



MEMORIA DE ACTIVIDADES

Ejercicio

2015

1. DATOS DE LA ENTIDAD

A. Identificación de la entidad

Denominación

ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA

Régimen Jurídico¹

Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.

Registro de Asociaciones²

REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

Número de Inscripción en el Registro correspondiente

11.403

Fecha de Inscripción³

18/04/1972

CIF

G-85590685

B. Domicilio de la entidad

Calle/Plaza

C/ FRANCOS RODRIGUEZ

Número

51(Chalet 25)

Código Postal

28039

Localidad / Municipio

MADRID

Provincia

MADRID

Teléfono

91 459 00 62

Dirección de Correo Electrónico

secretariageneral@telefonodelaesperanza.org

Fax:

91 459 04 50



2. FINES ESTATUTARIOS

Fines de la entidad según su título constitutivo:

Artículo 4. FINES

La Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza tiene como fines esenciales, entre otros, los siguientes:

4.1. Ofrecer ayuda de urgencia a cuantas personas, familias o colectivos lo soliciten, de modo gratuito, anónimo y cualificado. Son de atención prioritaria las crisis en las que pelagra la vida y la salud mental o emocional de las personas, así como aquellos colectivos con riesgo de exclusión social, inmigrantes, víctimas de violencia doméstica y de género, víctimas de agresiones sexuales, víctimas de accidentes de tráfico, víctimas del terrorismo, víctimas de todo tipo de catástrofes, enfermos mentales, adictos, dependientes, problemas familiares, personas con riesgo suicida, población sin techo, tercera edad, desempleados, reclusos, infancia y juventud, minorías étnicas, personas con discapacidad funcional o personas que sufran discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o por cualquier otro motivo.

4.2. Promover la salud emocional y la calidad de vida de las personas, familias y otros colectivos como medio eficaz de prevenir las crisis y los conflictos interpersonales.

4.3. Fomentar la solidaridad y la cooperación internacional, especialmente, dentro del mundo hispano-luso hablante.

4.4. Promover el voluntariado como medio de participación y desarrollo de la sociedad civil.

4.5. Prestar asistencia psicológica a las víctimas de accidentes de tráfico, así como facilitar su representación y defensa, mediante el desarrollo de programas asistenciales dirigidos a paliar las situaciones personales provocadas por estos accidentes.

4.6. Y en general, fomentar cuantos fines lícitos y legalmente permitidos estén en consonancia con el espíritu de la Asociación recogido en estos Estatutos.

3. NÚMERO DE SOCIOS

Número de personas físicas asociadas Número de personas jurídicas asociadas Número total de socios⁴

6.566	69	6.635
--------------	-----------	--------------

69 personas jurídicas que se distribuyen en:

- 40 Sociedades mercantiles
- 15 Entidades religiosas
- 8 Asociaciones y Fundaciones
- 6 Entidades públicas



4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS, RESULTADOS Y BENEFICIARIOS⁵

A.1 Identificación de la actividad

Denominación de la actividad⁶

1. *Intervención en crisis*

Servicios comprendidos en la actividad⁷

a. Servicio permanente de orientación por teléfono

La Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES) ofrece a la persona en crisis que decide pedir ayuda, una persona capacitada y dispuesta a escuchar y a estimular sus capacidades de afrontamiento, durante las 24 horas del día. El 85% de los llamantes sienten su demanda de ayuda satisfecha a través de la orientación por teléfono, al que pueden recurrir cuantas veces lo necesiten. Si los llamantes lo desean, se les puede remitir a otros servicios que presta ASITES (intervención individual o familiar), o que existen en el medio social donde viven, con el fin de que puedan abordar más específicamente su crisis.

b. Asesoramiento profesional con entrevista personal en la propia sede

Un porcentaje del 4,5% de las personas que llaman al Teléfono de la Esperanza solicitan o se les invita, dada la naturaleza de su problema, a recibir también la atención en entrevista personal. Este servicio se presta, igualmente, de forma gratuita. Los departamentos que componen este servicio son los siguientes:

- Departamento de psicología: El objetivo de este departamento es prestar ayuda a todas aquellas personas que puedan estar sufriendo y piden ayuda por un motivo de índole psicológica. Pretende ayudar a la persona en sus cambios de comportamientos, en la adaptación al entorno, a la mejora de la salud psíquica y física y, en definitiva a contribuir a su bienestar bio-psico-social.
- b) Departamento de psiquiatría: Está constituido por profesionales de la medicina y la psiquiatría y complementan al departamento de psicología en aquellos aspectos médicos que sea precisa su intervención.
- e) Departamento jurídico: Los profesionales del derecho facilitan información y asesoramiento sobre las distintas alternativas que ofrece el ordenamiento jurídico a la persona que tiene un problema de esta índole. Se excluye la asistencia y representación ante juzgados y tribunales, aunque se ofrece información sobre las posibilidades de asistencia jurídica gratuita de acuerdo con la legislación en vigor (turno de oficio).
- d) Departamento de Trabajo Social: Constituido por profesionales del Trabajo Social que facilitan información y asesoramiento.

c. Servicio de orientación familiar

Una demanda de ayuda muy frecuente en el Teléfono de la Esperanza está relacionada estrechamente con la problemática familiar y relacional. Las personas o familias que lo desean son atendidas también gratuitamente en entrevista presencial en la sede del Teléfono. Se procura trabajar con todos los miembros que componen el sistema familiar, pero se respeta la decisión de aquellos que no desean asistir a las sesiones.



d. Grupos de apoyo o talleres para crisis específicas

Un número notable de personas que piden ayuda en el Teléfono de la Esperanza están atravesando crisis muy dolorosas, por un motivo muy específico que pueden hacer recomendable el tratamiento diferenciado junto con otras personas afectadas por el mismo tipo de problemas; esta atención grupal es muy eficaz.

