

NUEVOS MODELOS Y RETOS EN SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN INTEGRADA: RENOVARSE O MORIR

Fernando Fantova (consultor independiente, fernando@fantova.net)

En ausencia de una conceptualización de consenso en la comunidad de conocimiento de referencia, se propone definir los servicios sociales como aquellos dedicados a ofrecer a todas las personas a lo largo de su vida los cuidados y apoyos que puedan necesitar para mejorar y complementar su autonomía para las decisiones y actividades de la vida diaria y sus relaciones familiares y comunitarias. Junto a los dedicados a la salud, la educación, el empleo, la vivienda y la seguridad de ingresos para la subsistencia, constituirían la atención integrada e integral para el bienestar.

En nuestro país, en todo caso, no es equivalente el grado de desarrollo del sector económico de los servicios sociales o, en su seno, el del sistema público de servicios sociales, con el que tienen otros de los considerados académica o legislativamente como fundamentales para el bienestar, como, por ejemplo, los sectores económicos de los servicios de salud o educación o sus correspondientes sistemas públicos. Una de las manifestaciones de este menor grado de desarrollo es, posiblemente, la existencia de diferentes maneras de denominar a los servicios sociales (y a partes de ellos) que encontramos en diferentes territorios y Administraciones o que, en éstas, frecuentemente, no los encontremos unidos organizativamente sino fragmentados y, a su vez, mezclados con otras actividades. De igual modo, daría cuenta de esta relativa inmadurez o fragilidad de nuestros servicios sociales la falta de delimitación terminológica e identidad técnica presente en la literatura al respecto (Fantova, 2017).

En nuestra sociedad actual, sin embargo, cabe identificar la crisis de los cuidados (Pérez Orozco, 2014: 212-213), seguramente, como el gran fenómeno social que está demandando (o, al menos ofreciendo una importante oportunidad para) una aceleración notable en el desarrollo de los servicios sociales. Crisis de cuidados provocada, entre otros factores, por un notable incremento de la diversidad generacional y funcional derivada del aumento de la esperanza de vida (también con discapacidades), que coincide con procesos de relativo y disfuncional cuestionamiento y superación de ciertas estructuras y valores familiares y comunitarios, basados, por ejemplo, en el supuesto patriarcal de que las mujeres renunciaran en buena medida a su participación en la esfera del mercado, la sociedad civil organizada o el Estado para dedicarse, fundamentalmente, a relaciones primarias, especialmente de cuidado.

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

La crisis de cuidados, desde cierto ángulo, puede ser vista como el aspecto más emergente de una crisis sistémica de la sostenibilidad relacional, entendiendo por tal la capacidad (siempre relativa e insuficiente) que alcanzamos las personas y las comunidades de vivir y sobrevivir gracias a nuestras relaciones primarias, es decir, las gratuitas y recíprocas que mantenemos en nuestras redes y entornos familiares, amistosos, convivenciales, vecinales o digitales. Relaciones primarias entre personas necesariamente diversas que se complementan y construyen mutuamente, pues, del mismo modo que la sostenibilidad ambiental dependería de que las actividades humanas promuevan (en lugar de destruir) la biodiversidad (entendida como la variedad de seres vivos en sus interacciones naturales), la sostenibilidad relacional se basaría en que los seres humanos cuidemos (y no socavemos) la necesaria diversidad humana (sexual, generacional, funcional y cultural) y las relaciones primarias existentes entre las diversas personas (Fantova, 2015).

Hay que notar, sin embargo, que nuestros servicios sociales, que hoy y aquí tienden a ser definidos, técnica y políticamente, como universales y, por tanto, efectivamente, como sectoriales, provienen institucional y técnicamente de la asistencia social, actividad que no cabe considerar sectorial, sino residual. Por decirlo en pocas palabras, la asistencia social no se ocuparía de una parcela de necesidades de todas las personas sino de todas (o muchas de) las necesidades de una parte de las personas, que, de diferentes maneras, hubieran quedado excluidas de la oportunidad de dar satisfacción a dichas necesidades de la manera y en los ámbitos sectoriales en que lo hace la mayoría de la población. Así lo señala Manuel Aguilar cuando recuerda que “lo que llamamos servicios sociales son un híbrido, un campo en proceso de transformación desde el antiguo nivel de la beneficencia o la asistencia social hacia un nuevo sector o pilar del Estado de bienestar” (Aguilar, 2014: 19).

