

Memoria Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza de Sevilla

-Año 2016 -

Avenida Cruz del Campo 24, 41005 (Sevilla)

Teléfono: 954 57 68 00

Email: sevilla@telefonodelaesperanza.org

Web: <http://telefonodelaesperanza.org/sevilla>

Facebook: @TelefonoEsperanzaSevilla

Twitter: @ASITE_Sevilla



***Teléfono de
la esperanza***

telefonodelaesperanza.org



ÍNDICE:

1. El teléfono de la Esperanza de Sevilla.

- I. Carta del presidente.**
- II. Composición de la entidad.**
- III. Voluntariado de la entidad.**

2. Intervención en crisis.

- I. Dpto. de Orientación.**
- II. Atención presencial en sede.**
- III. Programa UVAT.**
- IV. Programa Villa Teresita.**
- V. Programa Llamada de Esperanza en Soledad.**

3. Promoción de la salud emocional.

- I. Dpto. de Coordinadores/as de grupo.**
- II. Talleres.**
- III. Prevención de la tecnoadicción en secundaria.**
- IV. Promoción del voluntariado en jóvenes.**

4. Enseñando a ayudar.

- I. Formación del voluntariado.**
- II. Estudiantes de prácticas universitarias.**

5. Actividades.

- I. Día Mundial para la Prevención del Suicidio.**
- II. Mercadillo Solidario.**
- III. Día de la Escucha.**
- IV. Concierto de piano.**

6. Datos económicos.

- I. Ingresos.**
- II. Gastos.**

7. Entidades colaboradoras.

- I. Públicas.**
- II. Privadas.**





1. El teléfono de la Esperanza de Sevilla.

I. Carta del Delegado del Área Sur.

Querido equipo del Teléfono de la Esperanza de Sevilla:

Una vez recogidos los datos de nuestro trabajo pertenecientes al año 2016, lo justo es empezar dándoos la enhorabuena y agradeciándoos vuestra solidaridad, esfuerzo y entrega.

Todas las personas que formamos parte de esta asociación aportamos un valor incalculable a la sociedad y que, en muchas ocasiones, pasa desapercibido para la propia sociedad. Sin embargo, es importante que pongamos el foco en todas y cada una de las personas a las que les hemos ofrecido nuestra ayuda, ya que para ellas, nuestro trabajo no ha pasado desapercibido y el anonimato de nuestra actuación no les ha resultado estéril.

Cada año que pasa, seguimos dando continuidad a nuestra labor, con nuestros aciertos y con nuestros errores, pero perseverando en la mejora continua de nuestra tarea. Aprovecho también estas líneas para animaros a seguir trabajando para que, a pesar de cualquier circunstancia, sigamos convencidos de que nuestra aportación a quienes están atravesando por una situación de crisis emocional, encuentran en el Teléfono de la Esperanza una voz cálida y un oído amigo que les da aliento para solventar sus dificultades y continuar avanzando.

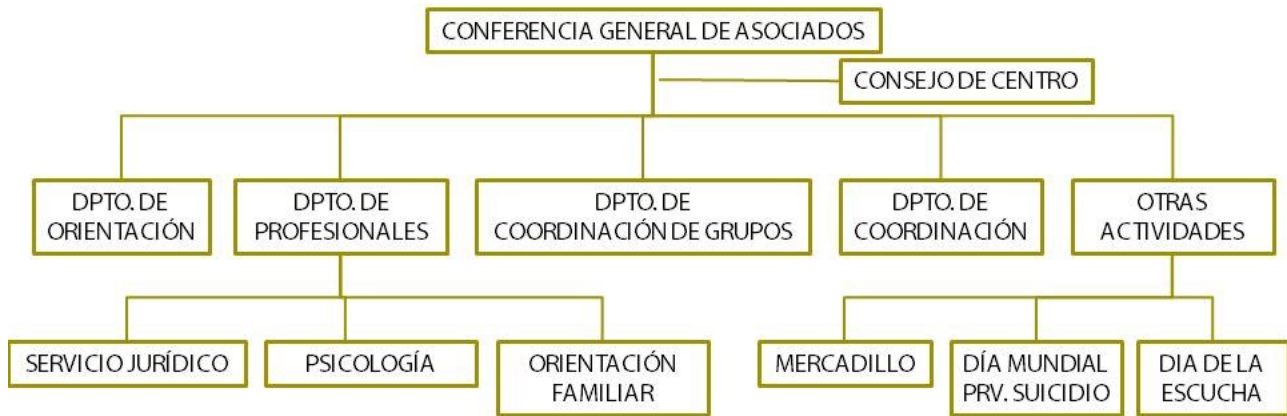
**Muchas gracias por estar ahí.
Afectuosamente,**