Entre los grupos de apoyo más consolidados están los siguientes:

- Taller de "Elaboración de duelo"
- Taller de "Ruptura afectiva"
- Taller "Convivir con la enfermedad"
- Programa Inserción socio-laboral
- Taller para "Victimas de la violencia de género"
- Programa "Cuidando al que cuida"
- Taller "Depresión"
- Taller "Ansiedad"
- Programa Ludopatía.
- Programa "Emigrantes"

Breve descripción de la actividad⁸

Ofrecer ayuda de urgencia a cuantas personas, familias o colectivos lo soliciten, de modo gratuito, anónimo y cualificado. Son de atención prioritaria las crisis en las que pelagra la vida y la salud mental o emocional de las personas, así como aquellos colectivos con riesgo de exclusión social, inmigrantes, víctimas de violencia doméstica y de género, víctimas de agresiones sexuales, víctimas de accidentes de tráfico, víctimas del terrorismo, víctimas de todo tipo de catástrofes, enfermos mentales, adictos, dependientes, problemas familiares, personas con riesgo suicida, población sin techo, tercera edad, desempleados, reclusos, infancia y juventud, minorías étnicas, personas con discapacidad funcional o personas que sufran discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o por cualquier otro motivo.

B.1 Recursos humanos asignados a la actividad⁹

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	12
Personal con contrato de servicios	3
Personal voluntario	1.373



C.1 Coste y financiación de la actividad.

COSTE	IMPORTE
Gastos por ayudas y otros	53.146,56
a. Ayudas monetarias	
b. Ayudas no monetarias	
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	53.146,56
Aprovisionamientos	26.249,64
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	10.135,57
d. Trabajos realizados por otras entidades	16.114,07
e. Perdidas por deterioro	
Gastos de personal	215.759,77
Otros gastos de la actividad	475.771,72
a. Arrendamientos y cánones	47.460,09
b. Reparaciones y conservación	48.328,10
c. Servicios de profesionales independientes	73.449,85
d. Transportes	14.125,12
e. Primas de seguros	16.104,85
f. Servicios bancarios	9.631,89
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	17.480,84
h. Suministros	85.027,97
h.1 Otros servicios	163.044,19
i. Tributos	1.118,82
j. Perdidas por créditos incobrables derivados de la actividad	
k. Otras pérdidas de gestión corriente	
Amortización de inmovilizado	86.247,90
Gastos financieros	4.749,95
Diferencias de cambio	
Adquisición de inmovilizado	
COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD	861.925,54



FINANCIACIÓN	IMPORTE
Cuotas de asociados	233.103,11
Prestaciones de servicios de la actividad(incluido cuotas de usuarios)	24.749,42
Ingresos ordinarios de la actividad mercantil	7.756,76
Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio	
Ingresos con origen en la administración pública	345.551,69
a. Contratos con el sector público	
b. Subvenciones	345.551,69
c. Conciertos	
Otros ingresos del sector privado	253.832,70
a. Subvenciones	
b. Donaciones y legados	248.431,70
c. Otros	5.401,00
FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD	864.993,68

D.1 Beneficiarios/as de la actividad

Número total de beneficiarios/as:

102.875

Clases de beneficiarios/as:

Población en general.

- El 70% de la demandantes del servicio son mujeres y el 30% hombres. El 55% de los usuarios son adultos de entre 30 y 45 años, el 1,1% son niños y adolescentes, un 5% jóvenes, un 12% jubilados y el 27% adultos entre 45 y 65 años.
- El 88% de las personas atendidas manifiestan un alto grado de satisfacción por la atención recibida.

Requisitos exigidos para ostentar la condición de beneficiario/a:¹⁰

No se exige ningún requisito, excepto en la atención de menores en la que se pide el acompañamiento y la autorización paterna.



Grado de atención que reciben los beneficiarios/as:

- Los demandantes de ayuda a través de las líneas telefónicas reciben una atención media de 16 minutos por llamada. En los casos más graves se les ofrece seguimiento telefónico y/o incorporación terapia individual o grupal.
- Los demandantes de terapia psicológica en crisis reciben una atención media de seis sesiones por paciente.
- Los demandantes de asesoramiento (abogados, trabajadores sociales) reciben una atención media de 1,4 sesiones por demandantes.
- Los participantes en talleres reciben una atención media de 10 horas por participante.

E.1 Resultados obtenidos y grado de cumplimiento

Resultados obtenidos con la realización de la actividad:

- Se considera que los resultados obtenidos en la realización de las actividades y/o servicios son muy satisfactorios. Prueba de ello son los **102.875** usuarios del servicio, muchos de ellos en grave situación de crisis y que manifiestan en un 88% su satisfacción por el servicios recibido.
- Otro indicador altamente satisfactorio es el alto grado de satisfacción de los voluntarios por el servicio ofrecido en el desarrollo de su actividad voluntaria: **Los voluntarios expresan su satisfacción por el servicio ofrecido en el 82% delas intervenciones realizadas.**
- Los resultados obtenidos se encuentran en línea con los objetivos marcados en el Plan Estratégico de ASITES.

Grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios:

Valoramos que el grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios es muy alto, dado que la intervención en crisis es un área prioritaria a la que se han empleado gran parte de los recursos humanos y materiales de la Asociación.



A.2 Denominación de la actividad

2. PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL

Servicios comprendidos en la actividad¹¹

a. Talleres de desarrollo personal.

Los talleres son grupos de 8-10 personas, conducidas por un coordinador, que trabajan, en sesiones semanales, sobre temas monográficos de interés común: autoestima, valores para vivir, inteligencia emocional, comunicación no violenta, la expresión de sentimientos, la destreza de escuchar, técnicas de afrontamiento de conflictos, etc. La duración suele ser aproximadamente de hora y media. La finalidad de estos grupos es esencialmente preventiva. Se trabaja en un marco de respeto y aceptación, que permite a la persona enriquecerse en la interacción con los otros miembros, adquirir competencias y afrontar las dificultades que pueda encontrar en la vida ordinaria.

