

INFORME 2012 TELÉFONO DE LA ESPERANZA

902 500 002



TELÉFONO DE
LA ESPERANZA

AYUDA RESPETUOSA
AYUDA PROFESIONAL
AYUDA GRATUITA

www.telefonodelaesperanza.org

2012

1

INTERVENCIÓN
EN CRISIS

2

PROMOCIÓN DE LA
SALUD EMOCIONAL

3

ENSEÑANDO
A AYUDAR

4

COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



Juan Sánchez Porras, nuevo presidente del Teléfono de la Esperanza, elegido por la Asamblea General el 26 de mayo de 2012

El Teléfono de la Esperanza consigue las certificaciones de calidad como aval a su trabajo y trayectoria

El Teléfono de la Esperanza mantiene desde su fundación un compromiso con la calidad. Ha sido una preocupación permanente la cualificación de los voluntarios, la continua mejora del servicio telefónico de atención en crisis, la actualización permanente de los talleres, grupos de desarrollo personal y cursos.

Este compromiso con la calidad nos motivó a iniciar, hace ya dos años, un proceso que nos permitiera alcanzar un reconocimiento oficial. La tarea no ha sido fácil, ya que, más allá de los estándares propios, hemos tenido que adaptar los mismos a las exigencias del Modelo Europeo de Calidad.

En el camino hemos ido introduciendo cambios que, sin duda, han repercutido de manera positiva en la estructura asociativa y en los servicios que ofrecemos a la sociedad. En la actualidad, podemos sentirnos satisfechos al haber conseguido las certificaciones nacionales e internacionales que acreditan la calidad de nuestro trabajo.

En esta memoria queremos agradecer el trabajo de nuestros voluntarios, auténticos artífices de este logro. Igualmente, queremos dar las gracias a todos aquellos que habéis participado desinteresadamente en los grupos de trabajo, de cuya dedicación, entusiasmo y esfuerzo somos testigos. Por último, hay que agradecer el asesoramiento que nos ofreció UNAD y sus profesionales, cuyas aportaciones han resultado muy valiosas.

Nuestro empeño es seguir creciendo como ONG y como personas, crecer en madurez y en capacidad de servicio. Este compromiso significa que los sellos conseguidos solo son un inicio para seguir trabajando con empeño al servicio de la sociedad y continuar transformando nuestras estructuras en busca de la excelencia.

Enhorabuena a todos.

© TELÉFONO DE LA ESPERANZA
Madrid, 30 de mayo de 2013
Depósito Legal: M-17584-2013

Coordinadores de la edición:
José M^a Sánchez y Fernando Alberca
Contenidos: Mónica de la Torre y Óscar Gutiérrez
Diseño y maquetación: Cristina Bezanilla y M^a Luisa Rivero, www.cymel.es • cbezanilla@cymel.es

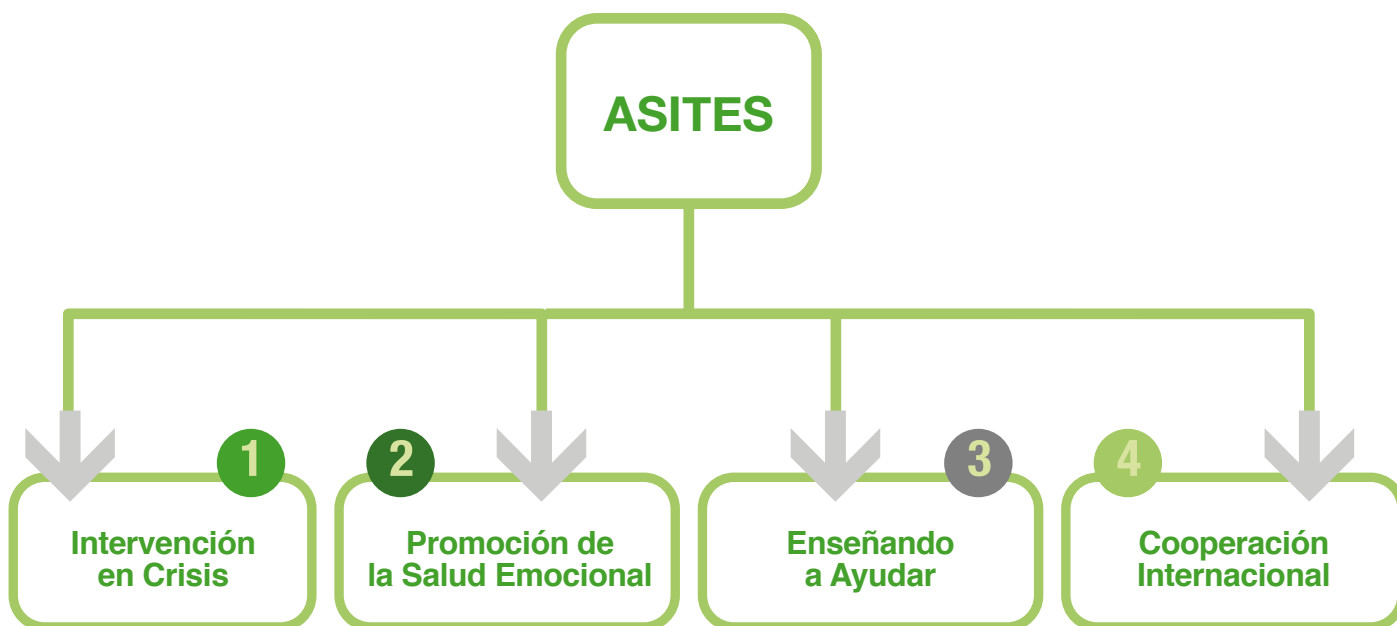


PRESENTACIÓN

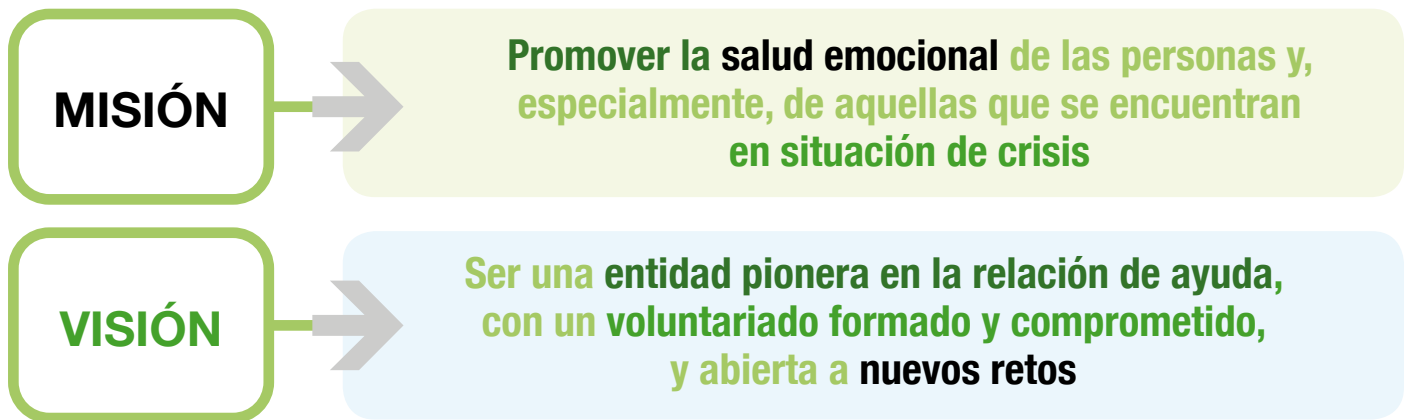
El **Teléfono de la Esperanza** es una ONG de voluntariado que ofrece un servicio integral y gratuito de apoyo a las personas que se encuentran en situación de crisis. También promueve numerosos programas para mejorar la salud emocional de las personas, las familias y la sociedad en su conjunto.