Como muestra de la confusión existente en torno a las necesidades objeto de los servicios sociales, cabe aportar los resultados de una reciente investigación sobre la comprensión de la situación problema en la práctica del trabajo social en los servicios sociales de atención primaria de Mallorca, que “señala que la comprensión de la situación problema se muestra superficial, con una baja práctica de criterios de intervención que evalúen significados, fortalezas, soluciones intentadas y sistemas implicados, no confía suficientemente en la aplicación de técnicas de análisis fundamentales y no considera en profundidad la puesta en juego de los conocimientos del propio profesional” (Cardona y otras, 2017: 149).

Se puede utilizar la metáfora de la ciaboga para referirse al complejo proceso de transformación de la asistencia social residual en unos servicios sociales sectoriales y, por más que no pueda decirse que dicha maniobra esté completada, o siquiera enrutada, en nuestro entorno, no cabe duda de la apuesta expresa por la universalidad de los servicios sociales que ha realizado la comunidad de práctica y conocimiento y la normativa jurídica de los servicios sociales. Ante el reto de proponer cuál podría ser vista como la parte o parcela de necesidades de las personas que constituiría la finalidad u objeto de los servicios sociales (como sector de actividad), el autor, desde

un intento de recepción, sistematización y desarrollo de diversas aportaciones, viene proponiendo la “interacción” (Fantova, 2017: 13). Entonces, el cometido de los servicios sociales sería prevenir, corregir o paliar desajustes en lo relativo a la interacción de las personas, con las dos caras, facetas o dimensiones identificadas al comenzar este texto: autonomía funcional (con autodeterminación) para la vida diaria e integración relacional (familiar y comunitaria). Se entiende que otras funciones que realizan frecuentemente los servicios sociales (como aportar recursos para la subsistencia o alojar a las personas, por ejemplo) tienen sus propios ámbitos sectoriales de referencia y que, manteniéndolas, los servicios sociales no pueden abandonar su condición subsidiaria y residual.

Si se acepta la ciaboga desde la condición residual al carácter sectorial como imprescindible para unos servicios sociales que aspiren a configurarse como un ámbito universal de política pública y actividad económica y se admite la interacción como su objeto, nos introducimos necesariamente en una agenda de transformación de los servicios sociales. En clave, por ejemplo, de personalización de la intervención social, alejada del control social y de la segregación por colectivos, tradicional en la asistencia social. La tecnología, entendida como la manera estandarizada y basada en el conocimiento (científico u otros) de realizar las actividades operativas propias de cada eslabón de las cadenas de valor en los itinerarios de las personas, se revela como factor determinante en los procesos, dialécticamente relacionados, de especialización e integración (Ortún-Rubio y López-Casasnovas, 2002: 7) que hacen posible esa atención personalizada a las diversidades.

Por ello, precisamente, se impone la necesidad de unos servicios sociales integrados verticalmente dentro del propio ámbito sectorial (para garantizar la continuidad y evitar la fragmentación en los itinerarios de las personas; para fortalecer la atención a las diversidades en la proximidad comunitaria y evitar la etiquetación y segregación de las personas) y horizontalmente, en una atención integrada intersectorial. En la actualidad el paradigma que se va imponiendo internacionalmente al respecto (OECD, 2015) es el de una *atención integrada* estratificada que se traduce en:

- Una distinción clara y posicionada en la mente de toda la ciudadanía acerca del tipo de necesidades a las que se da respuesta desde cada sector de actividad, de modo que las personas sepan a que sector dirigirse en los diferentes momentos y situaciones de su ciclo vital.
- Una arquitectura clara y amigable en lo tocante a los accesos a cada uno de los sectores o subsistemas y en lo referido a las interfaces o puntos en los que los itinerarios de las personas les llevan de un sector a otro.
- El cuidado en la continuidad de la intervención y los itinerarios intersectoriales, especialmente en momentos delicados de transición entre ámbitos, facilitados mediante la interoperabilidad entre sistemas de información sectoriales.