Los grupos de desarrollo personal más consolidados son:

- Autoestima.
- La alegría de vivir
- Aprender a vivir
- Comunicación positiva
- Autonomía Afectiva.
- Autoestima.
- Inteligencia emocional.
- Iniciación al desarrollo personal.
- El sentido de la vida.
- Gestión de las emociones
- Resolución de conflictos.
- Grupos de desarrollo personal de Jóvenes y adolescentes.
- En busca de la felicidad.
- Programa Entre amigos (grupos para afrontar la soledad e incomunicación).
- Vencer la dependencia emocional.
- Pensamiento positivo
- Prácticas para la salud emocional (mindfulness, técnicas relajación, yoga...)



Cursos de desarrollo personal :

Abiertos a toda la sociedad, tienen como objetivo dotar a los individuos de competencias personales que les permitan afrontar las crisis vitales y desarrollarse como personas. Constan de una etapa intensiva inicial (3 a 4 días) y otra etapa de 8 a 10 sesiones semanales de seguimiento. Su dirección corresponde a profesionales de la psicología, que cuentan con voluntarios especializados para la coordinación de los grupos pequeños.

Los cursos de desarrollo personal más consolidados son:

- Piensa bien para sentirte mejor.
- Autonomía afectiva.
- Conocerse a uno mismo.
- Crecimiento personal.
- El arte de comunicarse.
- Asertividad y relaciones humanas
- Control del estrés y la ansiedad.
- Ayuda a tus hijos a crecer.
- Autoestima.

b. Promoción de la salud emocional familiar.

El ambiente familiar tiene un fuerte impacto en el desarrollo sano o enfermizo de las personas en el nivel de bienestar emocional de sus miembros. Por eso, ASITES presta una especial atención a su cuidado, organizando diversas actividades. Las principales son:

Escuela de Padres: Programa de Orientación familiar, progresivo y sistemático.

Consta de un curso intensivo desde viernes por la tarde al domingo por la noche. Oferta también 10 sesiones semanales de seguimiento de unas dos horas de duración y dos convivencias intermedias, para profundizar en algunos aspectos de especial relevancia. Se dirige a padres y educadores con el objetivo fundamental de facilitar la comprensión de los procesos, sanos o patológicos, que tienen lugar dentro del propio marco familiar.

Encuentro y talleres de jóvenes: Este programa va dirigido a los jóvenes con edades comprendidas entre 16 y 18 años para ayudarles en su crecimiento psicológico en esta etapa tan decisiva de su vida. El "Encuentro de jóvenes" quiere brindarles pistas de actuación adaptadas al momento que están viviendo y fomentar el encuentro y la comunicación con sus familias de origen.

Encuentro y talleres para adolescentes: Este programa va dirigido a los jóvenes con edades comprendidas entre 12 y 15 años para ayudarles en su crecimiento psicológico en esta etapa tan decisiva de su vida. Así mismo, brinda pistas de actuación adaptadas al momento que están viviendo y fomentar el encuentro y la comunicación con sus familias de origen.



c. Promoción de la salud emocional en el medio social.

ASITES, desde su fundación, ha sido consciente de la importancia de intervenir positivamente en los diversos grupos sociales para promover en ellos unas actitudes y valores positivos que influyen positivamente en su bienestar personal y en el de la sociedad en general. Entre los programas principales que desarrolla en este campo, se pueden indicar los siguientes:

Día Nacional de la Escucha. La necesidad más urgente que el Teléfono de la Esperanza ha detectado a lo largo de sus 45 años de historia y en el millón y medio de personas atendidas ha sido la necesidad de sentirse escuchadas plenamente, con una actitud respetuosa y empática. Por eso, desde el año 2001 ASITES celebra anualmente el 15 de noviembre el "Día Nacional de la Escucha" con el fin de concienciar de la importancia de la Escucha como bien necesario.

Día Internacional de la Prevención del Suicidio: El suicidio es la primera causa de muerte no natural en España. El Teléfono de la Esperanza es una de las pocas organizaciones que ha elaborado y puesto en marcha, ya desde su fundación, planes de prevención. Cada año atiende alrededor de 1.300 personas con grave riesgo y unas 40 llamadas de personas con suicidio en curso. Junto a esto se atienden una 11.000 personas con factores de riesgo (depresión, crisis vitales...). Por eso, ASITES celebra anualmente el 10 de septiembre, en coordinación con organizaciones internacionales el "Día Internacional de la Prevención del suicidio" con el fin de concienciar e informar a la sociedad española sobre este grave problema.

Día del Voluntariado: Desde su fundación ha sido un fin estatutario y prioritario de ASITES la promoción del voluntariado y la implicación, por este medio, de la sociedad civil en la promoción de la Salud emocional. Por eso, ASITES celebra anualmente el 5 de diciembre, en coordinación con la PVE y las diferentes plataformas autonómicas y locales.

Revista "AVIVIR". Es una publicación trimestral de formación psico-social. Aborda monográficamente temas que promueven la salud emocional y la educación social, en un estilo directo, ameno y didáctico. Se eligen especialmente aquellos temas que, en los distintos programas de ASITES, se detectan como más importantes y necesarios para iluminar y prevenir ciertos problemas de mayor incidencia. La Revista "AVIVIR" tiene una tirada media de 7.500 ejemplares. La Dirección, redacción y administración de la Revista se realiza desde los Servicios Centrales de la Asociación en Madrid.

Activa presencia en la RED.: Web, redes sociales (Facebook, Twitter y Google +, Youtube), Boletín electrónico.

Breve descripción de la actividad¹²

Promover la salud emocional y la calidad de vida de las personas, familias y otros colectivos como medio eficaz de prevenir las crisis y los conflictos interpersonales.



B.2 Recursos humanos asignados a la actividad¹³	
Tipo de personal	Número
Personal asalariado	12
Personal con contrato de servicios	3
Personal voluntario	453

C.2 Coste y financiación de la actividad.

