

Fundación

# iSocial

innovación en la acción social

## Los servicios sociales ante la inteligencia de grandes cantidades de datos (*big data*)

Fernando Fantova

Conferencia impartida en el marco del Ciclo de Reflexión “Big data y Servicios Sociales. Prever y anticiparnos a las necesidades sociales” el 10.03.2020 en el Palau Macaya de Barcelona, organizado por Fundación iSocial con el apoyo de La Caixa, Universitat Oberta de Catalunya y Fundación TIC Salut Social.

# Fernando Fantova

Trabaja en la intervención social y los servicios sociales desde finales de los setenta. Es educador social, licenciado en Psicología, máster en Recursos Humanos y doctor en Sociología. Ha tenido experiencia en la atención directa, la dirección de organizaciones del tercer sector, la consultoría independiente (especialmente en España y Latinoamérica) y las responsabilidades políticas como viceconsejero de Asuntos Sociales del Gobierno vasco. Es autor de diez libros y doscientos artículos, capítulos o ponencias relacionados con los servicios y, en general, las políticas sociales, la mayoría de los cuales están disponibles en [fantova.net](http://fantova.net).



# Presentación

**A** continuación se presentan algunas reflexiones sobre el efecto que está teniendo y, sobre todo, que puede tener en el futuro la inteligencia artificial de grandes cantidades de datos (*big data*) en nuestros servicios sociales. Los análisis y conjeturas siguientes se hacen desde la perspectiva de una persona que intenta utilizar los conceptos y esquemas de las ciencias sociales para el estudio de las organizaciones humanas y, más específicamente, de algunos sistemas públicos en un marco de políticas sociales.

La información que se maneja no es otra que la de un observador que se pretende atento y participante del devenir de los servicios sociales en nuestro entorno, en calidad de consultor frecuente de poderes públicos y otros agentes en labores de visión, diseño y orientación estratégica de esta rama de la acción pro bienestar. Una persona, desde luego, no especializada en tecnología digital.

# Inteligencia de datos, tecnologías digitales y consecuencias en las organizaciones

**Y**, como punto de partida, daremos una definición muy sucinta de la inteligencia de grandes cantidades de datos, entendida como la capacidad tecnológica de procesar a mucha velocidad enormes volúmenes de información, de modo que es posible reemplazar cada vez más actos humanos en los procesos de trabajo y, más aún, es posible reemplazar cada vez más decisiones humanas, cada vez más complejas. Decisiones y actos que forman parte de los procesos operativos, de los procesos de gestión y de los procesos de gobierno de las organizaciones y de los sistemas. De suerte, incluso, que dichos procesos operativos, de gestión y de gobierno se integran notablemente entre sí (Ramíó y Salvador, 2019).

El impacto de las tecnologías, del cambio tecnológico en la vida social y, específicamente, en las organizaciones y sistemas de actividades profesionales basadas en el conocimiento no es privativo de esta tecnología digital, sino que ha podido ser estudiado en diferentes momentos de la historia (Bunge, 1999). Veamos qué se quiere decir, empezando por una definición de lo que se entiende por tecnología.

Denominamos tecnología a una manera estandarizada, estable o repetitiva de hacer algo, aplicando un conocimiento, en principio, científico. Es decir, cuando un conocimiento o un conjunto de conocimientos obtenidos según los presupuestos y las reglas del método científico se consiguen aplicar de forma sistemática para obtener unos determinados efectos a partir de una necesidad o, en general, una situación dada, decimos que tenemos (o que estamos ante) una determinada tecnología. Muchas veces la tecnología tiene una expresión material, se materializa en objetos, pero no siempre es así (Wagensberg, 2002).

A la hora de entender el funcionamiento de las organizaciones humanas, la tecnología que utilizan o que las constituye es, sin duda, uno de los factores fundamentales, que interactúa con otros como pueden ser la estructura organizativa, los recursos que utiliza u ocupa la organización, su misión o el entorno del que se diferencia y con el que se relaciona, por citar algunos (Mintzberg, 1991). Normalmente, un cambio en uno de esos grandes factores desencadena cambios en los otros y en el conjunto del sistema.

Intentando deslindar diferentes tipos de efectos o de dimensiones de la influencia de los cambios tecnológicos, de la introducción de nuevas tecnologías o, sin más, de las tecnologías como tales, hablamos de su:

- Dimensión económica.
- Dimensión política y ética.
- Dimensión organizativa.