La **Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza** (ASITES) es una asociación civil fundada oficialmente en 1971 por Serafín Madrid y declarada de Utilidad Pública en 1972. Es miembro fundador de la **Plataforma del Voluntariado de España** y forma parte, como miembro de pleno derecho, de IFOTES (*International Federation of Telephonic Emergency Services*, con sede en Ginebra), de IASP (*International Association Suicide Prevention*) y, a través de éstas, está vinculada formalmente con la **OMS** (Organización Mundial de la Salud).

En la actualidad, el Teléfono de la Esperanza está presente en 26 provincias españolas, en Europa mantiene centros en Oporto (Portugal), Zúrich (Suiza) y Londres (Reino Unido) como recurso de ayuda para el numeroso colectivo de hispano-lusohablantes. Está muy adelantada la constitución de un centro en París (Francia). En Latinoamérica está presente en 10 países y se está trabajando en la próxima apertura de un centro en Miami (EE.UU.)



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



VALORES Principios fundacionales

- 1 → La Asociación se define a sí misma como una organización no gubernamental de voluntariado, de acción social y de cooperación al desarrollo, sin ánimo de lucro, cuya finalidad esencial consiste en el tratamiento integral de las crisis humanas y la promoción de la salud emocional.
- 2 → La confianza en la capacidad de los seres humanos para superar las crisis, desarrollar sus potencialidades desde una visión integral de la persona, y conservar la esperanza en medio de las dificultades.
- 3 → El ejercicio de la solidaridad mediante la prestación de ayuda urgente, gratuita y técnicamente adecuada a cuantas personas, familias y colectivos se encuentren indefensos o en situación de crisis.
- 4 → El respeto a la libertad, a las creencias religiosas y a las ideologías políticas de los voluntarios y beneficiarios.
- 5 → El mantenimiento del servicio de intervención en crisis durante las 24 horas del día.
- 6 → La confidencialidad y el anonimato en los servicios de intervención en crisis ya sea por teléfono, *on-line* o cara a cara.
- 7 → El compromiso con la promoción y la formación del voluntariado, como elemento esencial de la Asociación.
- 8 → La promoción de la salud emocional en el medio social mediante la elaboración y realización de programas de formación y de apoyo emocional.
- 9 → La actualización tecnológica permanente al servicio de la comunicación personal, la intervención en crisis y la promoción de la salud emocional.
- 10 → La aceptación de los principios de las federaciones nacionales o internacionales con las que ASITES está federada; entre otras, y sin ánimo de exhaustividad, Plataforma de Voluntariado de España, IFOTES e IASP; así como la adhesión a cuantas federaciones nacionales e internacionales sean útiles para facilitar el logro de los fines de ASITES.

Líneas Maestras del Plan Estratégico 2011 - 2015

1 Desarrollo de la ORGANIZACIÓN

- ➔ **1.1 Consolidación y Fortalecimiento**
 - ➔ 1.1.1 Consolidar los Centros y programas existentes

- ➔ **1.2 Extender la Organización**
 - ➔ 1.2.1 Aumentar el número de Centros y delegaciones en provincias españolas
 - ➔ 1.2.2 Potenciar la Cooperación Internacional
 - ➔ 1.2.3 Promover el establecimiento de AMITES

- ➔ **1.3 Pioneros en Promoción de la Salud Emocional, especialmente, en la situaciones de crisis**
 - ➔ 1.3.1 Diseñar y desplegar un Servicio de Atención vía TICs
 - ➔ 1.3.2 Diseñar y desplegar un programa específico de Atención Integral al Suicidio

- ➔ **1.4 Desarrollar modelos de Gestión Excelente**
 - ➔ 1.4.1 Establecer propuestas comunes de metodologías de trabajo y análisis de resultados

2

Desarrollo de Recursos Humanos

- ➔ 2.1 **Voluntariado formado** → 2.1.1 Actualizar permanentemente el plan de formación Integral para el voluntariado
- ➔ 2.2 **Voluntariado comprometido** → 2.2.1 Cuidar atentamente las personas de los voluntarios: su motivación, fidelización y desarrollo personal
- ➔ 2.3 **Voluntariado abundante** → 2.3.1 Promover la captación de voluntarios para afrontar adecuadamente las necesidades actuales y los retos futuros
- ➔ 2.4 **Personal contratado suficiente y cualificado** → 2.4.1 Dotarse de personal contratado adecuado a las necesidades de la asociación

3

Captación de Recursos Económicos

- ➔ 3.1 **Ser una entidad sostenible económicamente** →
 - 3.1.1 Consolidar las vías de financiación actuales
 - 3.1.2 Diversificar las vías de financiación
 - 3.1.3 Promocionar las redes y alianzas de la entidad
 - 3.1.4 Promocionar y fidelizar los donantes económicos

ACTIVIDADES y/o SERVICIOS

Beneficiarios Destinatarios

1 SERVICIO DE INTERVENCIÓN DE CRISIS

1.1 Servicio permanente de Orientación por teléfono	129.619	Población en general
1.2 Asesoramiento profesional con entrevista personal en sede	5.846	Población en general
1.3 Grupos de apoyo o talleres para crisis específicas	817	Población en general

2

PROMOCIÓN DE LA SALUD EMOCIONAL

2.1 Promoción de la salud emocional de la persona		
• Grupos y Cursos de desarrollo personal	4.518	Población en general
2.2 Promoción de la salud emocional familiar		
• Curso educadores hoy	641	Padres y Educadores
• Talleres específicos para jóvenes	1.029	Jóvenes
2.3 Promoción de la salud emocional en el medio social		
• Día de la Escucha y otros actos organizados	28.080	Población en general
• Revista AVIVIR	7.547	Socios

3

ENSEÑANDO A AYUDAR

3.1 Programa "Agentes de Ayuda"	1.818	Población en general
3.2 Curso de formación de Coordinadores/as de grupo	157	Voluntarios/as
3.3 Formación permanente de voluntariado	1.211	Voluntarios/as
3.4 Seminario de Orientación por teléfono	159	Voluntarios/as
3.5 Seminario para profesionales	15	Voluntarios/as

Nota: Aunque ASITES tiene como beneficiarios a la población en general, el 75% de los usuarios son mujeres.



1 INTERVENCIÓN EN CRISIS

La Intervención en crisis es el campo de actuación más específico del Teléfono de la Esperanza desde sus inicios. Su objetivo es abordar de forma urgente, gratuita, anónima y especializada las situaciones de crisis.

Para ello, el Teléfono de la Esperanza ofrece cuatro recursos complementarios:

1.1. Servicio permanente de Orientación por teléfono.

Funciona las 24 horas del día, durante los 365 días del año. Está atendido por voluntarios especializados en la escucha y formados para activar las capacidades de las propias personas para superar sus problemas.