COSTE	IMPORTE
Gastos por ayudas y otros	17.425,10
a. Ayudas monetarias	
b. Ayudas no monetarias	
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	17.425,10
Aprovisionamientos	8.606,44
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	3.323,14
d. Trabajos realizados por otras entidades	5.283,30
e. Perdidas por deterioro	
Gastos de personal	183.395,80
Otros gastos de la actividad	155.990,73
a. Arrendamientos y cánones	15.560,69
b. Reparaciones y conservación	15.845,27
c. Servicios de profesionales independientes	24.081,92
d. Transportes	4.631,19
e. Primas de seguros	5.280,28
f. Servicios bancarios	3.158,00
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	5.731,42
h. Suministros	27.878,02
h.1 Otros servicios	53.457,11
i. Tributos	366,83
j. Perdidas por créditos incobrables derivados de la actividad	
k. Otras pérdidas de gestión corriente	
Amortización de inmovilizado	28.278,00
Gastos financieros	1.557,36
Diferencias de cambio	
Adquisición de inmovilizado	
COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD	395.253,43



FINANCIACIÓN	IMPORTE
Cuotas de asociados	76.427,25
Prestaciones de servicios de la actividad(incluido cuotas de usuarios)	8.114,56
Ingresos ordinarios de la actividad mercantil	
Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio	2.543,20
Ingresos con origen en la administración pública	113.295,64
a. Contratos con el sector público	
b. Subvenciones	113.295,64
c. Conciertos	
Otros ingresos del sector privado	192.179,52
a. Subvenciones	
b. Donaciones y legados	192.179,52
c. Otros	
FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD	392.560,17

D.2 Beneficiarios/as de la actividad

Número total de beneficiarios/as:

374.773

- **Talleres y cursos promoción salud emocional.... 4.812**
- **Revista AVIVIR..... 20.033**
- **Boletín electrónico..... 17.726**
- **Seguidores Redes Sociales 16.369**
- **WEB (visitantes distintos)..... 295.458**
- **Actividades promoción e información..... 20.375**

Clases de beneficiarios/as:

Población en general:

- El 65 % de los demandantes de los curso y talleres son mujeres y el 35% hombres. El 51% de los usuarios son adultos de entre 30 y 45 años, 3% adolescentes, un 16% jóvenes, un 5% jubilados y el 25% adultos entre 45 y 65 años.
- El 92% de las personas participantes en los cursos y talleres manifiestan un alto grado de satisfacción.
- Respecto al impacto, cada vez más importante, a través de la RED y, especialmente, de la redes sociales consideramos que ha ofrecido una cercamiento a una población joven a la que teníamos poco acceso.



Requisitos exigidos para ostentar la condición de beneficiario/a:¹⁴

No se exige ningún requisito, excepto en la atención de menores en la que se pide la autorización paterna.

Grado de atención que reciben los beneficiarios/as:

- Los demandantes de talleres reciben una atención media 10 horas por participante.
- Los demandantes de curso reciben una atención media 30 horas por participante.
- Los receptores de la revista reciben una cada tres meses. Y los receptores del boletín electrónico reciben mensualmente el mismo.
- Los contactos en la red (WEB y redes sociales) reciben atención en la medida en que demanda algún tipo de servicios (atención telefónica, e-mail, terapias, talleres y cursos). Tanto en la redes como en la web se promociona la salud emocional a través de artículos y textos de interés.

E.2 Resultados obtenidos y grado de cumplimiento

Resultados obtenidos con la realización de la actividad:

- Se considera que los resultados obtenidos en la realización de las actividades y/o servicios son muy satisfactorios. Prueba de ello es que participaron en los diferentes talleres y curso manifestando en un 90% su satisfacción por el servicio recibido.
- Otro indicador altamente satisfactorio es el número de receptores de la revista, suscriptores del Boletín electrónico, seguidores en las redes y visitantes en WEB y en YouTube.
- Hay un alto grado de satisfacción por la organización de actos públicos y por la difusión a través de los medios de comunicación social de los objetivos relacionados con la promoción de la salud. De hecho en 2015, y según el buscador Google noticias, hay 444 noticias en medios digitales relacionadas con el Teléfono de la Esperanza y su trabajo de atención y promoción.
- Los resultados obtenidos se encuentran en línea con los objetivos marcados en el Plan Estratégico de ASITES y suponen un incremento significativo de actividad respecto a años anteriores.

Grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios:

Valoramos que el grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios es muy alto, dado que la promoción de la salud emocionales un área prioritaria a la que se han empleado gran parte de los recursos humanos y materiales de la Asociación.



A.3 Denominación de la actividad

C. Programa Formación voluntariado

Servicios comprendidos en la actividad¹⁵

a. Programa agentes de ayuda.

Con este programa se quiere facilitar el desarrollo personal y emocional del posible voluntario. El Programa "Agentes de Ayuda" se desarrolla a lo largo de tres etapas, con una duración entre 12 y 15 meses. El programa consta de los siguientes cursos formativos:

- Conocimiento de sí mismo
- Crecimiento personal
- Seminario de relación de Ayuda

b. Curso de formación de animadores del grupo.

Este curso se enmarca dentro de la formación permanente y especializada del voluntariado. Esta destinados a aquellos voluntarios que quieran formar parte en la coordinación de los grupos de apoyo o los grupos de desarrollo personal.

c. Formación permanente del voluntariado.

Los voluntarios del Teléfono de la Esperanza están comprometidos en un proceso continuo de formación para mejorar sus competencias y, en consecuencia, incrementar la calidad del servicio que ofrece la Asociación. ASITES ha ido preparando módulos de formación permanente, lo cuales son, en la actualidad: Suicidio, Crisis Humanas, Crisis familiares, Resiliencia, Fortalezas humanas (Psicología Positiva). Esta formación permanente se complementa con cursos ofrecidos a nivel nacional, en el presente curso: Gestión de entidades no lucrativas, Captación de Fondos, Psicología Positiva, Atención psicológica a víctimas de accidentes de tráfico.

d. Curso básico de iniciación al voluntariado.

Este curso pretende una información y formación inicial para aquellas personas que desean colaborar como voluntarios en el Tercer Sector. Se abre a ciudadanos y ciudadanas con espíritu altruista y que se quieren incorporar a las tareas de cualquier ONG.

e. Seminario de orientación por teléfono.

Este curso ofrece una formación específica para la adquisición de habilidades básicas para ejercer como voluntario en la atención telefónica de personas en situación de crisis.

f. Seminario de formación para profesionales.