Nos referimos a la dimensión económica, fundamentalmente, para hacer referencia a que la tecnología, un cambio tecnológico, puede contribuir a que nuestros procesos de trabajo sean más eficientes, es decir, a una relación más favorable entre recursos utilizados y efectos obtenidos. Resulta evidente, por poner un ejemplo muy obvio, que los esfuerzos y costes de buscar un documento hoy en día son menores para una estudiante universitaria de hoy en día de lo que lo fueron para quien esto escribe cuando hizo la carrera.

Cuando hablamos de la dimensión política y ética de la introducción de una tecnología, nos referimos al hecho de que la tecnología afecta a las asimetrías de poder entre agentes. Así nos permite pensarlo, por ejemplo, los estudios de Thomas Piketty, que parecen indicar una asociación entre el proceso de globalización impulsado por la digitalización y el incremento de la desigualdad económica (Piketty, 2013). De igual manera, las cuestiones éticas se han planteado por ejemplo, en cuanto a la privacidad o protección

de determinados datos personales.

La dimensión organizativa del efecto de las tecnologías se refiere a fenómenos de integración, desintegración y reintegración de las actividades sectoriales y de los niveles y escalas que observamos en el funcionamiento de las operaciones de las organizaciones, de su gestión y de su gobierno. Así lo percibiría la dueña de un cine que ha visto como una empresa proveedora de la suya y no especialmente relevante (empresa de telefonía) se ha *comido* su negocio (integración vertical por absorción del negocio de un cliente en la cadena de valor) y la gente ve en el teléfono las películas que antes disfrutaba en la sala de cine.

# Los servicios sociales

Lógicamente estas ganancias y riesgos son diferentes en los distintos sectores de actividad, tanto en la dimensión económica como en la política y ética y la organizativa. ¿Qué está pasando en los servicios sociales? (Fantova, 2019).

De entrada, parece relevante advertir que esta ola de transición o revolución digital atrapa a los servicios sociales en un momento peculiar, no particularmente fácil de comprender para las personas con conocimientos sobre inteligencia de datos o con responsabilidades políticas que se plantean o que nos plantean la utilización de estas tecnologías. Ese momento peculiar es un momento de mudanza en el que los servicios sociales, en buena parte de la legislación vigente y consensos de la comunidad de conocimiento, habían apostado por un proceso de universalización, es decir, por superar su posicionamiento residual como última red sin objeto o bien protegible propio y específico de interés general. Sin embargo, ese proceso de universalización (y consiguientemente, de configuración como un pilar del bienestar

similar al educativo o sanitario) dista de haberse logrado.

Lógicamente, los procesos de intervención, gestión y gobierno (y los datos que interesan) son muy diferentes en unos servicios sociales-última red (que se ocupa prácticamente de cualquier necesidad para determinados colectivos minoritarios) y en unos servicios sociales-pilar (que se ocuparían de unas determinadas necesidades para cualquier persona, para todas las personas). Ahí reside, posiblemente, la principal dificultad para aplicar la inteligencia de grandes cantidades de datos a los servicios sociales: que no sabemos qué datos interesan a los servicios sociales (Cardona y otras, 2017).

*“Esta ola de transición digital atrapa a los servicios sociales en un momento peculiar de mudanza en el cual su proceso de universalización dista de haberse logrado.”*

*“La inteligencia de grandes datos parece acentuar la asimetría de poder y la vulneración de los derechos humanos de las personas en situación de vulnerabilidad.”*

La impresión inicial es que incipientes aplicaciones de la inteligencia de grandes cantidades de datos en diferentes puntos o para diferentes funciones de los sistemas públicos de servicios sociales realmente existentes están potenciando dimensiones contradictorias en ellos:

- En la medida que el control social punitivo de personas en situación de vulnerabilidad general (económica, laboral, habitacional y otras) es una labor que nunca se ha dejado de realizar en los servicios sociales, la inteligencia de grandes datos parece acentuar la asimetría de poder y la vulneración de los derechos humanos de estas personas. Por ello leemos frecuentemente en la prensa alertas éticas y políticas respecto de medidas que están tornando más crueles y humillantes, si cabe, determinados tratamientos proporcionados por los servicios sociales.