1.2. Asesoramiento e intervención profesional en entrevista personal.

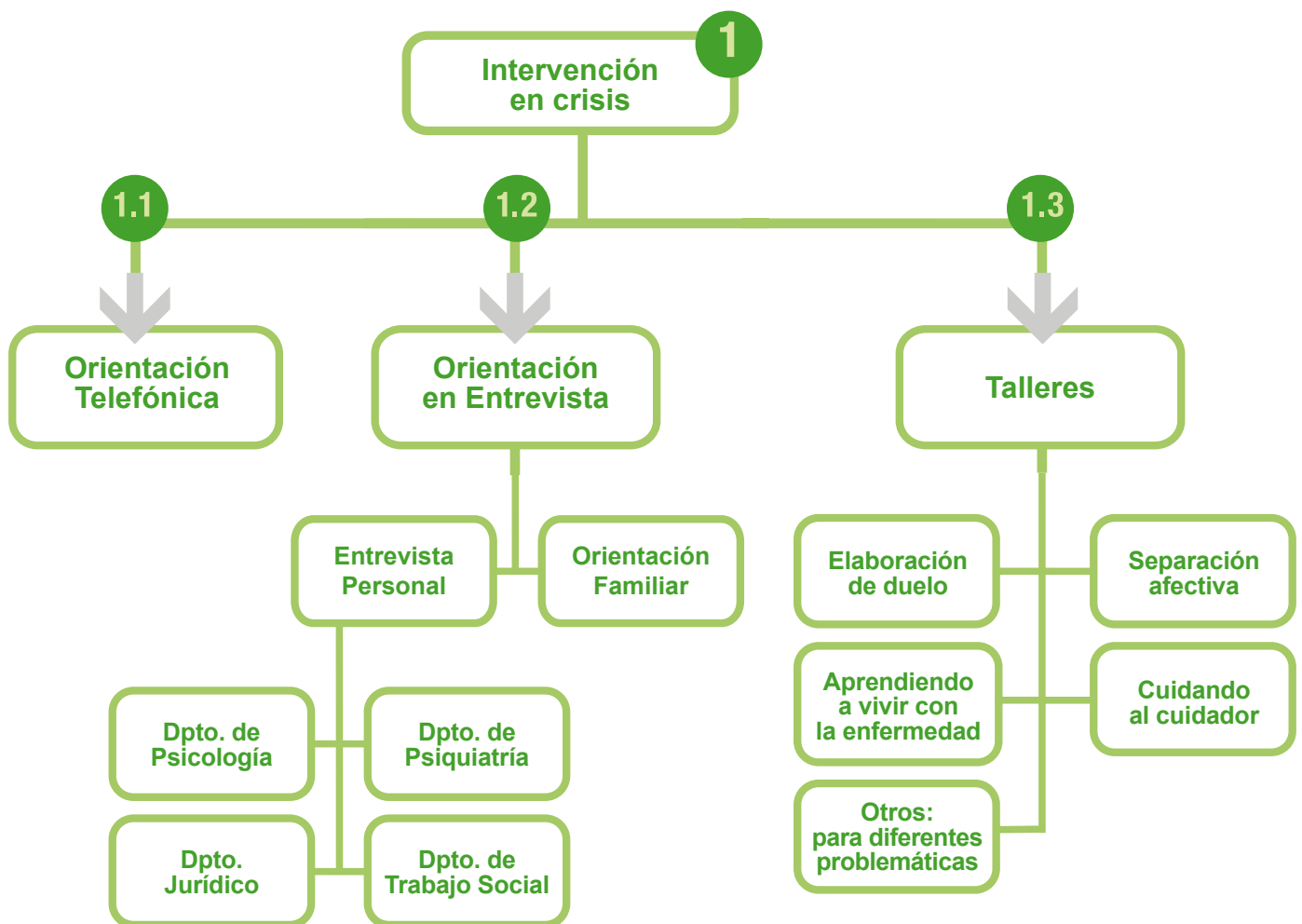
Es un servicio gratuito y multidisciplinar atendido por psicólogos, psiquiatras, abogados, trabajadores sociales y otros especialistas.

1.3. Servicio de Orientación Familiar.

Recurso específico y gratuito prestado por orientadores y terapeutas familiares, en entrevista personal o familiar, para responder a las necesidades de la familia.

1.4. Talleres para crisis específicas.

Incluye diversos programas gratuitos para atender en grupo a personas que están atravesando crisis similares: “Elaboración de duelo”, “Separación afectiva”, “Aprendiendo a vivir con la enfermedad”, “Cuidando al cuidador”, etc.