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

- La identificación proactiva de las situaciones y casos de menor o mayor complejidad social mediante sistemas preventivos de diagnóstico, valoración, evaluación y cribado en función de criterios de segmentación o estratificación.
- La protocolización de itinerarios tipo (o el establecimiento de estrategias compartidas) para determinados segmentos o perfiles poblacionales de cierta complejidad, flexibles para adaptarse personalmente a las características y preferencias individuales en los itinerarios intersectoriales.
- La instalación, cuando sean necesarios, de procesos intersectoriales de coordinación o gestión de caso, asumiendo el liderazgo del caso el sector cuya necesidad de referencia sea predominante en cada momento.
- La generación, en su caso, de servicios integrados (con prestaciones y profesionales propios de diferentes ámbitos sectoriales), de modo que, excepcionalmente, pueda darse, desde un sector, una atención integral.
- La necesidad, en cualquier modo, de trabajar la integración intersectorial en el nivel macro (con expresión presupuestaria), en el nivel meso (con gestión resolutive) y en el nivel micro (de modo que la persona no note las “costuras”).

La atención integrada intersectorial es, se dice, el marco adecuado para ir modulando, con elasticidad y flexibilidad, el proceso mediante el cual los servicios sociales se van ciñendo a su objeto y reconociendo (o proponiendo) a otras (sanitaria, laboral, residencial u otras) el suyo, deseablemente en un marco institucional de gobernanza participativa, multinivel e intersectorial para el bienestar, el desarrollo y la sostenibilidad territoriales y sociales. Además, por otra parte, se habla de un abordaje ecológico, un enfoque poblacional o una aproximación estructural desde el momento que se ha entendido que es fundamental intervenir con los individuos pero que también lo es incidir en sus entornos familiares, comunitarios y sociales en general. El territorio (la proximidad) es una referencia clave porque los seres humanos somos cuerpos embebidos ecodependientemente en espacios físicos, aunque, como recuerda Enrique Pastor, procede un “cuestionamiento de la ‘comunidad’ en su dimensión exclusivamente espacial/territorial. La lógica del espacio es sustituida por el discurso de flujos de información, influencia y redes de relaciones” (Pastor, 2015: 33).

Rick Muir y Harry Quilter-Pinner, por ejemplo, señalan que “el desarrollo comunitario basado en activos es un modelo (...) que se basa en los activos que ya se encuentran en la comunidad y moviliza a individuos, asociaciones e instituciones para que se reúnan para lograr objetivos compartidos. El objetivo es ayudar a las personas en el momento adecuado, comenzando con recursos basados en la comunidad, en lugar de esperar hasta que una persona termine con necesidades graves y accediendo a servicios como los de atención de emergencia o residencial, generalmente a un alto costo” (Muir y Quilter-Pinner, 2015: 28). Así frente a una abundancia actual de los formatos residenciales, diurnos y ambulatorios, se apuntaría al desarrollo de aquellos servicios sociales que se prestan en el domicilio, en el territorio comunitario o en el entorno digital, en la medida

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

en que son aquellos que permiten actuar de forma más preventiva y personalizada, fortaleciendo la capacidad de las personas de desenvolverse autónomamente en su vida cotidiana y los vínculos familiares y comunitarios que, a su vez, son la fuente de apoyo preferida por las personas y la más indicada por la comunidad de conocimiento.