*“Quienes apuestan por unos servicios sociales más personalizados, preventivos, colaborativos y comunitarios están encontrando en la inteligencia de grandes cantidades de datos una valiosa aliada.”*

- En el otro extremo, quienes apuestan por unos servicios sociales más personalizados, preventivos, colaborativos y comunitarios están encontrando en la inteligencia de grandes cantidades de datos una valiosa aliada para transformar los servicios sociales y, específicamente, para la escalabilidad de nuevos modelos de cuidados y apoyos en los domicilios, los vecindarios y los territorios, como veremos más adelante.

# Una hipótesis basada en un análisis

A partir de esas primeras impresiones, cabe presentar la hipótesis de que el cambio tecnológico ligado al procesamiento inteligente de grandes cantidades de datos conduciría a una creciente desintegración, diferenciación o separación de dos actividades que, en la actualidad, encontramos notablemente mezcladas en los servicios sociales realmente existentes, como son:

- La asignación de recursos económicos para necesidades de subsistencia (también, en su caso, habitacionales), en función de información administrativa sobre carencia de dichos recursos.
- La oferta de cuidados, apoyos e intervenciones para desarrollar y complementar la autonomía para proyectos, decisiones y actividades de la vida diaria en relaciones primarias familiares y comunitarias de la vida cotidiana, en función de valoración propositiva desde las disciplinas de la intervención social.

*“El cambio tecnológico puede conducir a la separación de la actividad de asignación de recursos económicos para necesidades de subsistencia, y la oferta de cuidados, apoyos e intervenciones para desarrollar y complementar la autonomía.”*

*“En el modelo tradicional de servicios sociales, la función de garantizar la subsidencia o el alojamiento se ha ido volviendo crecientemente insostenible.”*

En el modelo tradicional de servicios sociales, la función de garantizar la subsidencia o el alojamiento y la de complementar o potenciar la autonomía e inclusión de las personas eran parte de la asunción de una atención integral de la vida de las personas pertenecientes a ciertas categorías o colectivos minoritarios. Sin embargo, cabe entender que dicho modelo de intervención social desde los servicios sociales se ha ido volviendo crecientemente insostenible por tres procesos de cambio social vividos en las últimas décadas.

El primero es la ruptura digital del contrato sociolaboral de la sociedad industrial que garantizaba (o, al menos, prometía), a través del empleo remunerado y de la seguridad social contributiva, cierta satisfacción de necesidades de la clase trabajadora.

Pensemos que la agenda en política social del gobierno de Zapatero, hace poco más de diez años, se pudo centrar, al menos por un tiempo, en los ser-



vicios sociales de prevención y atención a la dependencia funcional o en el cuidado infantil (con el cheque bebé), mientras que ahora se habla más prioritariamente de cuestiones que en aquellos momentos se creyeron relativamente encarriladas como las pensiones, los ingresos mínimos o la vivienda. Síntoma, posiblemente, de que la precariedad laboral, residencial o económica es cada vez menos abordable como un fenómeno coyuntural y excepcional del que puede hacerse cargo una pretendida “última red” de protección social general.

En segundo lugar, nos hallamos en una crisis sistémica de la familia heteropatriarcal y extensa imbricada en comunidades homogéneas como red relacional primaria proveedora de cuidados y acompañamiento, lo que se expresa en la fuerte emergencia de problemas sociales como la crisis de los cuidados (especialmente en las etapas iniciales y finales de la vida), el aislamiento relacional y la soledad no deseada, el maltrato y las violencias de género e intergeneracionales o las tensiones en la convivencia intercultural en el territorio (territorio, por otra parte, amenazado ambientalmente). Estos problemas, que eran abordados por los servicios sociales como situaciones propias de colectivos vulnerables o minorías excluidas adquieren

ya una magnitud que puede llegar a afectar a nuestra propia configuración, identidad y dignidad como seres humanos interdependientes.

*“La asignación de dinero para la subsistencia y el control de las personas que lo reciben son vistas cada vez menos como correspondientes a profesionales y servicios de intervención social.”*

Por último, en tercer lugar, nos encontramos en una sociedad del conocimiento científico y la especialización tecnológica, en la que, cada vez más, las personas, organizaciones o instituciones son exitosas o se tornan obsoletas en función de su capacidad de innovación, entendida como destrucción creativa. En ese contexto, funciones como la asignación de dinero para la subsistencia y el control de las personas que lo reciben son vistas cada vez menos como correspondientes a profesionales y servicios de intervención social. A la vez, la ciudadanía aprende a distinguir para qué necesidades admite o desea una prescripción facultativa y una autoridad pública y para cuáles prefiere, más bien, ejercer su autonomía moral y capacidad de elección. Hoy por hoy, para muchas necesidades a las que pretenden dar respuesta los servicios sociales, gran parte de la población prefiere dinero en función de criterios fácilmente objetivables para pagar, por ejemplo, por servicio doméstico, alojamiento o determinados productos en lugar de servicios sociales bajo prescripción y seguimiento de profesionales de la intervención social.

