas. El asistente social debe documentar los motivos por los cuales el contacto se realiza a través de otros medios que no sean en persona. Además de los contactos en persona requeridos, se alienta a los trabajadores a comunicarse continuamente con los padres a través del método preferido de los padres, que podría incluir videollamadas teléfono, correo electrónico o mensaje de texto o cartas.

2. Paradero desconocido - cuando se desconoce el paradero de un padre, el trabajador debe hacer esfuerzos concertados para localizar y comunicarse con los padres con la intención de involucrarlos en la planificación del caso para sus hijos. Los esfuerzos concertados continuos se refieren no solo a un intento, sino a hacer todos los intentos que podrían resultar razonablemente en encontrar al padre y hacer esos intentos de manera continua a lo largo del tiempo. Cuando se localiza a un padre el trabajador debe reanudar los contactos con los padres para reevaluar las necesidades de los padres y el progreso hacia las metas del plan del caso.

Ejemplos de intentos de contacto incluyen, entre otros:

- Realización de visitas domiciliarias a cualquier dirección conocida
 - Llamando a todos los números de teléfono conocidos
 - Enviar un correo electrónico a cualquier dirección de correo electrónico conocido
 - Realizar búsquedas en las redes sociales, como Facebook, Twitter, etc. (La Búsqueda Diligente puede ayudar con esto);
 - Hablar con colaterales conocidos, abogados de los padres, parientes/amigos, proveedores de servicios, y los padres de crianza para determinar si están en contacto con los padres y
 - Solicitar una búsqueda diligente inmediatamente cuando todos los intentos de localizar/contactar hayan fallado y al menos trimestralmente cuando hayan fallado los esfuerzos concertados en cursos para localizar al padre. La Búsqueda Diligente monitorea las admisiones de la cárcel y notificará el trabajador social si el padre ha sido arrestado.
3. Frecuencia: Es responsabilidad de los trabajadores sociales reunirse cara a cara con los padres para garantizar que la frecuencia sea suficiente para monitorear su progreso en los servicios, promover el logro oportuno de los objetivos del caso y abordar de manera efectiva las necesidades de seguridad, permanencia y bienestar de los niños. Mínimo, el asistente social debe tener un contacto mensual en persona con los padres. Sin embargo, se puede requerir más o menos contacto dependiendo de las circunstancias del caso, es decir, los casos en el hogar o los casos en el proceso PCFA pueden requerir más contactos, mientras que los casos en los que se desconoce el paradero de los padres pueden requerir menos contactos.

Nota: En cuanto la agencia ha sido aliviada de los esfuerzos razonables para reunificar, el trabajador social debe tener contacto con los padres para facilitar la continuación de la relación con el niño (a través de visitas o otros medios de contacto) Si se ha determinado que es una

necesidad para el niño y verificar el estado del cambio para garantizar que el plan de TPR/Adopción siga siendo apropiado. El trabajador social debe continuar brindando servicios de referencias para ayudar a los padres incluso cuando el tribunal haya revelado a la agencia de esfuerzos razonables. Si en base al estado de cambio de un padre, se ordena un plan que no sea la reunificación, pero el plan ya no es apropiado, el trabajador social debe juntarse con el DDA e inmediatamente reanudar los esfuerzos para apoyar la reunificación en adición de los planes de la corte. En cuanto los derechos del padre estén terminados ya no se requiere que el trabajador social siga teniendo contacto con las padres nomas en caso para facilitar un acuerdo post adoptivo. Si los padres han firmado un consentimiento, el trabajador social debe reunirse con el DDA asignado para determinar la frecuencia requerida de contacto hasta que se finalice la adopción.

4. Calidad: los contactos con los padres deben tener lugar en un lugar propicio para conversaciones abiertas y honestas con los padres, respetando su confidencialidad. La duración de cada contacto con los padres debe ser suficiente para evaluar las necesidades de los padres, las capacidades de los padres, el estado del peligro presente / peligro inminente y para facilitar los cambios descritos en el plan del caso. El asistente social debe reunirse con los padres por separado para evaluar y abordar sus necesidades individuales; y juntos para evaluar la dinámica dentro de la familia y para facilitar las prácticas positivas de crianza compartida. Excepción: cuando hay violencia doméstica entre los padres, el trabajador social debe consultar con su supervisor para determinar la seguridad de celebrar reuniones conjuntas.
5. Documentación: el asistente social asignado debe documentar claramente la información para respaldar la finalización de NIA, PCFA, PCPA, SPD y CFR en las notas de caso de UNITY. Esto debe incluir detalles sobre lo que dijo el padre; las observaciones del trabajador; la etapa de cambio de los padres en relación con el objetivo de cada plan de caso; Intervenciones de entrevistas motivacionales utilizadas durante el contacto para facilitar el cambio; las necesidades de los padres; y servicios requeridos para mejorar las capacidades de protección o satisfacer las necesidades del niño.

Nota: Contacto con los padres por mensaje de texto o correo electrónico deben estar documentados palabra por palabra en UNITY. Los mensajes de texto o correo electrónico no deben eliminarse hasta que hayan sido documentados en UNITY.

Excepción: Al realizar la NIA y la PFCA el trabajador social puede ingresar una nota del caso de contacto de los padres en UNITY que muestre la fecha y la hora del contacto y haga referencia a la NIA o la PFCA para obtener más detalles.

- d. Contactos de parientes / familiares sustitutos / familiares ficticios: El asistente social llevará a cabo contactos en persona con proveedores de familiares / familiares ficticios / familiares de crianza temporal para evaluar la seguridad continua.
1. Frecuencia: los contactos en persona y por teléfono deben ocurrir con una frecuencia suficiente para evaluar las necesidades del cuidador y la seguridad del hogar. Como mínimo, el trabajador social debe tener contacto en persona con el pariente / pariente / padre adoptivo durante los contactos de niños que ocurren en el hogar de colocación. Si el trabajador social lleva a cabo un contacto con el niño fuera del hogar de colocación, o si el niño se coloca fuera del área (como una colocación de RTC o ICPC), debe facilitar una conversación telefónica con el cuidador durante ese mismo mes. Pueden existir formas adicionales de contacto, como correos electrónicos o mensajes de texto, además de los requisitos mínimos establecidos anteriormente.
 2. Calidad: durante los contactos de familiares / familiares ficticios / padres de crianza temporal, el trabajador social reunirá información del pariente / familiar ficticio / padre de crianza temporal con respecto a los nueve (9) atributos de una ubicación segura en el hogar de familiares / familiares ficticios y / o diez (10) atributos de una colocación segura en hogares de acogida como se describe en el Método de evaluación CSE para la colocación de familias de acogida. El trabajador también debe evaluar las necesidades del cuidador para asegurarse de que pueda satisfacer las necesidades de seguridad, permanencia y bienestar de los niños bajo su cuidado.
 3. Documentación: el asistente social asignado debe documentar claramente los indicadores de seguridad evaluados durante el contacto con el padre adoptivo, incluyendo lo que dijo el padre adoptivo y lo que observó el trabajador. El asistente social debe incluir detalles sobre la información recopilada, incluidas, entre otras, declaraciones específicas, ejemplos y observaciones, para llegar a la conclusión de que el niño está seguro en el hogar de crianza. Información documentada en las notas del caso de contacto del cuidador deben soportar las calificaciones de los nueve (9) atributos de un familiar seguro/ pariente ficticio colocación en el hogar y/o de los diez (10) atributos de una colocación segura en un hogar de crianza como se describe en el método de evaluación CSE para la colocación de crianza por parientes.