Afortunadamente, la innovación tecnológica, especialmente la digital (como la relacionada con los macrodatos, el Internet de las Cosas, las plataformas colaborativas o la inteligencia artificial distribuida) pueden facilitar y acelerar estos desarrollos, con formatos de los que se espera la mayor escalabilidad y sostenibilidad. Así, tras analizar la innovación en los sistemas de protección social en catorce estados de la Unión Europea a través de las tecnologías de la información y la comunicación (Misuraca y otras, 2017: 1), se concluye que éstas:

- “Contribuyen a afrontar los desafíos sociales emergentes, promoviendo la innovación social y la inversión social (...).
- Permiten un enfoque más focalizado y personalizado, centrado en la orientación hacia los resultados y los efectos demostrables (...).
- Permiten una mayor coordinación entre los diferentes niveles de gobierno, esencial para mejorar la integridad del sistema y reducir la duplicación/brechas en la provisión de servicios.
- Respaldan la simplificación de los procedimientos y, a su vez, aumentan la utilización de los servicios, así como la consolidación del enfoque de ‘ventanilla única’/‘sin ventanilla’ (omnicanal)”.

A la vez se señala que:

- “La tecnología es una condición necesaria pero no suficiente para que la innovación social y la inversión social cumplan plenamente sus promesas.
- El desarrollo y la implementación de las tecnologías de la información y de la comunicación deben combinarse con la reingeniería de las estructuras organizativas y un cambio cultural en la adopción de la innovación social” (Misuraca y otras, 2017: 1).

Ahora bien, ¿hasta qué punto estarían los agentes del sector de los servicios sociales en España funcionando como comunidades y redes de conocimiento capaces de desencadenar innovaciones tecnológicas que dieran contenido e impulso a la cibogía de la que se viene hablando en este texto? A la hora de entender la complejidad de las comunidades o redes de conocimiento útil para una determinada actividad sectorial, cabe empezar por imaginar el desarrollo de dicho sector de actividad (por ejemplo, los servicios sociales) en tres sucesivos estadios o niveles, en cada uno de los cuales se incorporarían todos los elementos y procesos del anterior en un sistema más complejo:

1. Un operador (por ejemplo, trabajadora social) realiza una operación (intervención social, en este ejemplo) en la que obtiene datos (por ejemplo, número de vínculos comunitarios de una persona) que su conocimiento

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

disciplinar-científico y profesional (e trabajo social), obtenido en un centro formativo (en este caso, universidad) y fruto de su experiencia (saber experto), le permite procesar y transformar en información útil para tomar decisiones de realización de nuevas operaciones.

2. Un conjunto estructurado de operadores (una organización), gracias a la integración interdisciplinar de conocimientos diversos (poseídos por sus miembros), procesa información agregada procedente de diferentes operaciones, obteniendo información útil (por ejemplo, evaluaciones) para tomar decisiones institucionales (por ejemplo, de inversión en una tecnología innovadora) que modifican las operaciones.
3. Un poder público (por ejemplo, un Parlamento), mediante conocimientos diversos (incluyendo el ideológico) incorporables en sus procesos de funcionamiento, procesa información agregada de un sector de actividad, obteniendo información útil para tomar decisiones políticas (por ejemplo, una ley) que regula las operaciones en ese ámbito sectorial.

La otra cara de todo lo anterior es el ecosistema institucional (Parkhurst, 2017: 30-32) mediante el cual se producen los diferentes tipos de conocimiento (éticas, ciencias, tecnologías, saberes expertos) que son necesarios para la realización de las operaciones, el procesamiento de los datos y las tomas de decisiones que aparecen en los tres niveles mencionados. El reparto tradicional de papeles sería el siguiente:

- La esfera política, en parte penetrada por la academia, sería el principal espacio y repositorio de deliberación y conocimiento ideológico (incluyendo el ético), en el que se apoyan las decisiones políticas, si bien es creciente la demanda de que éstas se basen cada vez más en evidencias (mejor cuanto más científicas), lo cual abre espacio para agentes poseedores de conocimiento científico (por su estatus) y tecnológico (metodológico, aplicado), que pueden ser las propias académicas u otras personas (desde empresas de consultoría y otras agencias).
- Las organizaciones que emplean a las operadoras profesionales (como las prestadoras de servicios), las organizaciones profesionales de estos operadores (como los colegios) y las organizaciones del tercer sector (como representantes de usuarias) serían las que tienen, más bien, el saber experto, dependiendo de la esfera política y de la academia, de entrada, para la incorporación de sus recursos humanos cualificados.
- La universidad (y otros centros formativos) y las asociaciones científicas constituyen el ámbito que, en principio, produce, valida y distribuye el conocimiento científico, si bien son conscientes de que necesitan relaciones interdisciplinarias en su seno y de la alianza con las organizaciones operadoras y otras, como mínimo para poder obtener los datos que procesan en sus investigaciones.
- La tecnología (entendiendo por tal dispositivos o métodos estandarizados para la realización de operaciones que surgen de la aplicación del conocimiento científico o, en su defecto, de la sistematización del saber experto) es el terreno abonado para un cuarto tipo de agentes (centros de investigación, centros