Este curso ofrece una formación específica a profesionales de la psicología, psiquiatría, el derecho, el trabajo social, la orientación familiar o la educación social para ejercer como voluntarios en el servicio de atención personal que se presta en las sedes del Teléfono de la



Esperanza. Los centros han colaborado, igualmente, en ofrecer prácticas y formación a estudiantes de psicología en colaboración con diferentes universidades.

Breve descripción de la actividad¹⁶

Promover el voluntariado como medio de participación y desarrollo de la sociedad civil.

B.3 Recursos humanos asignados a la actividad¹⁷

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	12
Personal con contrato de servicios	3
Personal voluntario	453

C.3 Coste y financiación de la actividad.

COSTE	IMPORTE
Gastos por ayudas y otros	13.940,08
a. Ayudas monetarias	
b. Ayudas no monetarias	
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	13.940,08
Aprovisionamientos	6.885,15
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	2.658,51
d. Trabajos realizados por otras entidades	4.226,64
e. Pérdidas por deterioro	
Gastos de personal	134.849,86
Otros gastos de la actividad	124.792,58
a. Arrendamientos y cánones	12.448,55
b. Reparaciones y conservación	12.676,22
c. Servicios de profesionales independientes	19.265,53
d. Transportes	3.704,95
e. Primas de seguros	4.224,22
f. Servicios bancarios	2.526,40
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	4.585,14
h. Suministros	22.302,42
h.1 Otros servicios	42.765,69
i. Tributos	293,46
j. Pérdidas por créditos incobrables derivados de la actividad	
k. Otras pérdidas de gestión corriente	
Amortización de inmovilizado	22.622,40
Gastos financieros	1.245,89
Diferencias de cambio	
Adquisición de inmovilizado	
COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD	304.335,96



FINANCIACIÓN	IMPORTE
Cuotas de asociados	61.141,80
Prestaciones de servicios de la actividad(incluido cuotas de usuarios)	6.491,65
Ingresos ordinarios de la actividad mercantil	
Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio	2.034,56
Ingresos con origen en la administración pública	90.636,51
a. Contratos con el sector público	
b. Subvenciones	90.636,51
c. Conciertos	
Otros ingresos del sector privado	134.160,40
a. Subvenciones	
b. Donaciones y legados	132.743,63
c. Otros	1.416,77
FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD	294.464,92

D.3 Beneficiarios/as de la actividad

Número total de beneficiarios/as:

3.765

- **Formación Inicial..... 2.174**
- **Curso de formación de animadores del grupo..... 70**
- **Formación permanente..... 1.521**

Clases de beneficiarios/as:

Población en general y voluntarios en activo

- El 70 % de la demandantes de los curso y talleres de formación del voluntariado son mujeres y el 35% hombres. Los demandantes son en su mayoría adultos entre 35 y 65 años.

Requisitos exigidos para ostentar la condición de beneficiario/a:¹⁸

El acceso a la condición de voluntarios exige unos niveles de madurez, formación, equilibrio y dedicación que es valorada por los responsables de los centros antes de la incorporación a la actividad voluntaria.

Grado de atención que reciben los beneficiarios/as:

- Los demandantes de formación para ser voluntarios reciben una atención media 120 horas por participante.
- Los voluntarios reciben una media de 2 horas mensuales de formación permanente.



E.3 Resultados obtenidos y grado de cumplimiento

Resultados obtenidos con la realización de la actividad:

- Se considera que los resultados obtenidos en la formación del voluntariado son altamente satisfactorios. Prueba de ello son la alta participación tanto en la formación inicial como en la permanente, así como el grado de satisfacción que manifiestan los participantes en la misma.
- Hay un alto grado de satisfacción por la organización de actos públicos y por la difusión a través de los medios de comunicación social y de la RED del voluntariado, especialmente, con la campaña realizada con motivo del Día Internacional del Voluntariado.
- Los resultados obtenidos se encuentran en línea con los objetivos marcados en el Plan Estratégico de ASITES. Aunque está pendiente la aprobación de un Plan Unificado de Fidelización del Voluntariado.

Grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios:

Valoramos que el grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios es muy alto, dado que la promoción del voluntariado un área prioritaria a la que se han empleado gran parte de los recursos humanos y materiales de la Asociación.

A.4 Identificación de la actividad

Denominación de la actividad¹⁹

D. COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Servicios comprendidos en la actividad²⁰

Uno de los fines de la entidad es fomentar la solidaridad y la cooperación internacional, especialmente, dentro del mundo hispano-luso hablante. El objetivo del área de cooperación es promover la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos de países desfavorecidos económicamente a través del desarrollo de actividades dirigidas a abordar situaciones de crisis emocional, promover la calidad de vida emocional y acciones dirigidas a fomentar la solidaridad y la relación de ayuda.

- a. Impulsar la creación de Centros del Teléfono de la Esperanza en Latinoamérica y en países con población emigrante latina.
- b. Asesoramiento técnico a centros en el extranjero: formación, protocolos, materiales técnicos.
- c. Apoyo económico en la creación, mantenimiento y desarrollo de programas.
- d. Divulgación de actividades de las diferentes asociaciones nacionales del Teléfono de la Esperanza en el extranjero.
- e. Actividades de Difusión, Sensibilización y Educación en relación con la



Cooperación al desarrollo.

- f. Participación en las plataformas de ONG para el desarrollo existentes en España.

Breve descripción de la actividad

Fomentar la solidaridad y la cooperación internacional, especialmente, dentro del mundo hispano-luso hablante

B.4 Recursos humanos asignados a la actividad²¹

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	2
Personal con contrato de servicios	3
Personal voluntario	75

C.4 Coste y financiación de la actividad

COSTE	IMPORTE
Gastos por ayudas y otros	14.765,46
a. Ayudas monetarias	12.151,69
b. Ayudas no monetarias	
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	2.613,77
Aprovisionamientos	1.290,97
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	498,48
d. Trabajos realizados por otras entidades	792,49
e. Pérdidas por deterioro	
Gastos de personal	5.393,99
Otros gastos de la actividad	23.398,61
a. Arrendamientos y cánones	2.334,11
b. Reparaciones y conservación	2.376,79
c. Servicios de profesionales independientes	3.612,29
d. Transportes	694,68
e. Primas de seguros	792,04
f. Servicios bancarios	473,70
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	859,71
h. Suministros	4.181,70
h.1 Otros servicios	8.018,57
i. Tributos	55,02
j. Pérdidas por créditos incobrables derivados de la actividad	
k. Otras pérdidas de gestión corriente	
Amortización de inmovilizado	4.241,70
Gastos financieros	233,60
Diferencias de cambio	
Adquisición de inmovilizado	
COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD	49.324,33



FINANCIACIÓN	IMPORTE
Cuotas de asociados	11.464,09
Prestaciones de servicios de la actividad(incluido cuotas de usuarios)	
Ingresos ordinarios de la actividad mercantil	
Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio	
Ingresos con origen en la administración pública	16.994,35
a. Contratos con el sector público	
b. Subvenciones	16.994,35
c. Conciertos	
Otros ingresos del sector privado	16.994,35
a. Subvenciones	
b. Donaciones y legados	32.542,28
c. Otros	
FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD	45.452,79

D4. Beneficiarios/as de la actividad

Número total de beneficiarios/as:

Se ha procedido asesorar y apoyara técnicamente a los centros de Colombia, Chile, Argentina, Perú, Costa Rica, Honduras, Venezuela y Ecuador. Así como, a los centros de Zúrich, Londres y Miami que atienden población latina y emigrantes en situación de dificultad.

Resulta difícil estimar la población atendida indirectamente a través de este apoyo, aunque a través de los datos que recibimos de las diferentes asociaciones nacionales podemos calcular unos beneficiarios estimados en 33.000 personas

Clases de beneficiarios/as:

Las Asociaciones Nacionales del Teléfono de la Esperanza en el Extranjero

Requisitos exigidos para ostentar la condición de beneficiario/a:²²

Mantener objetivos, valoras e ideario en línea con ASITES. Firma Convenio

Grado de atención que reciben los beneficiarios/as:

Un profesional dedica parte de su jornada laboral a la atención de estos programas de cooperación.



E4 Resultados obtenidos y grado de cumplimiento

Resultados obtenidos con la realización de la actividad:

Los resultados en esta área no han sido los esperados. Las dificultades económicas de ASITES, dada la bajada de subvenciones públicas y aportaciones privadas, así como, la reducción drástica de las convocatorias y fondos destinados a cooperación han afectado muy seriamente a esta área de actividad.

Con los medios disponibles, y realizando un gran esfuerzo, se ha apoyado a las diferentes Asociaciones Nacionales en la medida en que ha sido posible. Aunque, como ellos nos han manifestado, el apoyo ha decrecido en relación a ejercicios anteriores.

Grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios:

Valoramos que el grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios en esta área es muy mejorable. La Asociación deberá estudiar cómo ha afectado la crisis económica a esta área y replantear sus objetivos y protocolos de actuación en función de los medios disponibles y sus posibilidades.

5. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE MEDIOS DE LA ASOCIACIÓN²³

A. Medios Personales²⁴

Número de personas contratadas: 29

Titulación	Descripción del puesto	Categoría profesional	Tareas realizadas	Tipo de contrato
FILOSOFIA, EDUCACIÓN SOCIAL DIRECCIÓN SERVICIOS SOCIALES	SECRETARIA GENERAL TECNICA	TITULADO SUPERIOR	GERENCIA ENTIDAD	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	COORDINACION CENTRO	TITULADO SUPERIOR	COORDINACION EQUIPOS/ATENCION PSICOLOGICA	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	COORDINACION CENTRO	TITULADO SUPERIOR	COORDINACION EQUIPOS/ATENCION PSICOLOGICA	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	COORDINACION CENTRO	TITULADO SUPERIOR	COORDINACION EQUIPOS/ATENCION PSICOLOGICA	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	COORDINACION CENTRO	TITULADO SUPERIOR	COORDINACION EQUIPOS/ATENCION PSICOLOGICA	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	COORDINACION CENTRO	TITULADO SUPERIOR	COORDINACION EQUIPOS/ATENCION PSICOLOGICA	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	COORDINACION CENTRO	TITULADO SUPERIOR	COORDINACION EQUIPOS/ATENCION PSICOLOGICA	INDEFINIDO



PSICOLOGIA	COORDINACION CENTRO	TITULADO SUPERIOR	COORDINACION EQUIPOS/ATENCION PSICOLOGICA	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	COORDINACION CENTRO	TITULADO SUPERIOR	COORDINACION EQUIPOS/ATENCION PSICOLOGICA	EVENTUAL
PSICOLOGIA	ORIENTADOR	TITULADO SUPERIOR	ATENCION PSICOLOGICA/ FORMACION	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	ORIENTADOR	TITULADO SUPERIOR	ATENCION PSICOLOGICA/ FORMACION	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	ORIENTADOR	TITULADO SUPERIOR	ATENCION PSICOLOGICA/ FORMACION	INDEFINIDO
PSICOLOGIA	ORIENTADOR	TITULADO SUPERIOR	ATENCION PSICOLOGICA/ FORMACION	EVENTUAL
TRABAJO SOCIAL	RESP.DE PROYECTOS	TITULADO MEDIO	AREA DE PROYECTOS	INDEFINIDO
TRABAJO SOCIAL	TECNICO DE ORIENTACION	TITULADO MEDIO	ORIENTACION SOCIAL	EVENTUAL
EDUCADOR SOCIAL	TECNICO DE ORIENTACION	TITULADO MEDIO	ORIENTACION SOCIAL	INDEFINIDO
EDUCADOR SOCIAL	TECNICO DE ORIENTACION	TITULADO MEDIO	ORIENTACION SOCIAL	INDEFINIDO
EDUCADOR SOCIAL	TECNICO DE ORIENTACION	TITULADO MEDIO	ORIENTACION SOCIAL	EVENTUAL
TITULACION ADMINISTRATIVA	JEFE ADMIMISTRACION	ADMINISTRATIVO	CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION	INDEFINIDO
TITULACION ADMINISTRATIVA	JEFE ADMIMISTRACION	INFORMATICA	INFORMATICA	INDEFINIDO
TITULACION ADMINISTRATIVA	OFICIAL ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO
TITULACION ADMINISTRATIVA	OFICIAL ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO
TITULACION ADMINISTRATIVA	OFICIAL ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACION	EVENTUAL
SIN TITULACION	SUBALTERNOS	AUXILIAR	AUXILIAR	FIJO
SIN TITULACION	SUBALTERNOS	AUXILIAR	AUXILIAR	FIJO
SIN TITULACION	SUBALTERNOS	AUXILIAR	AUXILIAR	FIJO
SIN TITULACION	SUBALTERNOS	AUXILIAR	AUXILIAR	FIJO
SIN TITULACION	SUBALTERNOS	AUXILIAR	AUXILIAR	FIJO
SIN TITULACION	SUBALTERNOS	AUXILIAR	AUXILIAR	FIJO

29 personas contratadas (9 hombres y 20 mujeres), 24 fijos y 5 temporales.

Categorías profesionales: Titulados superiores 13, titulado medio 5, jefes administrativo 2, otros administrativos y subalternos 9

- Profesionales con contrato de arrendamiento de servicios

Número medio²⁵ Características de los profesionales y naturaleza de los servicios prestados a la entidad

1	Asesoría Jurídica y Contable-financiera.
2	Programas y subvenciones de Cooperación
1	Atención psicológica y coordinación actividades



- Voluntariado

Número medio²⁶

Actividades en las que participan

1772	Atención telefónica, terapia, información y asesoramiento, actividades grupales, tareas de apoyo asociativo.
------	--

- 986 pertenecen al departamento de orientación,
- 388 al departamento de profesionales (psicología, orientación familiar, jurídico, trabajo social)
- 453 al departamento de coordinadores de talleres.

Todos ellos han tenido una formación de un año de duración como agentes de ayuda además de la específica para cada departamento, a saber: seminario de formación para psicólogos, seminario de formación para orientadores y curso de coordinadores de grupo. Se realiza igualmente formación continua generalmente de frecuencia mensual en los distintos departamentos además de celebrar cursos a nivel nacional para el voluntariado, por ejemplo: Curso de terapia breve estratégica, curso de psicología positiva nivel I y nivel II y otros a nivel de sede según necesidades (sofrolología, PNL, Mindfulness etc.)

Tareas que realizan:

Departamento de Orientación: Intervención telefónica en crisis psicosociales. Acogida, comprensión del problema, reestructuración y programación de la acción. Registro de datos de la llamada en programa informático para investigación y publicaciones. Asesoramiento e información de recursos comunitarios. Gestión de agenda de profesionales e información e inscripción de talleres y cursos.

Departamento de especialistas: Entrevistas personales, asesoramiento y en su caso intervención en sede.

- Jurídico: Asesoramiento de trámites y procedimientos jurídicos de consultas realizadas por usuarios
- Orientación familiar: Intervención en crisis y conflictos familiares y de pareja
- Psicología: Evaluación y Diagnóstico, Intervención psicoterapéutica, asesoramiento y apoyo terapéutico
- Trabajo social: evaluación y asesoramiento de recursos comunitarios.

Departamento de coordinación: Coordinación de cursos y talleres de autoayuda, desarrollo personal y crisis específicas. Revisión y creación de nuevos materiales según detección de necesidades sociales.

Departamento de formación de voluntariado: revisión y creación de materiales de apoyo a la formación de los diferentes equipos de voluntarios. Impartición de la formación en cursos, seminarios, talleres y jornadas.



B. Medios materiales

- Centros o establecimientos de la entidad

30 sedes distribuidas por el territorio nacional en régimen de propiedad, cesión y en arrendamiento.

Albacete	C/ Federico García Lorca, 20 - 1º 02001 Albacete (Cesión municipal)
Alicante	Av de Benito Pérez Galdós, 41, Entr. C 03005 Alicante (Alquiler)
Almería	Calle Francia, 131, 04009 Almería (Propiedad)
Aragón	C/ Lagasca 13, 1º 50006 Zaragoza (Propiedad)
Asturias	Avda. de Bruselas, 4 bajo 33011 OVIEDO (Cesión Municipal)
Badajoz	C/ Ramón Albarrán, 15-1º dcha. 06002 BADAJOZ (Propiedad)
Baleares	C/ Miguel Marqués, 7 - 1º 07005 PALMA DE MALLORCA (Alquiler)
Bilbao,	Avda. Sabino Arana, 42, 1º 48013 BILBAO (Cesión Iglesia Católica)
Cáceres	Avda. de los Pilares, 1- bloque 8-3ºB 10002 CÁCERES (Alquiler)
Canarias	C/ Mesa de León, 4 - 3º dcha. 35001 LAS PALMAS DE G.C (Alquiler)
Cantabria	C/ Santa Lucía, 43. Entresuelo, puerta 1 39003 SANTANDER (Cesión Sindicato)
Castellón	C/ Segorbe, 8 12004 CASTELLO (Cesión Municipal)
Córdoba	C/ Concepción, 7 - 1º Puerta 2 14003 CÓRDOBA (Alquiler)
Galicia	C/ Diego de Muros, 16 - 1º 15701 SANTIAGO DE COMPOSTELA (Cesión Iglesia católica)
Granada	C/ Horno del Espadero, 22 18005 GRANADA (Propiedad)
Huelva	Avda. de Andalucía, 11 – Bajo 21004 HUELVA (Alquiler)
Jaén	C/ Peso de la Harina 1, 4º 23001 JAÉN (Alquiler)
León	Avda. Padre Isla, 28 4º Izda. 24002 LEÓN (Alquiler)
Madrid	C/ Francos Rodríguez, 51 - Chalet 44 28039 MADRID (Propiedad)
Málaga	C/ Hurtado de Mendoza, 3 - "Villa Esperanza" 29012 MÁLAGA (Propiedad)
Murcia	C/ Ricardo Zamora, 8 30003 MURCIA(Propiedad)
Navarra	C/ San Blas, 13 – bajo 31014 PAMPLONA (Propiedad)
Palencia	C/ Francisco Reinoso, 3 - 3º D 34003 PALENCIA (Cesión municipal)
Rioja	C/ Duquesa de la Victoria, 12 26003 LOGROÑO (Cesión Iglesia católica)
Salamanca	Paseo de Canalejas, 56 - 1º B 37001 SALAMANCA (Cesión Municipal)
Sevilla	Avda. Cruz del Campo, 24 41005 SEVILLA (Propiedad)
Toledo	C/ Panamá, 2 - 1º N. 45004 TOLEDO (Alquiler)
Valencia	C/ Espinosa, 9- 1º- 1ª 46008 VALENCIA (Propiedad)
Valladolid	C/ San Fernando, 7 – Local 47010 VALLADOLID (Propiedad)
Zamora	Plaza del Seminario, 2, despacho 4 49003 Zamora (Cesión Iglesia)

- Equipamiento.

- Cada sede se encuentra debidamente equipada con muebles adecuados de despachos para atención psicológica, entrevista personal y administración, salas para talleres y aseos.
- Equipación informática, proyectores, pizarras, etc.
- Los equipos técnicos ha sido valorado en algunas sedes para la tramitación de la autorización de funcionamiento como centros no sanitarios con actividad sanitaria en 2014. En cualquier caso, todos tienen licencia de funcionamiento como centros de Servicios Sociales.



C. Subvenciones Públicas

Origen	Importe	Aplicación
Administración estatal	186.428,00	ACTIVIDADES
Administración autonómica de Andalucía	17.550,00	ACTIVIDADES
Administración autonómica Insular Canaria	24.000,00	ACTIVIDADES
Administración autonómica de Castilla la Mancha	14.300,00	ACTIVIDADES
Administración autonómica de Navarra	70.000,00	ACTIVIDADES
Administración autonómica de Valencia	15.560,00	ACTIVIDADES
Administración autonómica de Extremadura	27.124,14	ACTIVIDADES
Administración autonómica del Principado de Asturias	2.656,00	ACTIVIDADES
Administración autonómica de la Rioja	13.000,00	ACTIVIDADES
Administración local de Andalucía	69.861,53	ACTIVIDADES
Administración local de Aragón	2.000,00	ACTIVIDADES
Administración local de las Islas Canarias	36.532,99	ACTIVIDADES
Administración local de Castilla la Mancha	1.000,00	ACTIVIDADES
Administración local de Castilla y León	17.783,00	ACTIVIDADES
Administración local de Navarra	2.947,25	ACTIVIDADES
Administración local de Valencia	16.169,35	ACTIVIDADES
Administración local de Extremadura	8.485,19	ACTIVIDADES
Administración local de La Rioja	13.000,00	ACTIVIDADES
Administración local de Bilbao	2.353,50	ACTIVIDADES
Administración local de La Región de Murcia	17.200,00	ACTIVIDADES
Administración local de Cantabria	2.500,00	ACTIVIDADES
Administración local de Asturias	9.756,87	ACTIVIDADES
Legados y abintestatos	23.436,19	ACTIVIDADES
TOTAL	593.644,01	

El resto de detalle sobre las subvenciones ha quedado explicado en nuestra memoria económica



6. RETRIBUCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

A. En el desempeño de sus funciones:

La Junta Directiva no ha percibido remuneración alguna por el desempeño de sus funciones. El ejercicio de los cargos es gratuito.

B. Por funciones distintas a las ejercidas como miembro de la Junta Directiva

Ningún miembro de la Junta Directiva ha ejercido funciones distintas a su condición de miembro que hayan sido remuneradas de forma alguna.

7. ORGANIZACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS, CENTROS O FUNCIONES EN QUE SE DIVERSIFICA LA ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD

La Asociación se organiza en 30 Delegaciones de ámbito provincial o regional y una unidad de Servicios Centrales de ámbito nacional. Las Delegaciones cuentan con departamentos de orientación e intervención y los Servicios Centrales cuentan con departamentos de Economía, Administración y Servicios Generales.



ANEXO: CUADRO RESUMEN DE ACTIVIDAD

ACTIVIDADES Y/O SERVICIOS 2015	USUARIOS	TIPO
1. SERVICIO DE INTERVENCIÓN DE CRISIS		
1.1 Servicio permanente de orientación por teléfono	94.699	Población en general
• Llamadas prevención suicidio (depresión y crisis vital)	11.219	
• Llamadas temática suicida	1.482	
• Llamadas suicidio en curso	37	
1.2 Intervención personal en sede		
• Personas atendidas	6.314	Población en general
• Entrevistas realizadas	24.269	Población en general
1.3 Servicio de orientación familiar	1.151	Familias
1.4 Grupos de apoyo o talleres para crisis específicas	620	Población en general
1.5 Programa de atención víctimas accidentes Tráfico	91	Población en general
2. PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL		
2.1 Promoción de la salud emocional de la persona		
• Talleres de promoción salud emocional	2.806	Población en general
• Curso de promoción salud emocional	1.123	Población en general
• Otras actividades de promoción salud emocional	913	Población en general
2.3 Promoción de la salud emocional en el medio social		
• Día Nacional de la Escucha	3.584	Población en general
• Día Prevención del suicidio	2.683	Población en general
• Revista AVIVIR	6.566	Socios
Papel	13.467	Población en general
Descargas WEB		
• Eventos y actos promoción salud emocional	20.375	Población en general
3. ENSEÑANDO A AYUDAR.		
Programa formación voluntariado		
3.1 Formación Inicial		
3.2 Curso de formación de animadores del grupo	2.174	Población en general
3.3 Formación permanente	72	Voluntarios
	1.521	Voluntarios
4. PERSONAS RESPONSABLES ACTIVIDAD		
4.1 Voluntarios	1.772	
4.2 Trabajadores.	29	