**Miguel Ángel Terrero Prada.
Delegado Área Sur ASITES.**





II. Composición de la entidad.



La Dirección del Centro estuvo compuesta por las siguientes personas:

- **Presidenta:** *M^a Isabel Esmeralda Quesada (hasta octubre/2016).*
- **Vicepresidenta:** *Cristina Giráldez Ferrari.*

El Consejo de Centro estuvo compuesto por las siguientes personas:

- **Presidenta del Consejo:** *M^a Isabel Esmeralda Quesada (hasta octubre/2016).*
- **Vicepresidenta del Consejo:** *Cristina Giráldez Ferrari.*
- **Secretario del Consejo de Centro:** *Juan Fernández López.*
- **Vocales del Consejo de Centro:**
 - *Inmaculada Muñoz López.*
 - *Francisca García Pacheco.*
 - *Miguel Ángel Terrero Prada.*





III. Voluntariado de la entidad.

-Nº total de personas voluntarias: 89

Departamentos:

Orientación: 46

Psicología: 13

Jurídico: 1

Orientación familiar: 1

Trabajo social: 1

Coordinación de grupos: 13

Administración: 2

Acogida: 3

Mercadillo: 5

Otros: 5



Voluntariado asociado (con voz y voto): 38

Voluntariado colaborador (con voz): 51

Personal contratado:

Coordinación técnica: 1

Servicio de limpieza: 1

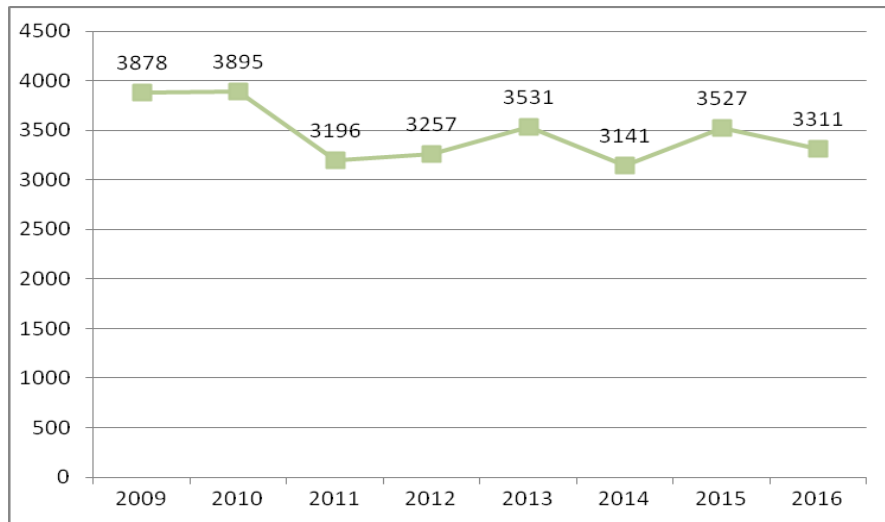




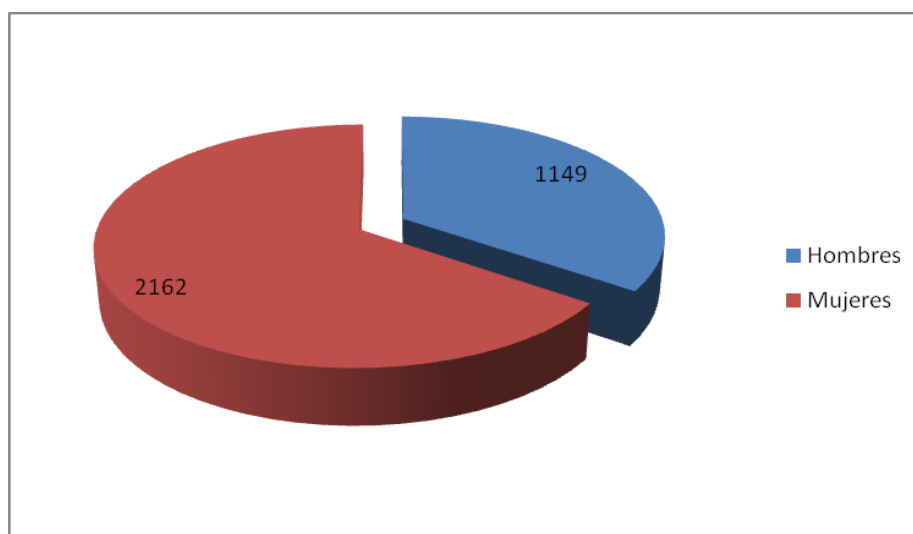
2. Intervención en crisis.

1. Dpto. de Orientación.

A lo largo del año 2016 hemos atendido un total de 3.311 llamadas, superando la barrera de las 3.000 llamadas desde hace varios años.

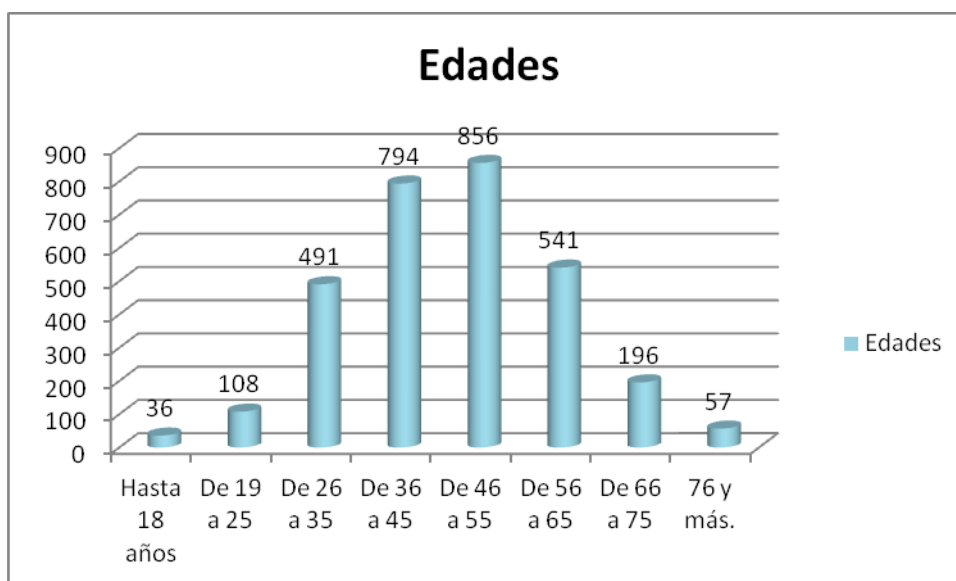


De estas 3.311 llamadas, 2.162 (el 65%) han sido realizadas por mujeres y 1.149 (el 35%) han sido realizadas por hombres.



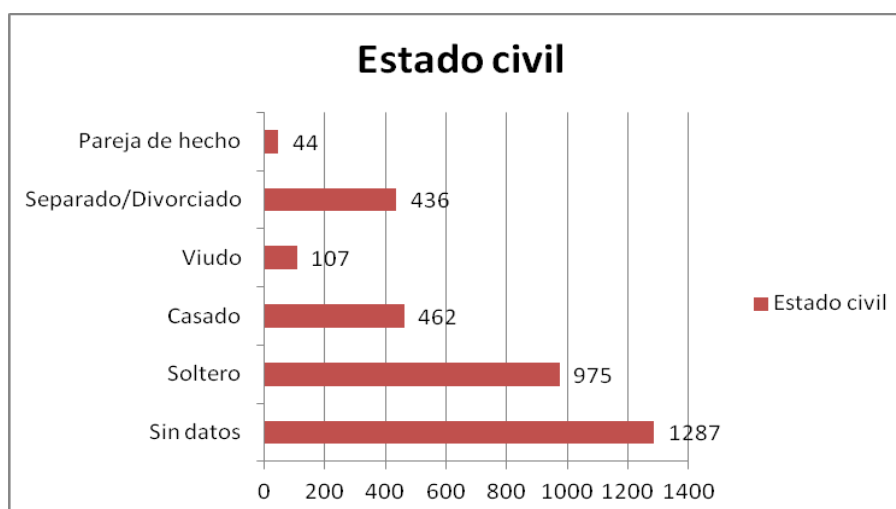


Estableciendo una diferenciación por edades, hemos recibido las siguientes llamadas, según franjas de edad:



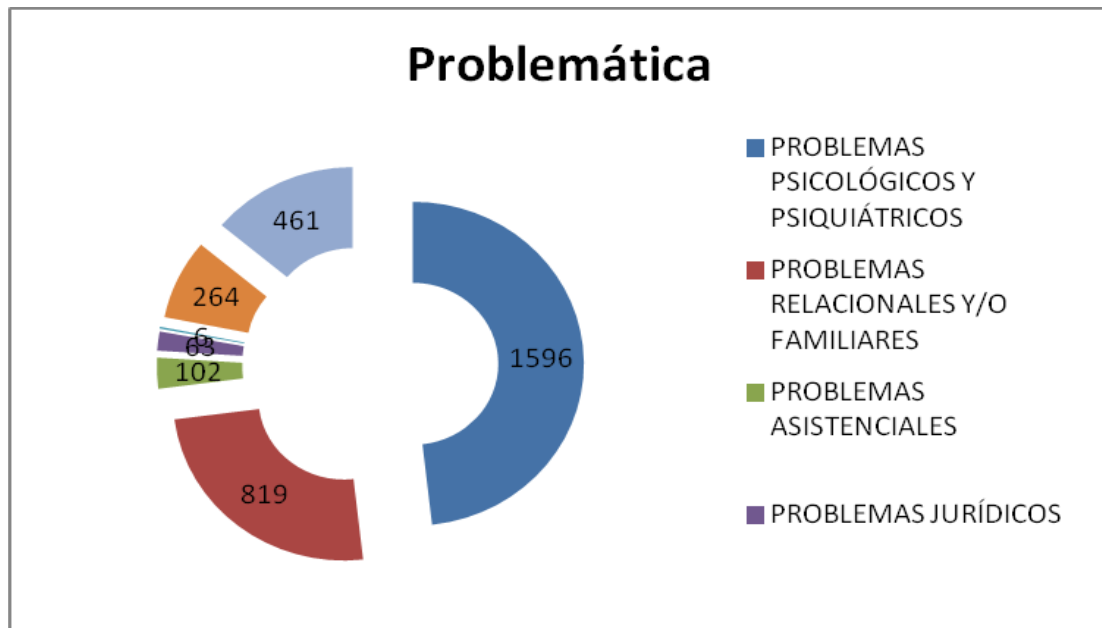
Hubo 232 llamadas en las que no se recogió la edad de la persona llamante. Esto se debe a la filosofía de nuestra entidad, basada en el respeto y la confidencialidad hacia quienes requieren de nuestros servicios.

Esto también se nos dio con respecto al estado civil, teniendo un total de 1.287 casos en los que no se recogió esa información. En función del estado civil, hemos atendido:

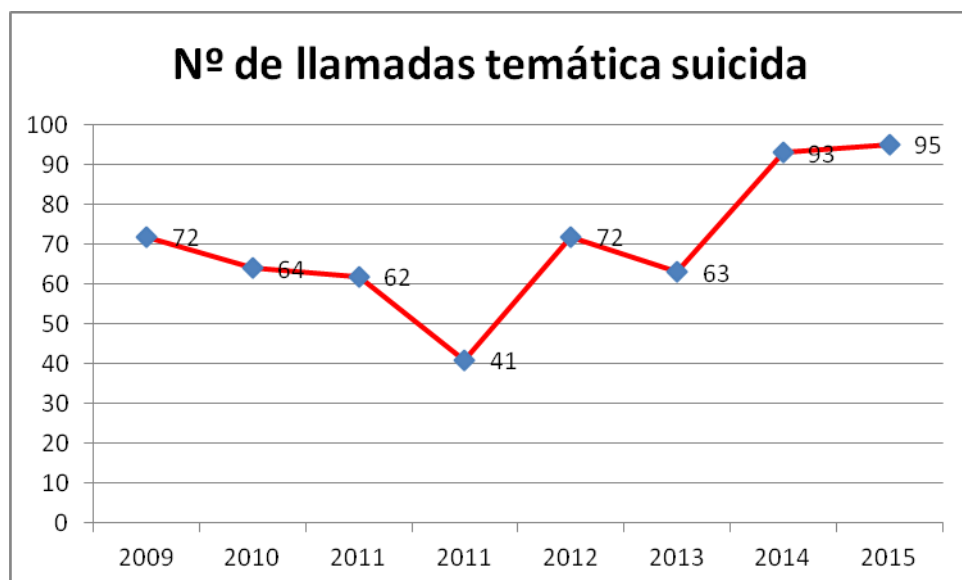




Según el tipo de problemática, tenemos los siguientes datos:



Dentro de las llamadas relacionadas con problemas psicológicos y psiquiátricos, hemos recibido un total de 95 llamadas de temática suicida, manteniendo una tendencia al alza en los dos últimos meses.





Las 95 llamadas de temática suicida atendidas en 2016 pueden clasificarse de la siguiente manera:

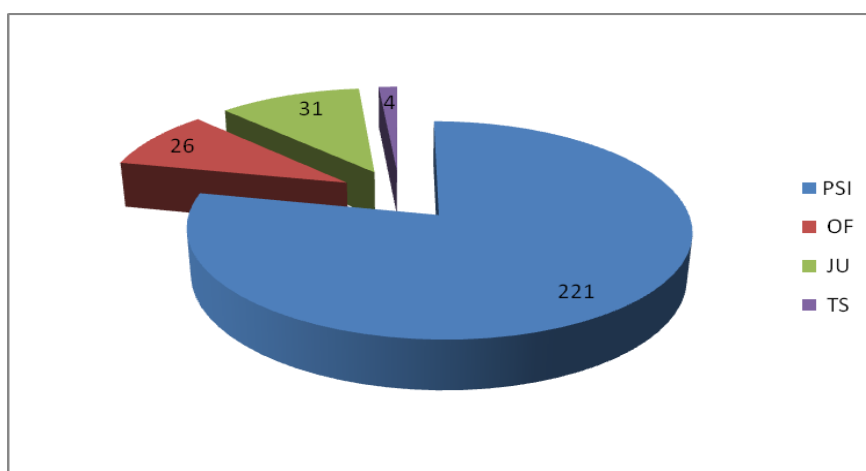
Ideas suicidas.....	80
Crisis suicidas.....	12
Acto suicida en curso.....	3

II. Atención presencial en sede.

Además de nuestra atención telefónica, se han atendido durante varias sesiones a cada una de ellas, a un total de 128 personas en nuestra sede de manera presencial por el Dpto. de Orientación.

Dentro de esta atención en sede también podemos incluir las entrevistas personales mantenidas por el Dpto. de Profesionales, obteniendo los siguientes datos:

Dpto. de Psicología.....	221
Dpto. de Orientación Familiar.....	26
Dpto. Jurídico.....	31
Dpto. de Trabajo Social.....	4





III. Programa UVAT.

Nº de profesionales.....	3
Nº de personas atendidas telefónicamente.....	7
Nº de personas atendidas presencialmente.....	26
Nº de personas atendidas jurídicamente	1

IV. Programa Villa Teresita.

Nº de profesionales.....	2
Nº de personas atendidas.....	18
Nº de personas atendidas presencialmente.....	21
Nº de personas atendidas jurídicamente	1

V. Programa Llamada de Esperanza en Soledad.

Nº de orientadores/as.....	25
Nº de personas mayores atendidas.....	300
Nº de actividades grupales realizadas.....	3



Una de las actividades grupales realizadas con personas mayores.





3. Promoción de la salud emocional.

I. Dpto. de Coordinadores/as de grupo.

Este departamento es el responsable de organizar e impartir los diferentes cursos y talleres. Consta de 16 personas voluntarias que asumen las distintas tareas.

II. Talleres de promoción de la salud emocional.

En 2016 se han impartido los siguientes talleres de promoción de la salud emocional en Sevilla:

TALLER / CURSO	Nº CONVOCATORIAS	Nº PARTICIPANTES
Inteligencia emocional	1	10
Afrontar las dificultades de la vida	1	7
Encauzando las emociones	1	10
Vencer la dependencia emocional	1	10
Autoestima	6	46
Piensa bien para sentirte mejor	2	16
Control de Estrés y Ansiedad	2	17
TOTALES	14	116





III. Prevención de la tecnoadicción en secundaria.

En colaboración con el Ayuntamiento de Sevilla se realizó un proyecto para prevenir el uso abusivo de las nuevas tecnologías en población adolescente de entre 12 y 16 años, trabajando sobre los factores predisponentes y fortaleciendo los factores de protección.

Nº de institutos participantes.....3
Nº de charlas realizadas.....8
Nº de jóvenes alcanzados.....840



Una de las actividades realizadas con el alumnado.

IV. Promoción del voluntariado en jóvenes.

También en colaboración del Ayuntamiento de Sevilla, se llevó a cabo un proyecto destinado a fomentar la participación y reforzar el fortalecimiento comunitario de los/as jóvenes a través del Voluntariado, mostrándoles personas con valores solidarios y estilos de ayuda altruista.





Nº de institutos participantes.....2

Nº de charlas realizadas.....10

Nº de jóvenes alcanzados.....280



Una de las charlas impartidas en los IES.

4. Enseñando a ayudar.

I. Formación del voluntariado.

CURSO	Nº CONVOCATORIAS	Nº PARTICIPANTES
Conocerse para crecer	1	51
Desarrollo Personal	1	33
Aprender a ayudar	1	29
Seminario Orientación por Teléfono	1	19
TOTALES	4	132





Además de la formación básica del voluntariado, se han realizado otras actividades formativas:

CURSO	Nº CONVOCATORIAS	Nº PARTICIPANTES
Intervención en crisis con personas mayores	1	25
Comunicación efectiva y afectiva	1	46
Curso de psicología positiva	1	27
TOTALES	3	98

II. Estudiantes de prácticas universitarias.

Durante el año 2016 se ha con la participación de una estudiante del Máster Universitario en Psicología General Sanitaria, impartido por la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA). Así mismo, también se ha contado con la participación de dos estudiantes procedentes de la UNED: una perteneciente al Grado en Psicología y otra perteneciente al Grado en Trabajo Social.

5. Actividades.

I. Día Mundial para la Prevención del Suicidio.

El 10 de septiembre del pasado año celebramos nuevamente el Día Mundial para la Prevención del Suicidio, realizando actividades en el casco histórico de Sevilla capital.





Por la mañana se llevaron a cabo actos en la calle (mesas informativas, murales interactivos, concierto de piano...) y en el Círculo Mercantil e Industrial de Sevilla, en el que participaron en diferentes charlas.

- ✓ *Rosa Torres: Directora General de Participación Ciudadana y Voluntariado de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía.*
- ✓ *Amanda Copete: Coordinadora Provincial de Voluntariado en Sevilla de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía.*
- ✓ *Juan Manuel Flores: Teniente Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla.*
- ✓ *M^a Isabel Esmeralda: Presidenta del Teléfono de la Esperanza de Sevilla.*
- ✓ *Ángela Balbuena: Vicepresidenta del Círculo Mercantil e Industrial de Sevilla.*
- ✓ *Andrés López: Director de Comunicación y Lucha contra el estigma social de FAISEM.*



Participantes en las charlas. De izquierda a derecha, Ángela Balbuena, Juan Manuel Flores, Isabel Esmeralda, Rosa Torres, Amanda Copete y Andrés López.





Fotos de otras actividades del mismo día.

Participaron un total de 220 personas en las actividades.

II. Mercadillo Solidario.

En los meses de mayo y octubre celebramos nuestro Mercadillo Solidario en la Alameda de Hércules, actividad muy útil para la captación de fondos destinados a realizar nuestras actividades.