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

tecnológicos, centros de documentación, consultoras, observatorios, institutos de evaluación, agencias de transferencia de conocimiento, defensorías de derechos, *hubs*, *labs* o *startups* de innovación, instituciones reguladoras, clústeres de empresas, agencias de acreditación o certificación, organizaciones o personas divulgadoras u otras) que surgen, sobre todo, a partir de asimetrías, distancias y complejidades que los otros tres tipos de agentes no son capaces de salvar o gestionar entre ellos.

La explosión, entre otras, de las tecnologías digitales de la información y la comunicación, al incrementar y distribuir la capacidad de procesamiento inteligente de grandes cantidades de datos reconfigura las cadenas de valor mediante las que se producen, comparten y aplican los conocimientos que permiten la realización de aquellas operaciones que siguen teniendo que ser realizadas por seres humanos, organizaciones u otros sistemas sociales, al incrementar la capacidad que cada tipo de conocimiento (ideología, ciencia, tecnología y saber experto) y sus diversos agentes productores y portadores tienen de confrontar a los otros y comerles terreno. A la vez, se redefinen las relaciones entre los tres niveles mencionados (operativo-micro, organizativo-meso y político-macro) y sus correspondientes entornos de agentes (*stakeholders*), desde el momento, por ejemplo, en que decisiones estratégicas que antes se tomaban mediante lentos mecanismos de agregación de datos y procesamiento de información que iban ascendiendo por la estructura de interlocución, pueden ahora automatizarse, algoritmizarse y adoptarse y realizarse *en tiempo real*. Todo ello puede conducir a dinámicas caóticas y complejas que van desde estrategias de integración salvajes, donde una organización operadora deja devastado un departamento universitario al llevarse a su personal científico, apropiándose de toda una determinada cadena de valor, hasta, en el otro extremo, oportunidades extraordinarias para agentes que operan en micronichos, especializándose en un determinado eslabón de una determinada cadena de valor.

Cabe decir que este tipo de procesos son apenas incipientes en el sector español de los servicios sociales, en el que la impresión que ofrecen las experiencias innovadoras valiosas (como las del modelo de atención centrada en la persona, impulsadas, por ejemplo, por la Fundación Pílares; las comunitarias del estilo del proyecto *Radars* o las *Superilles Socials* (del Ayuntamiento de Barcelona, con inspiración en el modelo Buurtzorg) o los nidos familiares de Agintzari; los avances en teleasistencia (como los de Servicios Sociales Integrados); nuevos instrumentos para el diagnóstico social y la estratificación poblacional, como los de Luis Barriga en la Comunidad de Castilla y León o los de la Diputación de Barcelona; o experiencias intersectoriales, como *Housing First*, las comunidades compasivas o las del Consell Comarcal d'Osona) es más las de setas de montaña que la de frutos de un sistema agrícola organizado.

Como manifestación, por ejemplo, de los cambios y retos en las dinámicas de relación entre agentes en otros entornos, cabe referirse a la aplicación de las ciencias del comportamiento (con la creación de unidades o equipos gubernamentales sobre *behavioural insights*) a políticas públicas cada vez más basadas en evidencias. Así, podría