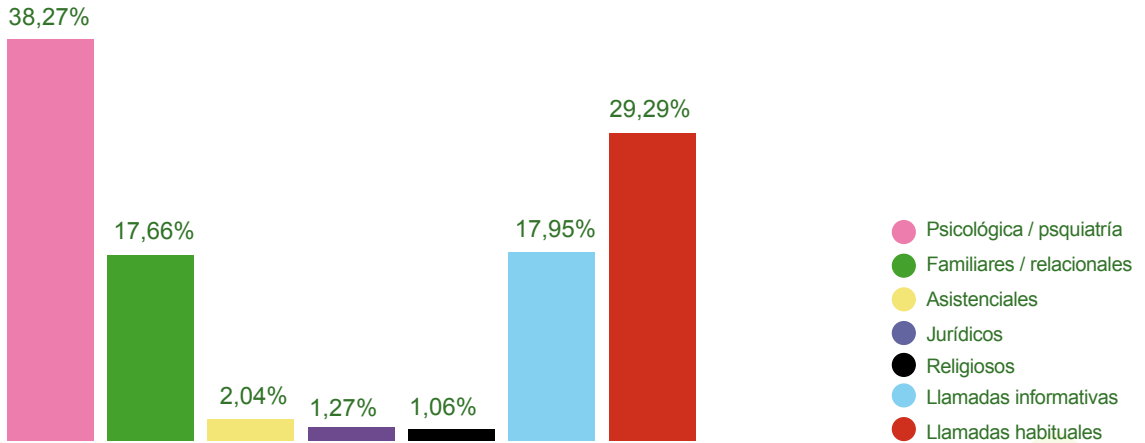


Servicio permanente de Orientación por teléfono

Total llamadas atendidas **129.619**

Voluntarios/as colaborando en el servicio 1.011 voluntarios/as

Estimación de horas de servicio 219.000 horas



Problemática atendida en las llamadas

Asesoramiento e intervención profesional en entrevista personal

Total personas atendidas en entrevista personal **5.846**

Promedio de sesiones por usuario (60 minutos) 4

Voluntarios/as colaborando en el servicio 411 voluntarios/as

Estimación de horas de servicio 23.752 horas



Profesionales del Servicio de Intervención en Crisis

Talleres para crisis específicas

Talleres impartidos **87**

Personas atendidas 817 personas

Voluntarios/as colaborando en el servicio 205 voluntarios/as

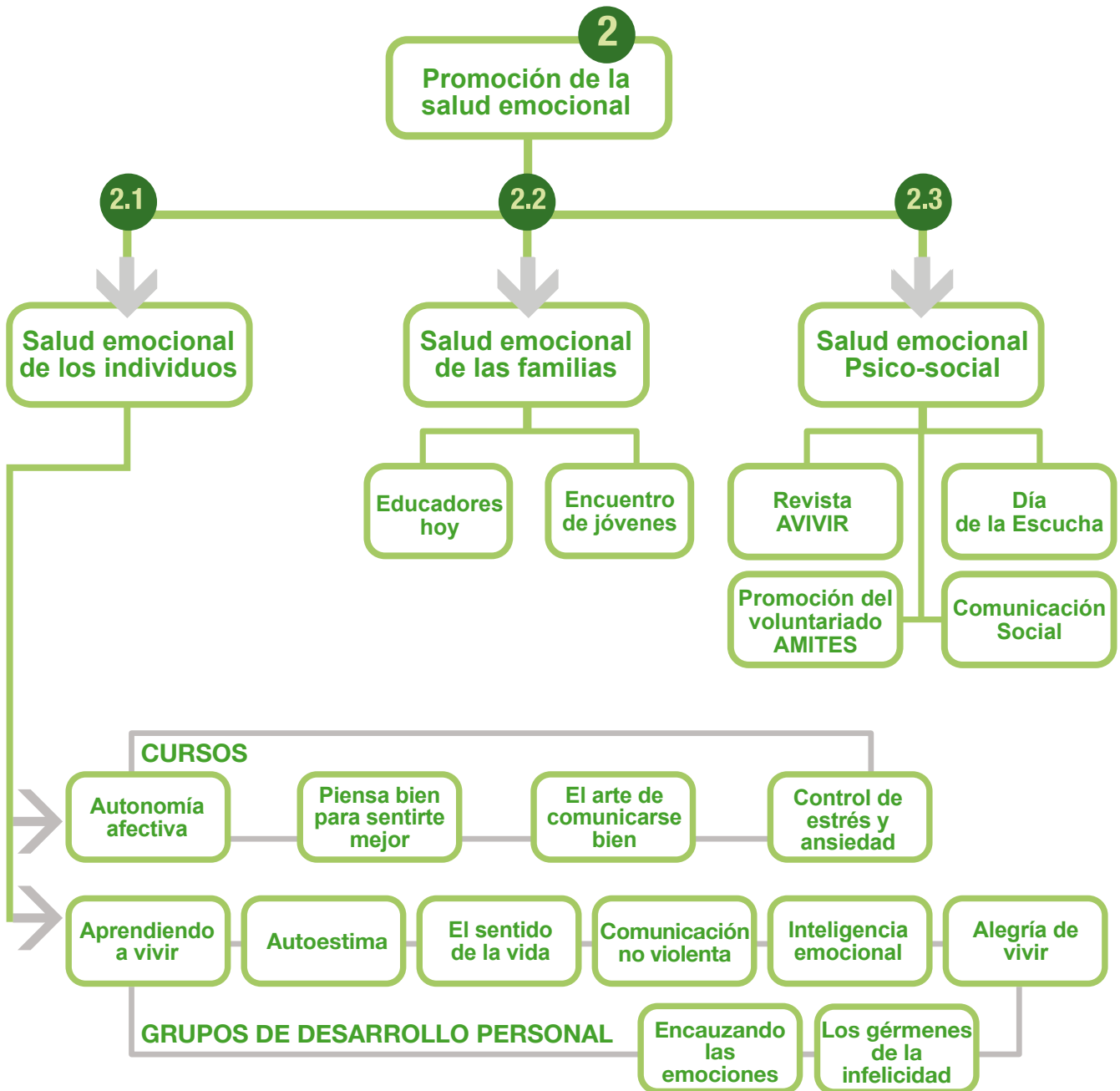
Estimación de horas de servicio 870 horas



2 PROMOCIÓN DE LA SALUD EMOCIONAL

La salud mental o emocional es “un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias actitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la comunidad” (OMS, 2003).

El Teléfono de la Esperanza presta una gran atención al desarrollo de los recursos personales de cada uno. Con este fin, realiza diversas actividades: **grupos de formación y autoayuda**, (“Autoestima”, “Aprendiendo a vivir”, “Comunicación no violenta”, “La inteligencia emocional”, “Afrontando las dificultades de la vida”, “El sentido de la vida”, “La alegría de vivir”, “Encauzando las emociones”...) **cursos para promover el bienestar emocional** (“Autonomía afectiva”, “Sanando la Comunicación”, “Piensa bien para sentirte mejor”, “El arte de comunicarse bien”, “Control del estrés y la ansiedad”, etc.), **formación específica para padres, grupos para jóvenes y adolescentes**, completando esta labor con la publicación de la **revista AVIVIR** y de libros divulgativos, la celebración del **Día de la Escucha**, la presencia en los medios de comunicación y la promoción del voluntariado **AMITES** (Amigos del Teléfono de la Esperanza).





REVISTA AVIVIR

Periodicidad: trimestral
Suscriptores 7.547 ejemplares

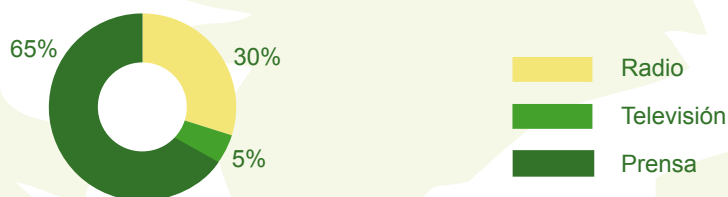
Tirada anual 30.428 ejemplares
Distribución gratuita

Números editados en 2012:

El futuro que viene	Número 245	Enero
Cómo recuperar la armonía	Número 246	Abril
Niños, ¿para qué?	Número 247	Julio
Cómo vivir en positivo	Número 248	Octubre

Presencia en medios de comunicación

Apariciones en los medios de comunicación 1.187



Promoción de la salud emocional

Personas atendidas 6.503 personas

Actividades, grupos y cursos	380 cursos
Voluntarios colaborando en el servicio	334 voluntarios
Estimación de horas de servicio	7.600 horas

Presencia en medios de comunicación *on-line*

VISITAS A LA PÁGINA WEB 2011

	Visitantes distintos	Número de visitas
Total	209.122	298.232

BOLETÍN ELECTRÓNICO TELÉFONO DE LA ESPERANZA:

- 8.574 Suscriptores
- Boletines enviados: 154.332

REDES SOCIALES:

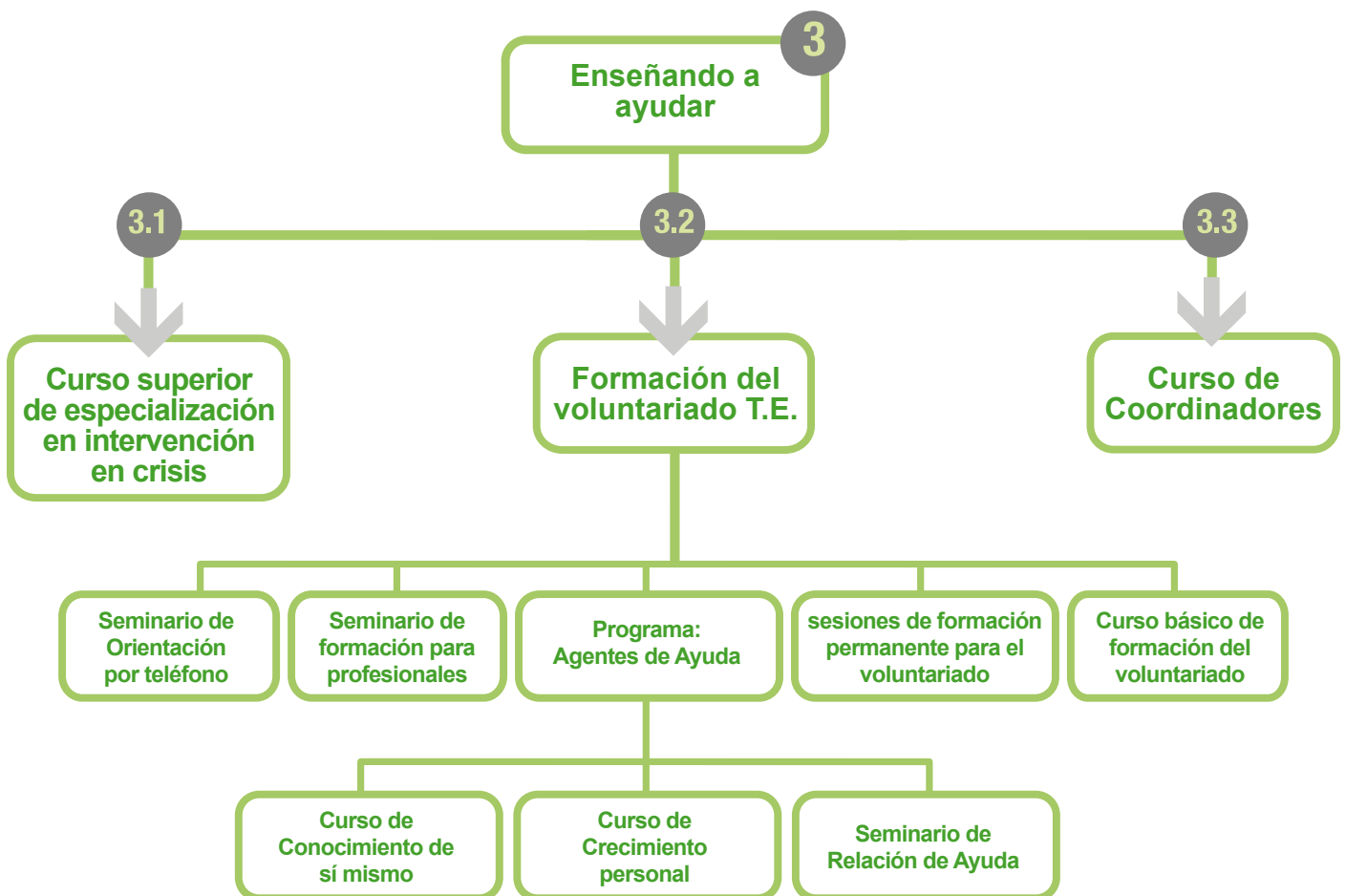
- **FACEBOOK:** 6.230 seguidores
- **TWITTER:** 1.302 seguidores
- **YOU TUBE:** Más de 47.849 reproducciones de nuestros videos



3 ENSEÑANDO A AYUDAR


La ayuda más eficaz es la que proviene de las personas de nuestro entorno: familiares, amigos, compañeros, etc. Por ello, el Teléfono de la Esperanza ofrece una formación específica a todos aquellos que desean desarrollar sus cualidades para la ayuda. Entre otros, ofrecemos los siguientes programas de formación:

- Programa de “Agentes de ayuda” que está compuesto por dos cursos (“Conocimiento de sí mismo” y “Crecimiento personal”) y el Seminario de “Relación de ayuda”.
- Cursos de Coordinadores de grupos para voluntarios.
- Cursos de formación permanente para voluntarios.
- Formación inicial para orientadores.
- Formación inicial para profesionales.






15 de noviembre

Día de la Escucha



Cuidemos a los cuidadores

902 500 002

Día de la Escucha

Lema 2012
“Cuidemos a los cuidadores”

Actos Día de la Escucha	32
Estimación de participantes en los actos del Día de la Escucha	7.105

Otros actos organizados	159
Estimación de participantes en otros actos	20.775

Enseñando a ayudar

Personas participantes	1.992 personas
Cursos impartidos	107 cursos
Coordinadores colaborando en el servicio	334 voluntarios
Estimación de horas de servicio	3.914 horas

Formación permanente del voluntariado

Personas participantes	1.211 personas
Cursos impartidos	53 cursos



4

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Desde los años 90, el Teléfono de la Esperanza apoya el desarrollo de actividades y de allí donde haya personas interesadas en colaborar con nosotros, especialmente en los países o comunidades hispano-lusohablantes.

En el momento actual se está trabajando en programas de cooperación al desarrollo en 10 países de Latinoamérica: **Colombia** (Bogotá, Medellín, Pasto y Barranquilla); **Honduras** (San Pedro Sula y Tegucigalpa); **Ecuador** (Quito y Guayaquil); **Bolivia** (Cochabamba); **Chile** (Chillán y Santiago); **Perú** (Lima); **Venezuela** (Valencia); **Nicaragua** (León); y **República Dominicana** (Santo Domingo). Se está trabajando, del mismo modo, en **Estados Unidos** (Miami).

Además, el Teléfono de la Esperanza ha creado Centros en Europa para atender las demandas de ayuda psico-emocional de colectivos de habla hispana o portuguesa, como en **Suiza** (Zúrich), **Portugal** (Oporto), **Reino Unido** (Londres) y **Francia** (París).

ASITES es miembro y colabora activamente con la Federación de ONG DE COOPERACIÓN al desarrollo de la Comunidad de Madrid (FONGDCAM) y de la Coordinadora de ONG para el desarrollo de la Región de Murcia (CONGD Región de Murcia).

Durante 2012 se han ejecutado seis proyectos de cooperación en los que han colaborado los siguientes ayuntamientos: Almería, Málaga, Salamanca, Sevilla, Galar, Monzón, Noáin Valle de Elorz, Reinosa, Torrent y Zizur.



● **Curso del Teléfono de la Esperanza en Bogotá (Colombia)**



● Medellín (Colombia): Voluntarios



● San Pedro Sula (Honduras): Feria del voluntariado



● San Pedro Sula (Honduras): Voluntarios



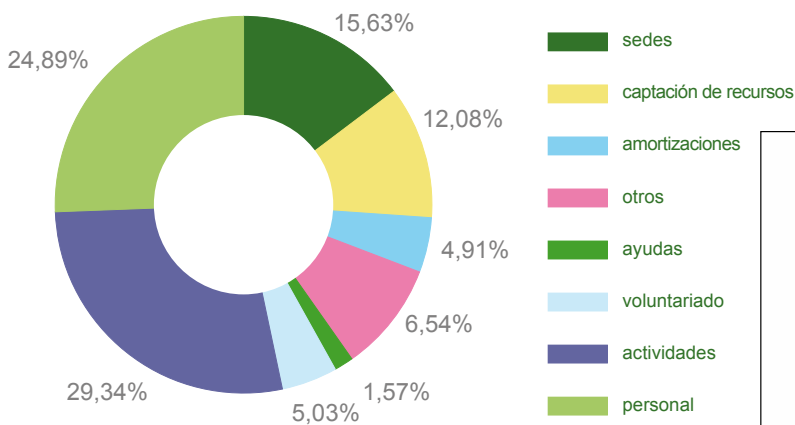
5 NUESTRAS CUENTAS

Las cuentas de ASITES reflejan unos ingresos en el 2011 de 2.856.894. Los gastos realizados por la Asociación son de 2.978.923 euros. El 31,18% de los ingresos provienen de financiación pública y el 68,82% de financiación privada.