# Una visión estratégica

**S**i estos tres procesos de cambio tienen la envergadura y el sentido indicados, los servicios sociales no están llamados a un crecimiento de sus actuales estructuras o a pequeñas reformas sino a una verdadera transformación y reinención, a partir de apuestas estratégicas. Apuestas estratégicas que diversos agentes están haciendo en los servicios sociales en nuestro entorno y en función de las cuales cabe decir que unos servicios sociales inteligentes o, al menos, más inteligentes pasarían por trayectorias como aquellas en las que (OECD, 1015; Powell, 2017; WHO, 2016):

1. Las disciplinas de la intervención social (trabajo social, educación y pedagogía social, psicología de la intervención social u otras) vayan identificando mejor los resultados esperados (referidos a autonomía funcional para los proyectos vitales, decisiones cotidianas y actividades de la vida diaria, así como la disponibilidad de cuidados, apoyos y relaciones primarias de carácter familiar y comunitario), los factores contextuales (que pueden ser económicos, laborales, habitacionales u otros) y las intervenciones eficaces (con impacto directo en los re-

sultados esperados e indirecto en los factores contextuales).

2. Los terminales de una red pública posicionados en el territorio y la capa digital vayan comunicando mejor a cualquier persona en qué le pueden ayudar, transformando intensamente, por tanto, la actual imagen fragmentada, desdibujada, débil, confusa, sesgada y estigmatizada de los servicios sociales (y de sus puertas de entrada) ante la población.
3. Una cadena de valor de los servicios sociales integrada verticalmente vaya facilitando itinerarios desde la polivalencia a las especializaciones y viceversa, superando, por tanto, progresivamente, una situación actual, de fragilidad técnica, organizativa, asistencial y cognoscitiva de la atención primaria y de casi nula permeabilidad y comunicación entre la atención primaria y los diferentes nichos de atención especializada por colectivos poblacionales.
4. Un sistema público vaya integrándose horizontalmente con los demás en función de un reparto de necesidades y no de un reparto de

*“Los servicios sociales no están llamados a un crecimiento de sus actuales estructuras o a pequeñas reformas sino a una verdadera transformación y reinención.”*

colectivos poblacionales, es decir, donde la complejidad sea igualmente abordada, en principio, por todas las ramas sectoriales de actividad y todos los grandes sistemas públicos de política social (como sanidad, educación, servicios sociales, empleo, vivienda y garantía de ingresos) avancen en universalidad e inclusividad y en capacidad de facilitar a los diferentes perfiles de personas itinerarios intersectoriales más o menos integrados, según su grado de complejidad.

*“La inteligencia de grandes cantidades de datos puede representar una importante palanca movilizadora a favor de una apuesta estratégica por unos servicios sociales más inteligentes.”*

5. Un ecosistema de conocimiento colaborativo se vaya trenzando entre estructuras públicas de proximidad, entidades solidarias y organizaciones académicas y científicas orientado a prácticas escalables generadoras de evidencia.

Un haz de estrategias como éste es un buen caldo de cultivo para la aplicación de la inteligencia de grandes cantidades de datos y, a la vez, la inteligencia de grandes cantidades de datos puede representar una importante palanca movilizadora a favor de dicho tipo de estrategias.

# Prácticas prometedoras (desde los servicios sociales domiciliarios)

**A** los efectos de ilustrar algunas prácticas prometedoras que podrían ir en esta línea señalada por esas estrategias y que se están apoyando en tecnologías digitales e, incipientemente, en la inteligencia de grandes cantidades de datos, hemos identificado algunos tipos de experiencias, específicamente, en el campo de los servicios sociales de carácter domiciliario, que nos permitiría percibirlos en una suerte de posible transición (Agile Ageing, 2019; Misuraca y otras, 2017; Moulaert y otras, 2017).