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

pensarse, por ejemplo, que los conocimientos de las ciencias del comportamiento forman parte de la caja de herramientas del personal operativo que hace intervención social o, en todo caso, de las personas con responsabilidades de gestión, por ejemplo, de los recursos humanos. Sin embargo, cada vez más, se presentan como útiles para el diseño de las políticas (OECD, 2017). A la vez, esta conexión más directa entre unas determinadas comunidades científicas y las personas que toman las decisiones políticas tiende a impulsar la realización de ensayos controlados aleatorizados (Randomized Controlled Trials), tratándose de “imitar los ensayos aleatorios que se utilizan en medicina para evaluar la efectividad de los nuevos medicamentos” (Banerjee y Duflo, 2011: 25). Aunque, posiblemente “el movimiento de la política basada en evidencias ha abrazado el potencial social de una mayor aplicación de la ciencia, pero se ha arriesgado a hacerlo con una comprensión insuficiente de la naturaleza del proceso de política y las preocupaciones normativas inherentes a la toma de decisiones políticas” (Parkhurst, 2017: 32).

Cabe suponer, por otra parte, que, posiblemente, el aumento de la complejidad social impulsaría arreglos (mix) diversos entre sector público, tercer sector y otros agentes en los diferentes ámbitos sectoriales y un acercamiento menos ideológico y más pragmático a dichas articulaciones, atendiendo tanto a la inercia institucional (*path dependency*) como a las oportunidades de girar estratégicamente. La evidencia comparada parece clara en cuanto a la presencia habitual de los tres tipos de agentes (con distintos pesos y roles según sectores, países y, en definitiva, regímenes de bienestar) y en cuanto a la resiliencia de los arreglos entre ellos en los diferentes sectores de actividad en cada país (a pesar de la amenaza de las crisis económicas o las ideologías de los partidos que llegan a los gobiernos) (Del Pino y Rubio, 2016: 44).

Daniel Innerarity, refiriéndose a los distintos sistemas sociales como “dinámicos, complejos y expertos” (Innerarity, 2015: 192), señala que nos encontramos en “la era de los límites” (Innerarity, 2015: 177). Según Fritjof Capra, “el poder, en el sentido de dominación sobre los demás, es asertividad excesiva. La estructura social en que se ejerce con mayor eficacia es la jerarquía (...). Existe, no obstante, otra clase de poder más apropiada para el nuevo paradigma: el poder como influencia sobre otros. La estructura ideal para el ejercicio de esta clase de poder no es la jerarquía, sino la red que (...) es la metáfora central de la ecología” (Capra, 2002: 32). Quizá no se trate de una hibridación en la que los agentes (comunitarios, públicos, solidarios o privados) pierden su identidad y dejan de ejercer su función, sino de una sofisticación en la que fortalecen sus características y aprenden a funcionar colaborativamente en red, en contextos de crecientes exigencias e instrumentos jurídicos y, en general, normativos.

Anotaríamos, además, que, posiblemente, la crisis de los cuidados hace más urgente y relevante la preocupación y contribución de los diferentes agentes a la sostenibilidad relacional de la vida en las comunidades y los territorios, en el marco procesos de integración vertical y horizontal y de arquitecturas públicas para la gobernanza

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

participativa, multinivel e intersectorial del bienestar y el desarrollo. En el caso de los servicios sociales, la integración vertical, de la que se ha hablado antes, habría de darse entre la actual atención primaria, en gran medida de gestión pública municipal, y la actual atención secundaria, en buena medida gestionada por la iniciativa social sobre la base de una segmentación y segregación de la población usuaria en los tradicionales colectivos vulnerables. Por ello se propondría impulsar proactivamente experiencias piloto, a las que los agentes que trabajan con colectivos segregados pudieran volcar su caudal de conocimiento y su capacidad de gestión, en las que intervengan con las personas en la comunidad, pertenezcan o no al colectivo poblacional con el que la han trabajado tradicionalmente.

Posiblemente uno de los retos de la innovación social sea el de la escalabilidad de las experiencias comunitarias exitosas y lograr que, a modo de fractales, funcionen sinérgicamente las mismas redes, constelaciones y ecosistemas de agentes (comunitarios, públicos, solidarios y privados) a escala micro, meso y macro. Ello requiere, como señala Mariana Mazzucato reconocer la importancia que han tenido históricamente y siguen teniendo para los mercados muchos conocimientos e innovaciones procedentes de fuera de ellos, el carácter “exploratorio, plural y de ensayo y error” de los procesos y la necesaria “capacidad creativa, adaptativa y exploratoria” (Mazzucato, 2016: 14) de los agentes y, específicamente de las agencias y estrategias públicas para unos nuevos servicios sociales basados en el conocimiento.

Por otra parte, cabría hipotetizar que la pujanza de la esfera del mercado en todos los órdenes de la vida, la fragmentación y relativa fragilidad estructural y cognoscitiva de los agentes públicos y solidarios en los servicios sociales y el débil posicionamiento de éstos ante la comunidad harían creíble una evolución centrífuga en la que, lejos de configurarse y construirse el sector económico y el sistema público de los servicios sociales, se dispararían básicamente, por un lado, un sector privado lucrativo para la demanda solvente (fundamentalmente de servicios residenciales para mayores de gama alta, media o baja), por otro, unas oficinas públicas orientadas al control social de poblaciones vulnerables y problemáticas mediante la administración de prestaciones económicas condicionadas y, por último, un tercer sector precario y asistencialista.

Sin embargo, cabe afirmar que, tan cierto como que hay momentos y períodos de bloqueo o atasco en los que resulta prácticamente imposible desencadenar cambios estratégicos es que, en determinadas circunstancias, frecuentemente imprevistas, se abren ventanas de oportunidad para girar o, sencillamente, las amenazas obligan a tomar decisiones de calado, cueste lo que cueste. En ese tipo de momentos, seguramente, no es suficiente contar con un modelo, pero, ciertamente, es muy difícil salir con bien sin tenerlo. En ese tipo de momentos, quizá, aquel relato que haya ido cayendo como lluvia fina, aquel relato que haya ido ganando plausibilidad, aquel relato en el que se hayan ido sintiendo reflejados diversos agentes, aquel relato que haya ido filtrándose como un cierto sentido común tomará cuerpo, ordenará la acción, articulará a los actores y sabremos que ha llegado su momento.

Referencias bibliográficas

- AGUILAR, Manuel (2014): *Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España*. Madrid, Fundación FOESSA.
- BANERJEE, Abhijit y DUFLO, Esther (2011): *Repensar la pobreza. Un giro radical en la lucha contra la desigualdad global*. Bogotá, Taurus.
- BLANCO, Ismael y otras (2016): "El papel de la innovación social frente a la crisis" en *Ciudad y Territorio*, número 188, páginas 249-260.
- BRANDSEN, Taco y otras (2016): "The Good, the Bad and the Ugly in social innovation" en BRANDSEN, Taco y otras (edición): *Social innovations in the urban context*. London, Springer, páginas 303-310.
- CAPRA, Fritjof (2002): *La trama de la vida*. Barcelona, Anagrama.
- 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.
- CASADO, Demetrio (1986): *El bienestar social acorralado*. Madrid, PPC.
- DEL PINO, Eloisa (2015): "Country study: Spain" en Eurofound (2015): *Delivering public services. A greater role for the private sector? An exploratory study in four countries*. Luxembourg, páginas 25-39.
- DEL PINO, Eloisa y RUBIO, María Josefa (2016): "El estudio comparado de las transformaciones del Estado de bienestar y las políticas sociales: definiciones, metodología y temas de investigación" en DEL PINO, Eloisa y RUBIO, María Josefa (edición): *Los Estados de Bienestar en la encrucijada. Políticas sociales en perspectiva comparada*. Madrid: Tecnos, páginas 27-68.
- EUROPEAN COMMISSION (2013): *Guide to social innovation*. Brussels.
- EVERS, Adalbert y otras (2014): *Social innovation for social cohesion. Transnational patterns and approaches from 20 European cities*. Giesen, WILCO.
- FANTOVA, Fernando (2015): "Crisis de los cuidados y servicios sociales" en *Zerbitzuan*, número 60, páginas 47-62.
- FANTOVA, Fernando (2017): "Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco" en *Zerbitzuan*, número 64, páginas 9-31.

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

- GARCÍA, Sergio y RENDUELES, César (2017): "Hacia un nuevo trabajo social crítico: el gobierno de lo social en la era neoliberal" en *Cuadernos de Trabajo Social*, volumen 30, número 2, páginas 243-260.
- HÄIKIÖ, Liisa y otras (2017): "The Janus face of social innovation in local welfare initiatives" en MARTINELLI, Flavia (edición): *Social services disrupted. Changes, challenges and policy implications for Europe in times of austerity*. Cheltenham, Elgar, páginas 281-301.
- INNERARITY, Daniel (2015): *La política en tiempos de indignación*. Barcelona, Galaxia Gutenberg.
- LAVAL, Christian y DARDOT, Pierre (2015): *Común. Ensayo sobre la revolución en el siglo XXI*. Barcelona, Gedisa.
- MAZZUCATO, Mariana (2016): *Building the entrepreneurial state. A new framework for envisioning and evaluating mission-oriented public investments*. Sussex, University of Sussex.
- MISURACA, Giorgio 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.
- MUIR, Rick y QUILTER-PINNER, Harry (2015): *Powerful people. Reinforcing the power of citizens and communities in health and care*. London, IPPR.
- NOGUÉS, Luis y CABRERA, Pedro (2017): "El escorpión y la rana. La sutil gestación de un nuevo modelo hegemónico para los servicios sociales" en *Cuadernos de Trabajo Social*, número 30(2), páginas 237-241.
- NUSSBAUM, Martha Craven (2013): *The fragility of goodness*. Cambridge, Cambridge University Press.
- OCAMPO, José Antonio (edición) (2015): *Gobernanza global y desarrollo. Nuevos desafíos y prioridades de la cooperación internacional*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- OECD (2015): *Integrating social services for vulnerable groups: bridging sectors for better service delivery*. Paris.
- OECD (2017): *Behavioural insights and public policy: Lessons from around the world*. Paris.
- ORTÚN-RUBIO, V. y LÓPEZ-CASASNOVAS, G. (2002): *Financiación capítativa, articulación entre niveles asistenciales y descentralización de las organizaciones sanitarias*. Bilbao, Fundación BBVA.
- PARÉS, Marc y otras (2017): *Social innovation and democratic leadership. Communities and social change from below*. Cheltenham, Edward Elgar.
- PARKHURST, Justin (2017): *The politics of evidence. From evidence-based policy to a good governance of evidence*. New York, Routledge.

Seminario RETOS Y PROPUESTAS ANTE LOS ENVEJECIMIENTOS
Aging Valencia 2030 Cátedra Prospect Comunitat Valènciana 2030

PASTOR, Enrique (2015): *Trabajo social con comunidades*. Madrid, Universitas.

PÉREZ OROZCO, Amaia (2014): *Subversión feminista de la economía. Aportes para un debate sobre el conflicto capital-vida*. Madrid, Traficantes de Sueños.

POWELL, David (2017): *Social care as a local economic solution for the West Midlands*. London, New Economics Foundation.

RAMIÓ, Carles (2015): *Administración pública y crisis institucional. Estrategias de reforma e innovación para España y América Latina*. Madrid, Tecnos.

RANDLE, Anna (2017): "Location, location, location. Building place-based system change for better social outcomes" en CHWALISZ, Claudia y otras (edición): *New routes to social justice. Empowering individuals and innovative forms of collective action*. London, Rowman & Littlefield.

RAZAVI, Shahra (2007): *The political and social economy of care in a development context. Conceptual issues, research questions and policy options*. Geneva, UNRISD.

SALAMON, Lester y SOKOLOWSKI, Wojciech (2016): "Beyond nonprofits: re-conceptualising the third sector" en *Voluntas*, número 27, páginas 1515-1545.

STANZANI, Sandro (2005): "Terzo settore e differenziazione sociale: una teoria relazionale" en DONATI, Pierpaolo y TERENCE, Paolo (coordinación): *Invito alla sociologia relazionale. Teoria e applicazioni*. Milano, Franco Angeli, páginas 198-216.

SUBIRATS, Joan y RENDUELES, César (2016): *Los (bienes) comunes: ¿oportunidad o espejismo?* Barcelona, Icaria.