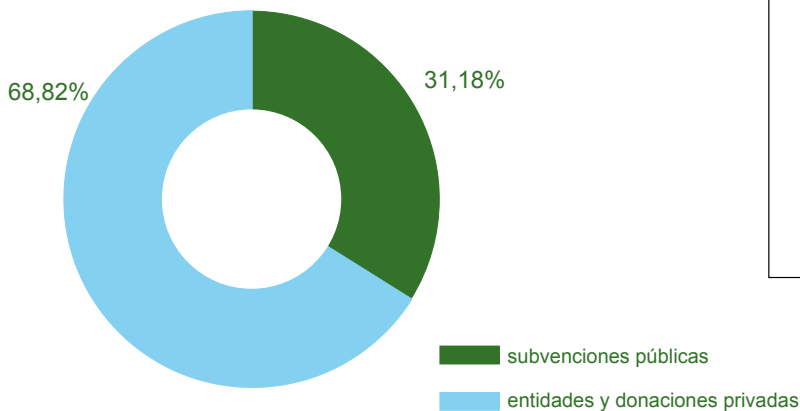
El 85% de los gastos van dirigidos a financiar la actividad social de la Asociación marcada por sus principios estatutarios y sólo un 15% se dedica a gastos de administración y gestión. La pérdida es de 122.028 euros.

Las cuentas de la Asociación son auditadas anualmente por **Auditia Ibérica S.L.P.**, los cuales garantizan la transparencia de las mismas y el uso adecuado de los fondos.

Gastos: 2.978.923 €



Ingresos: 2.856.894 €





PREMIOS, GALARDONES Y OTROS RECONOCIMIENTOS

Premios y reconocimientos recibidos

Año 1981

- **“Los siete magníficos al Teléfono de la Esperanza”**: Labor pro Alicante 1980. Votación popular programa, de la emisora *La voz de Alicante*.

Año 1982

- **Laurel de Murcia**: Otorgado por la *Asociación de la Prensa de Murcia*.

Año 1986

- **Galardón de APA-EX**: *Asociación provincial alicantina de exalcohólicos*, por su labor en Alicante a favor de las personas con problemas de alcoholismo.

Año 1992

- **Uva Humanitaria**: Otorgado por la *Cadena Ser - Radio Huelva*.

Año 2003

- **Medalla de Oro de la ciudad de Murcia**
- **Mención especial**: Finalista en la gala de “onubenses del año” organizada por el diario *Información de Huelva*.
- **“Valencia se solidariza” en su V edición**: Entregado por Rita Barberá, alcaldesa de Valencia.
- **Reconocimiento oficial del Colegio de psicólogos**: de Valencia a la contribución de la promoción de la Psicología y la formación de psicólogos.
- **Galardón a la Solidaridad**: Ayuntamiento de Bullas.
- **Premio protagonistas de la solidaridad**: Otorgado por la ciudad de Castellón.

Año 2005

- **Mención especial como tercer finalista en los Premios “Riojanos del año”**: *Asociación de comerciantes del casco antiguo*, el *Diario de la Rioja*, la *Cadena Ser* y el *Gobierno de la Rioja*.
- **Premio Jacinto Alcaraz Mellado**: a la tolerancia, la solidaridad y la convivencia.

Año 2007

- **Premio Málaga Voluntaria**: Otorgado por la ciudad de Málaga.
- **Premio de la Cruz Roja de España**: al Teléfono de la Esperanza en Asturias.
- **Premio Conde Asúrez**: de la *Federación de Asociaciones de vecinos de Valladolid*.

Año 2008

- **Mención honorífica de la Comunidad de Castilla-La Mancha**: a la labor del voluntariado.
- **Premio del Ayuntamiento de Sevilla**: a doña Carmen Vázquez Coronado, voluntaria del T.E. de Sevilla.

Año 2009

- **Medalla del “Defensor de Zaragoza”**: de la ciudad de Zaragoza.

Año 2010

- **Medalla de la Ciudad de León**: como voluntaria del año a la presidenta del Teléfono de la Esperanza de León.
- **Premio del Ayuntamiento de Sevilla**
a doña Isabel Esmeralda Quesada, voluntaria de T.E. de Sevilla.

Año 2011

- **Medalla de la ciudad de Huelva a la solidaridad**
- **Premio a los valores humanos**: de la Asociación de familiares y enfermos alcoholizados rehabilitados “La Santina” (ASFEAR).
- **“El pegoyu asturiano”**: del diario *El Comercio* de Gijón.
- **Medalla de Oro**: de la Región de Murcia.
- **Premio a la entidad de voluntariado** de la Junta de Andalucía.
- **XI edición de los premios valencianos a la solidaridad y el voluntariado**: en la categoría del voluntariado social.
- **Premios CEPSA**: al valor social.

Año 2012

- **Medalla de Plata al Mérito**
de la ciudad de Granada.



- **Bandera de Andalucía**
entregada por la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Almería.



- **Premio a la Tolerancia**
otorgado por la Asociación de Derechos Humanos de Extremadura.



- **Premio a la Solidaridad**
concedido por el Consell de Mallorca.





• **Labor Voluntaria del Año**

Ayuntamiento de León al Teléfono de la Esperanza y a una de sus más destacadas voluntarias, Sagrario Riaño.

• **Urogallo de Bronce**

concedido por el Centro Asturiano de Madrid.



• **Premio SERVIR** Rotary Club de Valladolid.



Año 2013

• **Premio Paul Harris** Rotary Club de San Pedro Sula (Honduras).

• **ONG Castellano-Manchega del Año** Casa de Castilla-La Mancha en Madrid.



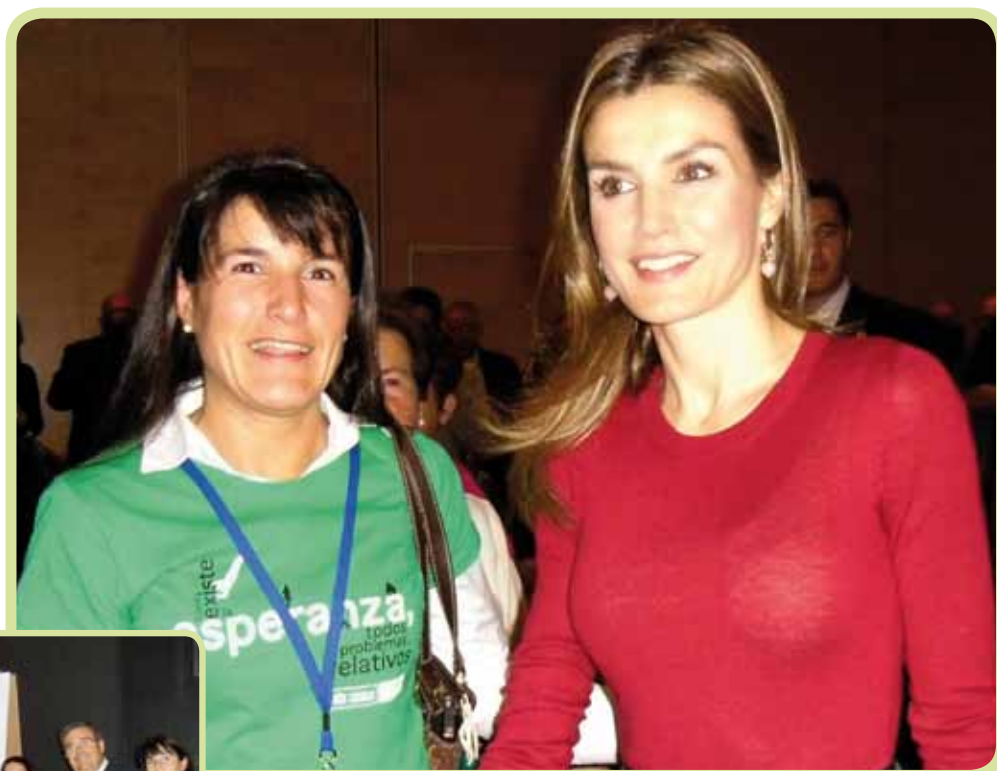
El Teléfono de la Esperanza, presente en el XV Congreso Estatal de Voluntariado