Así, nos referiríamos en primer lugar, a experiencias de segmentación o estratificación poblacional y geolocalización proactiva de personas (potenciales o reales usuarias o destinatarias de los servicios sociales) en función de indicadores de fragilidad funcional y relacional (objeto directo de los servicios

*“En el campo de los servicios sociales de carácter domiciliario hallamos experiencias apoyadas en tecnologías digitales y de datos que nos permiten percibirlos en una suerte de posible transición.”*

*“Van emergiendo propuestas de atención social domiciliaria, basadas en el procesamiento inteligente y veloz de datos, en las que se potencia la interactividad y adaptabilidad de la atención.”*

sociales) y de factores contextuales habitacionales, urbanísticos, económicos y de servicios (objeto directo de otras ramas de la acción pro bienestar, que reciben el impacto indirecto de los servicios sociales y que pueden presentar relaciones con los factores que interesan directamente a los servicios sociales). En estas experiencias se procesan conjuntamente datos que las personas entregan a los servicios sociales con datos ya existentes en diferentes registros y, en general, que el sistema puede obtener sin pedírselos a las personas usuarias.

En segundo lugar, hablaríamos de modelos en los que se observa una flexibilización, territorialización y autogestión en servicios domiciliarios. Frente a sistemas tradicionales, de carácter taylorista, basados en la realización de tareas rígidamente establecidas, van

emergiendo propuestas de atención social domiciliaria en las que se potencia la interactividad y adaptabilidad de la atención en función de cambios situacionales en la vida de las personas usuarias y de sus necesidades y demandas, riesgos y oportunidades en cada momento (en tiempo real), lo que requiere de los equipos de profesionales una gran versatilidad en la capacidad de respuesta, basada en la proximidad geográfica y el empoderamiento decisorial del personal, todo ello basado en el procesamiento inteligente y veloz de datos.

Cabe referirse, en tercer lugar, a procesos de diversificación e integración de intervenciones domiciliarias, en medio abierto, en equipamientos, de teleasistencia avanzada y otras (de servicios sociales, domésticas y más). En la medida en que se va incrementando la capacidad de dispositivos móviles o llevables por la persona (que recogen, emiten, reciben, procesan y entregan datos en tiempo real) para tener más peso como parte del proceso de diagnóstico, prescripción y aplicación de la prescripción basada en el diagnóstico y la integración entre la acción de estos dispositivos y la acción, tanto de la persona usuaria como de la prestadora del servicio, se va ampliando y enriqueciendo la gama de servicios en un continuo en el que va perdiendo nitidez la diferenciación entre servicios, ámbitos y modalidades como las citadas.

Nos referiríamos en cuarto lugar a iniciativas de integración de servicios sociales y sanitarios en los domicilios y la comunidad en diferentes situaciones y transiciones del ciclo vital. Hay situaciones de complejidad en las que la intervención social y la intervención sanitaria dirigidas a una persona están notablemente imbricadas y entreveradas, dándose el concurso de diversos agentes e instancias de cada sistema. En este contexto, por ejemplo, los algoritmos y sistemas inteligentes de alerta automática temprana, en un marco de interoperabilidad de la información entre ambos sistemas y de historia social y de salud compartida, resultan determinantes para un itinerario eficiente y de calidad de las personas.

En quinto lugar, se observa la tendencia hacia un continuo entre servicios sociales domiciliarios y no domiciliarios en un contexto de un continuo de una mayor diversidad de alternativas habitacionales. En la medida en que se va rompiendo la dicotomía entre la vivienda familiar autosuficiente y cerrada en propiedad para toda la vida (con independencia de los sucesivos tamaños y configuraciones de la unidad de convivencia) y el centro residencial para un colectivo numeroso y homogéneo (en edad, capacidad u otras características o situaciones) y se va abriendo un abanico mucho más amplio de diversas y flexibles soluciones habitacionales, se va posibilitando también otra forma de adaptación y

*“En situaciones de complejidad, los algoritmos y sistemas inteligentes de alerta automática temprana resultan determinantes para un itinerario eficiente y de calidad de las personas.”*

diálogo entre dichas soluciones habitacionales y los servicios sociales, mucho más inteligentes y proactivos en un contexto de domicilios, vecindarios, barrios y ciudades inteligentes, accesibles y amigables.

Por último, hablamos de sinergias entre la atención comunitaria y la acción comunitaria. Entendiendo por atención comunitaria (*community care*) la prestación de servicios sociales en el entorno habitual de preferencia de la persona, en sinergia con los apoyos, recursos y activos naturales que la persona tiene a disposición en su vida cotidiana. Y entendiendo por acción comunitaria (*community de-*

*“Diferentes herramientas digitales de procesamiento rápido de grandes cantidades de datos ayudan a aproximar la atención individualizada a casos y la acción preventiva y poblacional.”*

*velopment*) la intervención de dinamización de una población presente en un territorio con el fin de impulsar

la ayuda mutua, la autoorganización y la participación en la toma de decisiones sobre asuntos que les conciernen. Diferentes aplicaciones, plataformas y, en general,

herramientas digitales de procesamiento rápido de grandes cantidades de datos ayudan a aproximar la atención individualizada a casos (aguas abajo) y la acción preventiva y poblacional (aguas arriba), trenzando una protección y promoción de la autonomía y las relaciones en la comunidad y el territorio.

# Conclusión

Estas experiencias prometedoras nos indicarían que se puede avanzar simultánea y sinérgicamente en personalización de la intervención, eficiencia económica, integración organizativa, dinámica colaborativa, impacto preventivo, legitimación social, calidad ética, gobernanza democrática y universalización política en nuestros servicios sociales.

Ciertamente, la inteligencia de grandes cantidades de datos (y, en general, la sociedad digital del conocimiento) representa un desafío imponente para nuestros servicios sociales. Puede ser la puntilla que acabe por mandar los servicios sociales al basurero de la historia, contribuyendo a fragmentarlos y recombinarlos con otras actividades hasta no dejar rastro de ellos. O puede ser una poderosa palanca de transformación hacia los servicios sociales que muchas hemos soñado, un revulsivo para alinear esfuerzos desde fortalezas como la capacidad investigadora de la academia, la fuerza movilizadora de los colegios profesionales y las sociedades científicas, la capacidad de gestión de las entidades solidarias, la autoridad pública de las Administra-

ciones y el impulso innovador de las políticas para esos nuevos servicios sociales que este minuto reclama y posibilita (Mazzucato, 2019).

*“La inteligencia de grandes cantidades de datos puede ser la puntilla que acabe por mandar los servicios sociales al basurero de la historia, o puede ser una poderosa palanca de transformación hacia los servicios sociales que muchas hemos soñado.”*

Tanto la inteligencia de grandes cantidades de datos como los servicios sociales son dispositivos, son medios, son instrumentos que pueden ser configurados y utiliza-

dos para humanizar o deshumanizar, para hacer una sociedad más o menos fraterna. Nuestra responsabilidad profesional y política es estar a la altura del reto que representa el encuentro de esos dos mundos, la aplicación inteligente y justa del big data en los servicios sociales.

# Referencias

- AGILE AGEING (2019): *Neighbourhoods or the future*. London.
- BUNGE, Mario (1999): *Las ciencias sociales en discusión. Una perspectiva filosófica*. Buenos Aires, Sudamericana.
- CARDONA, Josefa y otras (2017): “La comprensión de la situación problema en la práctica del trabajo social de casos. Resultados de una investigación” en *Cuadernos de Trabajo Social*, volumen 30, número 1, páginas 149-162.
- FANTOVA, Fernando (2019): “Los agentes en la transformación de los servicios sociales” en *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 431-434.
- MAZZUCATO, Mariana (2019): *Governing missions in the European Union*. Brussels.
- MINTZBERG, Henry (1991): *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona, Ariel.
- MISURACA, Gianluca y otras (2017): *Innovating EU social protection systems through ICTs. Findings from analysis of case studies in fourteen member states*. Sevilla, European Commission.
- MOULAERT, Frank y otras (2017): *Social innovation as a trigger for transformations. The role of research*. Brussels, European Commission.
- OECD (2015): *Integrating social services for vulnerable groups: bridging sectors for better service delivery*. Paris.
- PIKETTY, Thomas (2013): *Le capital au XXI<sup>e</sup> siècle*. Paris, Éditions du Seuil.
- POWELL, David (2017): *Social care as a local economic solution for the West Midlands*. London, New Economics Foundation.
- RAMIÓ, Carles y SALVADOR, Miquel (2019): *Gobernanza social e inteligente*. Barcelona, Ayuntamiento de Barcelona.
- WAGENSBERG, Jorge (2002). *Si la naturaleza es la respuesta, ¿cuál era la pregunta? y otros quinientos pensamientos sobre la incertidumbre*. Barcelona, Tusquets.
- WHO (2016): *Integrated care models: an overview*. Copenhagen.