Celebración de nuestro Mercadillo Solidario en la Alameda de Hércules.



III. Día de la Escucha.

Como cada mes de noviembre, celebramos el Día de la Escucha. Además, este año contó con la particularidad de que coincidió con nuestro 45 aniversario y con la presentación de nuestra nueva imagen corporativa, por lo que fue más significativo aún.

En dicho acto, tuvimos la suerte de contar con la participación de Cosette Franco, miembro del programa Mentorís de la Asociación Ariadna, que nos ofreció el seminario sobre violencia filio-parental "Comunicación afectiva y efectiva". Contamos con un total de 46 asistentes a dicho seminario.



Cosette Franco impartiendo el seminario.



Miguel Ángel Terrero, Delegado del Área Sur, presentando la nueva imagen corporativa.





IV. Concierto de piano.

En diciembre, nuestro compañero Eduardo Gutiérrez ofreció un concierto de piano benéfico en el Círculo Mercantil e Industrial de Sevilla que nos permitió recaudar fondos para nuestras actividades. Asistieron al concierto 60 personas.



Celebración del concierto de piano.





6.- Datos económicos.

I. Ingresos.

<i>Cuotas de socios.....</i>	<i>20.181€</i>
<i>Subvenciones.....</i>	<i>17.959,66€</i>
<i>Donativos particulares.....</i>	<i>240,19€</i>
<i>Prestaciones servicios.....</i>	<i>1.740€</i>
<i>Donativo por venta de loterías.....</i>	<i>1.905€</i>
<i>Donativos por cursos.....</i>	<i>13.429€</i>
<i>Arrendamientos.....</i>	<i>7.800€</i>
<i>Ingresos financieros.....</i>	<i>250€</i>
<i>Ingresos por actividades.....</i>	<i>930.79€</i>

II. Gastos.

<i>Mantenimiento y reparaciones.....</i>	<i>402.24€</i>
<i>Gastos de limpieza.....</i>	<i>12.55€</i>
<i>Asesoramientos y gestorías.....</i>	<i>6.307,52€</i>
<i>Cuotas ASITES.....</i>	<i>4.350€</i>
<i>Seguros.....</i>	<i>953,64€</i>
<i>Comisiones bancarias.....</i>	<i>542,42€</i>
<i>Publicidad.....</i>	<i>513,89€</i>
<i>Electricidad y otros suministros.....</i>	<i>3.151,54€</i>
<i>Teléfono.....</i>	<i>3.055,65€</i>
<i>Viajes, estancias y manutenciones.....</i>	<i>2.829,16€</i>
<i>Material de oficina y correos.....</i>	<i>4.772,52€</i>
<i>Sueldos, salarios y seguros sociales.....</i>	<i>35.608,03€</i>
<i>Otros gastos.....</i>	<i>2.057,71€</i>
<i>Amortizaciones.....</i>	<i>6.000€</i>





7.- Entidades colaboradoras.

I. Públicas.



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD



Fundación Andaluza para la
Integración Social del Enfermo Mental

II. Privadas.



Obra Social
Fundación "la Caixa"





INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES

A la Asamblea de socios de la Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza:

Hemos auditado las cuentas anuales adjuntas de la Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza, que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2015, la cuenta de pérdidas y ganancias, y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de la Junta Directiva en relación con las cuentas anuales

La Junta Directiva es responsable de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, que se identifica en la nota 2 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de la entidad de las cuentas anuales, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.





Opinión

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la sociedad la Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza a 31 de diciembre de 2015, así como de sus resultados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

REA+REGA
Corporación de
Audidores
Miembro ejerciente
AUDITIA IBERIA
AUDITORES, SLP

Año: 2016
Número: 9.857/16

Importe: 30 euros
 **economistas**
Consejo General

Daniel Guerra Vidiella
AUDITIA
Núm. R.O.A.C. S0321

Madrid, 10 de junio de 2016.





Committed to Excellence

Awarded to:

**Asociación Internacional
Teléfono de la Esperanza**

March 2017

This certificate remains valid for 2 years.

Léon Tossaint
CEO, EFQM