La princesa Letizia recogió un teléfono simbólico de fieltro que le ofrecieron los voluntarios del Teléfono de la Esperanza y conversó animadamente con ellos sobre la labor que realiza nuestra Asociación.

Euskadi acogió por primera vez el Congreso Estatal de Voluntariado, que en su XV edición se celebró en el Bilbao Exhibition Centre del 27 al 29 de noviembre de 2012. Al mismo asistió una representación del Teléfono de la Esperanza de Bilbao y el presidente de la Plataforma del Voluntariado de Andalucía, Manuel G^a Carretero, voluntario del Teléfono de la Esperanza, quien tuvo una activa y destacada participación en el mismo.

El objetivo de este congreso, que tuvo por lema “Un granito, una montaña”, era analizar la situación en la que se encuentra el voluntariado en estos momentos de crisis económica y marcarnos nuevos retos de cara al futuro, nuevas formas de trabajar, aprendiendo unos de otros trabajando como una red.

Durante el congreso sucedió una simpática anécdota: la princesa Letizia se dirigió a los voluntarios del Teléfono de la Esperanza de Bilbao y éstos le entregaron un simbólico teléfono de fieltro, elaborado por ellos mismos, que la princesa Letizia recogió con gusto, departiendo animadamente con nuestros compañeros y mostrando interés por la labor del Teléfono de la Esperanza.





9 CÓMO COLABORAR

Hazte voluntario/a del Teléfono de la Esperanza

La labor que realiza el Teléfono de la Esperanza es posible gracias a la dedicación de muchos voluntarios/as que, con su trabajo desinteresado, hacen realidad la ayuda a los demás. Tras un cuidadoso proceso de formación que te aportará los recursos necesarios, puedes colaborar con nosotros ofreciendo parte de tu tiempo como voluntario/a.

Colabora económicamente con el Teléfono de la Esperanza

El Teléfono de la Esperanza desarrolla sus actividades, fundamentalmente, gracias a las aportaciones económicas voluntarias de personas, empresas e instituciones que reconocen la labor social que realiza. Cualquier persona o entidad pública o privada puede colaborar con el Teléfono de la Esperanza haciéndose socio, suscribiéndose a nuestra revista AVIVIR, prestándonos un servicio o ingresando un donativo en:

Banco Santander Cuenta: 0049/0630/49/2910725450

Entidades colaboradoras:

ENTIDADES PRIVADAS 2012

ASOCIACIÓN TALITHA
CAIXABANK
CAIXA GALICIA
CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA
CAJA EXTREMADURA
CAJA DE AHORROS DE NAVARRA
CAJAMAR
CAJASTUR
CAJA RURAL GRANADA
CAJA RURAL JAÉN
CAJA SOL
CAJA MURCIA
CAJA RIOJA
CEPSA
COLEGIO NOTARIAL DE GRANADA
COLEGIO DE ABOGADOS DE VALENCIA
COL. OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE LAS PALMAS
COMPAÑÍA DE JESÚS DE ALMERÍA
COMUNICADORES CANARIOS POR LA IGUALDAD
CENTRO ASOCIADO DE LA UNED. LAS PALMAS
CENTRO ARRUPE
CONSENTINO
DESERT SPRINGS
DOMINGO ALONSO, S.A.
EL CORTE INGLÉS
ESCUELAS PÍAS DE ALBACETE
FUNDACIÓN ALIMERKA FUNDACIÓN BANCAJA
FUNDACIÓN CAJA RURAL
FUNDACIÓN EDUARDO JUSTO
FUNDACIÓN VALHONDO
GRUPO DE TATRO "MIGUEL DE CERVANTES.
HIPERCOR
HOTEL ENVÍA GOLF SLU
IBÉRICA DE SERVICIOS (OVIEDO)
IKEA
IMPACT5
IMPRIMIMOS S.L. (OVIEDO)
INSTITUTO GESTALT DE CANARIAS
LAURO GOLF
JADISA (JAÉN DISTRIBUIDORA SA)
LA TRIBUNA DE ALBACETE
LAURO GOLF
OBRA SOCIAL CAJA CASTILLA-LA MANCHA
OBRA SOCIAL CAJA DE CANARIAS.
OBRA SOCIAL CAJA CANTABRIA
OBRA SOCIAL CAJA DUERO
OBRA SOCIAL CAJA ESPAÑA
OBRA SOCIAL CAJA LABORAL
OBRA SOCIAL CAJA MADRID
OBRA SOCIAL CAJA SEGOVIA
OBRA SOCIAL CAJA GRANADA
OBRA SOCIAL FUNDACIÓN LA CAIXA
OLSTHOORM ARTURO J.

PORTINOX
PROGEMISA (CÁCERES)
PROCOM ALMERÍA CONSTRUCCIONES
SALVATARIANOS
TEATRO CERVANTES (MÁLAGA)
TEIMPER S.A. (MURCIA)
UNICAJA
VIVEROS GUZMÁN

ENTIDADES PÚBLICAS 2012

AGENCIA ANDALUZA DEL VOLUNTARIADO
AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA
AYUNTAMIENTO DE ALBACETE
AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ
AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA
AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA
AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES
AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA
AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN
AYUNTAMIENTO DE CIEZA
AYUNTAMIENTO DE FALCES
AYUNTAMIENTO DE GIJÓN
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
AYUNTAMIENTO DE GALAR
AYUNTAMIENTO DE HUELVA
AYUNTAMIENTO DE LA LAGUNA
AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS
AYUNTAMIENTO DE LEÓN
AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO
AYUNTAMIENTO DE LORCA
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA
AYUNTAMIENTO DE MOLINA DEL SEGURA
AYUNTAMIENTO DE MONZÓN
AYUNTAMIENTO DE MURCIA
AYUNTAMIENTO DE NOÁIN
AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA
AYUNTAMIENTO DE OVIEDO
AYUNTAMIENTO PALOS DE LA FRONTERA
AYUNTAMIENTO DE PALOS DE MOGUER
AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA
AYUNTAMIENTO DE PIÉLAGOS
AYUNTAMIENTO DE REINOSA
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA
AYUNTAMIENTO DE SAN JAVIER
AYUNTAMIENTO SAN PEDRO DEL PINATAR
AYUNTAMIENTO DE SANTANDER
AYUNTAMIENTO SANTIAGO DE COMPOSTELA
AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DE TEIDE
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA
AYUNTAMIENTO DE TORRE PACHECO
AYUNTAMIENTO DE TOLEDO
AYUNTAMIENTO DE TORRENT

AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID
AYUNTAMIENTO DE YECLA
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR
CABILDO DE GRAN CANARIA
COMUNIDAD DE MADRID
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO DE GRANADA
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN
DIPUTACIÓN DE JAÉN
DIPUTACIÓN DE LEÓN
DIPUTACIÓN DE SEVILLA
DIPUTACIÓN DE TOLEDO
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE A CORUÑA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALBACETE
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALMERÍA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BADAJOZ
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CÁCERES
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CASTELLÓN
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE HUELVA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE PALENCIA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SALAMANCA
GENERALITAT VALENCIANA
GOBIERNO DE CANARIAS
GOBIERNO DE NAVARRA
GOBIERNO PRINCIPADO DE ASTURIAS
GOBIERNO DE LA RIOJA
JUNTA DE ANDALUCÍA
JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN
JUNTA DE CASTILLA LA MANCHA
JUNTA DE EXTREMADURA
INSTITUTO ARAGONES DE SERVICIOS SOCIALES
REGIÓN DE MURCIA
FONDO SOCIAL EUROPEO
XUNTA DE GALICIA
JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN
JUNTA DE COMUNID. DE CASTILLA-LA MANCHA
JUNTA DE EXTREMADURA
REGIÓN DE MURCIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA
MIN. DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD
FONDO SOCIAL EUROPEO

UNIVERSIDADES

UNIVERSIDAD DE ALICANTE
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
UNIVERSIDAD DE LEÓN
UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS
UNIV. DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS I

ANEXO: TABLAS DE DATOS 2012

COMPARATIVA LLAMADAS 2008 - 2012

CENTRO	TOTALES				
	2008	2009	2010	2011	2012
Albacete	3.320	3.115	2.740	3.634	3.711
Alicante	5.994	6.145	6.868	7.306	7.102
Almería	1.976	1.460	1.476	1.573	1.424
Aragón	9.313	9.754	7.433	6.091	7.067
Asturias	5.264	5.738	5.519	8.062	7.973
Badajoz	10.764	12.758	12.792	14.844	17.261
Baleares	2.471	2.171	2.162	2.190	1.845
Cáceres	3.123	3.377	2.949	2.066	2.162
Canarias	2.742	2.868	2.716	2.992	2.264
Castellón	840	494	520	1.109	1.443
Galicia	2.747	1.882	1.835	1.867	994
Granada	4.724	4.452	4.790	4.891	5.644
Huelva	4.316	4.008	4.270	3.362	3.059
Jaén	0	0	75	2.145	3.761
La Rioja	2.101	2.604	2.196	2.435	2.452
León	2.231	2.778	1.766	1.857	1.494
Madrid	9.941	12.410	14.800	16.562	16.429
Málaga	5.028	5.427	6.363	7.114	7.604
Murcia	12.015	10.835	10.376	11.528	10.657
Navarra	3.497	3.364	3.474	4.081	4.229
Salamanca	1.720	1.635	1.133	1.637	1.726
Sevilla	5.882	5.368	5.395	4.332	4.456
Toledo	240	242	251	669	907
Valencia	8.013	7.324	7.548	8.101	8.807
Valladolid	4.883	4.130	4.475	5.064	5.148
TOTAL	113.145	116.953	113.922	125.512	129.619

El incremento en el número de llamadas del 2011 al 2012 ha sido de un 3,27%.

datos TOTALES LLAMADAS 2012

DESGLOSE POR TIPOLOGÍA

	PROBLEMAS PSICOLÓGICOS Y PSIQUIÁTRICOS		PROBLEMAS RELACIONALES Y/O FAMILIARES		ASISTENCIALES		JURÍDICOS		RELIGIOSOS		OTROS PROBLEMAS		PERIFÉRICAS	
TOTAL	49.608	38,27%	22.885	17,66%	2.648	2,04%	1.650	1,27%	106	0,08%	23.273	17,95%	37.969	29,2%

DURACIÓN MEDIA

	2012 TOTALES	DURACIÓN MEDIA (min)	CENTRALES 2012	DURACIÓN MEDIA (min)
TOTAL	129.619	15,2	86.321	21,2
TOTALES EN HORAS		32.808,32		22.536,35

TRAMO EDADES

LLAMADAS	0 - 14	%	15 - 24	%	25 - 34	%	35 - 44	%	45 - 54	%	55 - 64	%	65 y +	%
TOTAL	131	0,10%	2.682	2,07%	12.663	9,77%	28.927	22,32%	34.990	26,99%	17.294	13,34%	10.279	7,93%

DÍAS DE LA SEMANA

	SEMANA													
	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SÁBADO		DOMINGO	
	LLAM.	%	LLAM.	%	LLAM.	%	LLAM.	%	LLAM.	%	LLAM.	%	LLAM.	%
TOTAL	21.600	16,66%	21.149	16,32%	20.161	15,55%	20.158	15,55%	17.914	13,82%	14.517	11,20%	14.186	10,94%

TRAMOS HORARIOS

	LLAMADAS	DE 6:00 A 14:00	%	DE 14:00 A 22:00	%	DE 22:00 A 6:00	%
TOTAL	129.619	46.343	35,75%	58.322	44,99%	25.001	19,29%

POR SEXO

	TOTAL	HOMBRE		MUJER	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%
TOTAL	129.619	34.582	26,68%	91.512	70,60%

MESES DEL AÑO

	PRIMER SEMESTRE 2012											
	ENERO	FEBR.		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		
TOTAL	11.424	8,81%	10.974	8,47%	11.975	9,24%	11.853	9,14%	11.420	8,81%	9.795	7,56%
	SEGUNDO SEMESTRE 2012											
	JULIO	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		
TOTAL	10.258	7,91%	8.856	6,83%	10.902	8,41%	11.265	8,69%	10.854	8,37%	10.171	7,85%

COMPARATIVA DE LLAMADAS Y PERSONAS CITADAS POR LLAMATEL 2011 - 2012

	2011			2012		
	LLAMADAS TOTALES	PERSONAS CITADAS	%	LLAMADAS TOTALES	PERSONAS CITADAS	%
TOTAL	125.512	5.720	4,56%	129.619	5.855	4,52

Los números del Teléfono de la Esperanza en 2012:

1.954 voluntarios/as en España

40 personal contratado

7.234 donantes

10.403 personas participaron en los cursos, talleres y grupos de intervención en crisis y promoción de la salud emocional

a través del servicio telefónico de intervención en crisis **129.619** llamadas

23.083 entrevistas personales en las sedes.

30.428 ejemplares de nuestra revista AVIVIR

con **7.547** suscriptores

2.902 personas participaron en los cursos de **154.332** boletines electrónicos enviados
formación de voluntariado

298.232 visitas a nuestra web, **209.122** visitantes distintos

6.230 seguidores en Facebook

INFORME 2012
**TELÉFONO DE LA
ESPERANZA**

902 500 002



TELÉFONO DE
LA ESPERANZA

AYUDA RESPETUOSA
AYUDA PROFESIONAL
AYUDA GRATUITA

www.telefonodelaesperanza.org



FOR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL