

2018

**MEMORIA  
TELÉFONO DE LA ESPERANZA  
DE 2018**





## **INDICE**

- 1. DATOS DE LA ENTIDAD Y DE LA DELEGACION**
- 2. FINES ESTATUTARIOS**
- 3. NÚMERO DE SOCIOS**
- 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS, RESULTADOS Y BENEFICIARIOS**
  - 4.1 INTERVENCIÓN EN CRISIS**
  - 4.2 PROMOCION DE LA SALUD EMOCIONAL Y MENTAL**
  - 4.3 PROMOCIÓN Y FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO**
  - 4.4 COOPERACION INTERNACIONAL**
- 5. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE ASITES**
- 6. CERTIFICACION DE RETRIBUCIONES DEL PRESIDENTE Y LA JUNTA DIRECTIVA Y FIRMA.**



## 1. DATOS DE LA ENTIDAD

### A. Identificación de la entidad

- Denominación: ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA (ASITES)
- Régimen Jurídico: Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Inscrita en el REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DEL MINISTERIO DEL INTERIOR con el Número 11.403 el 18/04/1972.
- Declarada de utilidad Pública por Orden Ministerial de 26 de Diciembre de 1972.
- CIF: G-85590685
- Miembro fundador de la [Plataforma del Voluntariado de España](#) y, por tanto, también de las Organizaciones Europeas a las que pertenece la PVE, como son Centro Europeo de Voluntariado (CEV) y de la International Association for Volunteer Effort (IAVE)
- Miembro de pleno derecho de [IFOTES](#) (*International Federation of Telephonic Emergency Services*) y de [IASP](#) (*International Association Suicide Prevention*) y, a través de éstas, vinculada formalmente con la OMS (Organización Mundial de la Salud).

### B. Domicilio de la entidad

- C/ FRANCOS RODRIGUEZ, 51 (Chalet 44.) 28039 Madrid

### C. Otros datos

- Teléfono: 91 459 00 62
- E-mail: [secretariageneral@telefonodelaesperanza.org](mailto:secretariageneral@telefonodelaesperanza.org)
- E-mail: [asites@telefonodelaesperanza.org](mailto:asites@telefonodelaesperanza.org)
- WEB: [www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org)
- Redes:
  - [https://twitter.com/Tel\\_Esperanza](https://twitter.com/Tel_Esperanza)
  - <https://www.facebook.com/telesperanza/>
  - <https://www.youtube.com/user/telefonoesperanza>



## 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 peligra 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

Asociados/as.....	<b>753</b>
Voluntarios/as.....	<b>1.591</b>
Socios/as económicos.....	<b>5.670</b>



## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS, RESULTADOS Y BENEFICIARIOS

### 4.1 INTERVENCIÓN EN CRISIS

- **Descripción de la actividad**

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 peligra 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 sufren discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o por cualquier otro motivo.

- **Descripción de los servicios.**

- **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 de este servicio son los siguientes:

- a) **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.
  - c) **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, talleres o programas 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. Actualmente, abierto proceso de actualización de estos materiales

Entre los grupos de apoyo y programas 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"
- Taller "Gestión de estrés y la ansiedad"
- Programa "Cuidando al que cuida"
- Taller "Depresión"
- Taller "Ansiedad"
- Programa Ludopatía.
- Programa "Emigrantes"
- Programa Victimas accidentes de Tráfico.
- Programa de atención a la soledad en la Tercera Edad.
- Programa de atención a pacientes diagnosticados con TOC y sus familias
- Programa de prevención de la conducta suicida (TESUIC).



- **Recursos humanos asignados a la actividad**

<b>Tipo de personal</b>	<b>Número</b>
<b>Personal asalariado</b>	<b>10,00</b>
<b>Personal con contrato de servicios</b>	<b>4,00</b>
<b>Personal voluntario</b>	<b>1.298,00</b>

- **Coste y financiación de la actividad.**

<b>FINANCIACIÓN</b>	<b>IMPORTE</b>
Cuotas de asociados	36.536,06
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	347.895,65
a. Contratos con el sector público	
b. Subvenciones	347.895,65
c. Conciertos	
Otros ingresos del sector privado	60.536,60
a. Subvenciones	
b. Donaciones y legados	53.411,68
c. Otros	7.124,92
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>444.968,31</b>



GASTOS E INVERSIONES	IMPORTE
<b>Gastos por ayudas y otros</b>	24.780,41
a. Ayudas monetarias	300,00
b. Ayudas no monetarias	240,20
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	24.240,21
<b>Aprovisionamientos</b>	7.676,56
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	4.693,29
d. Trabajos realizados por otras entidades	2.983,27
e. Perdidas por deterioro	
<b>Gastos de personal</b>	195.947,93
<b>Otros gastos de la actividad</b>	176.799,57
a. Arrendamientos y cánones	15.351,19
b. Reparaciones y conservación	25.737,56
c. Servicios de profesionales independientes	24.280,51
d. Transportes	8.841,81
e. Primas de seguros	7.509,63
f. Servicios bancarios	
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	11.703,57
h. Suministros	43.107,53
h.1 Otros servicios	40.267,77
i. Tributos	
j. Perdidas por créditos incobrables derivados de la actividad	
k. Otras pérdidas de gestión corriente	
<b>Amortización de inmovilizado</b>	42.848,94
<b>Gastos financieros</b>	
<b>Diferencias de cambio</b>	
<b>Adquisición de inmovilizado</b>	
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>448.053,41</b>



- **Beneficiarios/as de la actividad**

- a) **Número de Beneficiarios:**

- Llamantes telefónicos..... **114.273**
    - Atención presencial en sede..... **4.321**
    - Orientación familiar..... **967**
    - Talleres y programas crisis..... **4.869**

- b) **Clases de beneficiarios/as: Población en general.**

- El 60 % de la demandantes del servicio son mujeres y el 40% hombres. Las edad de los llamantes se distribuye según los siguiente porcentajes:

EDAD	2017
Hasta 18 años	0.77%
De 19 a 25	2.64%
De 26 a 35	11.72%
De 36 a 45	22.9%
De 46 a 55	27.48%
De 56 a 65	23.51%
De 66 a 75	8.64%
76 y más.	2.34%

El 83% de las personas atendidas manifiestan un alto grado de satisfacción por la atención recibida.

- c) **Requisitos exigidos para ostentar la condición de beneficiario/a:**

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

- d) **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.



- **Resultados obtenidos y grado de cumplimiento**

Se considera que los resultados obtenidos en la realización de las actividades y/o servicios son muy satisfactorios. Prueba de ello son los **124.430** usuarios del servicio, muchos de ellos en grave situación de crisis y que manifiestan en un 83% su satisfacción por el servicio 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 91 % de las intervenciones realizadas.**

Los resultados obtenidos se encuentran en línea con los objetivos marcados en el Plan Estratégico del Centro y de ASITES

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.

#### **EVOLUCIÓN NÚMERO DE LLAMADAS CRISIS.**

AÑO	Llamadas
2004	55.866
2005	57.140
2006	70.546
2007	81.879
2008	87.035
2009	88.049
2010	88.373
2011	96.807
2012	99.964
2013	95.383
2014	96.679
2015	94.699
2016	93.681
2017	108.458
2018	114.273



## 4.2. PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL Y MENTAL

- **Descripción de la actividad**

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

- **Descripción de los servicios.**

- a. **Talleres de desarrollo personal.**

Los talleres son grupos de 8-15 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. Actualmente, abierto proceso de actualización de estos materiales

Los TALLERES de desarrollo personal más consolidados son:

- Autoestima.
- La alegría
- Vivir la vida
- Comunicación positiva
- Independencia Afectiva.
- Perdón
- Inteligencia emocional.
- Iniciación al desarrollo personal.
- A la búsqueda del sentido.
- 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...)



### **b. 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. Actualmente, abierto proceso de actualización de estos materiales

Los cursos de desarrollo personal más consolidados son:

- Curso de Pensamiento Positivo.
- Independencia afectiva.
- Conocerse para crecer.
- Desarrollo personal.
- Curso de Comunicación.
- Habilidades sociales
- Técnicas de control del estrés y la ansiedad.
- Ayuda a tus hijos a crecer.
- Autoestima.

### **c. 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 les presta una especial atención Principales actuaciones

- 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.



#### **d. 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 más de 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 **2.700** personas con grave riesgo y unas **80** llamadas de personas con suicidio en curso. Junto a esto se atienden una **20.000** personas con factores de riesgo (depresión, crisis vitales...). Por eso, ASITES conmemora 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 6.500 ejemplares. La Dirección, redacción y administración de la Revista se realiza desde los Servicios Centrales de la Asociación en Madrid. La Revista está disponible en la WEB y en 2018 se contabilizaron más de 14.000 descargas

**Activa presencia en la RED.:** Web, redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube), Boletín electrónico.



- **Recursos humanos asignados a la actividad**

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	9,00
Personal con contrato de servicios	2,00
Personal voluntario	1.123,00

- **Coste y financiación de la actividad.**

FINANCIACIÓN	IMPORTE
Cuotas de asociados	127.876,20
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	234.241,32
a. Contratos con el sector público	
b. Subvenciones	234.241,32
c. Conciertos	
Otros ingresos del sector privado	142.584,32
a. Subvenciones	
b. Donaciones y legados	126.458,26
c. Otros	16.126,06
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>504.701,84</b>



GASTOS E INVERSIONES	IMPORTE
<b>Gastos por ayudas y otros</b>	24.527,09
a. Ayudas monetarias	
b. Ayudas no monetarias	
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	24.527,09
<b>Aprovisionamientos</b>	22.769,40
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	4.815,40
d. Trabajos realizados por otras entidades	17.954,00
e. Perdidas por deterioro	
<b>Gastos de personal</b>	189.833,67
<b>Otros gastos de la actividad</b>	226.625,51
a. Arrendamientos y cánones	15.351,19
b. Reparaciones y conservación	25.737,56
c. Servicios de profesionales independientes	29.645,97
d. Transportes	8.841,81
e. Primas de seguros	7.509,63
f. Servicios bancarios	
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	11.703,57
h. Suministros	43.107,53
h.1 Otros servicios	84.728,25
i. Tributos	
j. Perdidas por créditos incobrables derivados de la actividad	
k. Otras pérdidas de gestión corriente	
<b>Amortización de inmovilizado</b>	42.848,94
<b>Gastos financieros</b>	
<b>Diferencias de cambio</b>	
<b>Adquisición de inmovilizado</b>	
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>506.604,61</b>



- **Beneficiarios/as de la actividad**

- **Número de Beneficiarios: 652.468**

Talleres y cursos promoción salud emocional....	<b>4.079</b>
Revista AVIVIR	
Papel.....	<b>6.054</b>
Digital.....	<b>14.171</b>
Boletín electrónico.....	<b>19.524</b>
Seguidores Redes Sociales.....	<b>19.030</b>
WEB.....	<b>567.350</b>
Actividades promoción e información.....	<b>22.260</b>

- **Clases de beneficiarios/as: Población en general.**

- El 65 % de los demandantes de los cursos 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 las redes sociales consideramos que ha ofrecido un cercamiento a una población joven a la que teníamos poco acceso. Por otra parte, estamos colaborando con Google, Twitter, Instagram y Facebook en la prevención del suicidio, incorporando instrumento de ayuda en dichas plataformas digitales

- **Requisitos exigidos para ostentar la condición de beneficiario/a:**

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 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.



- **Resultados obtenidos y grado de cumplimiento**

- 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 2018, y según el buscador Google noticias, hay 558 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 del Centro y de ASITES y suponen un incremento significativo de actividad respecto a años anteriores.
- Valoramos que el grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios es muy alto, dado que la promoción de la salud emocional/mental es un área prioritaria en la que se han empleado gran parte de los recursos humanos y materiales de la Asociación y del Centro.

## ACTIVIDADES GRUPALES EVOLUCIÓN.

ACTIVIDADES GRUPALES USUARIOS							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
TALLERES CRISIS	523	410	615	620	632	737	684
TALLERES PROMOCION S.E.	2.700	2.331	3.148	2.806	1.618	3.448	3.515
CURSOS	1.847	1.366	1.477	1.123	1.005	595	564
OTRAS ACTIVIDADES	2.058	3.340	6.879	20.921	26.080	25.048	22.260
FORMACION VOLUNTARIADO	2.922	2.914	3.769	3.695	3.780	3.253	3.084
<b>TOTAL</b>	<b>10.050</b>	<b>10.361</b>	<b>15.888</b>	<b>29.165</b>	<b>33.115</b>	<b>32.935</b>	<b>30.107</b>



## 4.3. PROMOCIÓN Y FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO

- **Descripción de la actividad**

Promover el voluntariado como medio de participación y desarrollo de la sociedad civil. Formar personas para la incorporación en la acción voluntaria. Y ofertar formación permanente a los voluntarios /as.

- **Descripción de los servicios.**

- a. **Programa de Formación del voluntariado y desarrollo personal.**

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

- Conocerse para crecer.
- Desarrollo personal.
- Aprender a Ayudar

- b. **Curso de formación de dinamizadores de 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. Actualmente, abierto proceso de actualización de estos materiales

- 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, Logoterapia, atención a personas diagnosticadas TOC....

- 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. **Aprender ayudar 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. Aprender ayudar Cara a Cara.**

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. Actualmente, abierto proceso de actualización de estos materiales

#### **g. Promoción del voluntariado.**

El programa de promoción tiene como objetivo promover la acción del voluntariado como medio de participación y desarrollo de la sociedad civil, a través de:

- Promoción del voluntariado a través de las nuevas tecnologías.
  - Promoción del voluntariado a través de los canales tradicionales de comunicación.
  - Conferencias y charlas en relación con el voluntariado y la actividad del Teléfono de la Esperanza.
  - Elaboración de folletos, dípticos y carteles para la celebración del "Día nacional de la Escucha" y del "Día Internacional del Voluntariado".
  - Presencia en centros de enseñanza y universidades
  - Colaboración con las plataformas locales y autonómicas
- 
- **Recursos humanos asignados a la actividad**

	<b>Número</b>
<b>Personal asalariado</b>	<b>15,00</b>
<b>Personal con contrato de servicios</b>	<b>6,00</b>
<b>Personal voluntario</b>	<b>1.137,00</b>



- **Coste y financiación de la actividad.**

<b>GASTOS E INVERSIONES</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>Gastos por ayudas y otros</b>	24.240,21
a. Ayudas monetarias	
b. Ayudas no monetarias	
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	24.240,21
<b>Aprovisionamientos</b>	15.689,05
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	4.693,29
d. Trabajos realizados por otras entidades	10.995,76
e. Perdidas por deterioro	
<b>Gastos de personal</b>	189.833,67
<b>Otros gastos de la actividad</b>	272.029,34
a. Arrendamientos y cánones	15.351,19
b. Reparaciones y conservación	25.737,56
c. Servicios de profesionales independientes	25.735,86
d. Transportes	8.841,81
e. Primas de seguros	7.509,63
f. Servicios bancarios	
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	11.703,57
h. Suministros	43.107,53
h.1 Otros servicios	134.042,19
i. Tributos	
j. Perdidas por créditos incobrables derivados de la actividad	
k. Otras pérdidas de gestión corriente	
<b>Amortización de inmovilizado</b>	42.848,94
<b>Gastos financieros</b>	
<b>Diferencias de cambio</b>	
<b>Adquisición de inmovilizado</b>	
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>544.641,21</b>



FINANCIACIÓN	IMPORTE
Cuotas de asociados	146.144,23
Prestaciones de servicios de la actividad(incluido cuotas de usuarios)	
Ingresos ordinarios de la actividad mercantil	10.120,00
Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio	
Ingresos con origen en la administración pública	71.649,96
a.    Contratos con el sector público	
b.    Subvenciones	71.649,96
c.    Conciertos	
Otros ingresos del sector privado	306.951,83
a.    Subvenciones	
b.    Donaciones y legados	299.226,91
c.    Otros	7.724,92
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>534.866,02</b>

- Beneficiarios/as de la actividad**

- Número de Beneficiarios: **16.108**

Formación Inicial.....	<b>1.542</b>
Formación de dinamizadores de grupo grupo.....	<b>118</b>
Formación permanente.....	<b>1.424</b>
Promoción del voluntariado.....	<b>13.024</b>

- Clases de beneficiarios/as: Población en general y voluntario en activo.**

El 65 % 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:**

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.



- **Resultados obtenidos y grado de cumplimiento**

- 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 del Centro y de ASITES.
- 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 del Centro y de la Asociación.

FORMACION VOLUNTARIADO 2018	NÚMERO	PARTICIPANTES
CONOCERSE PARA CRECER	30	603
DESARROLLO PERSONAL	28	493
APRENDER A AYUDAR	24	326
SEMINARIO ORIENTACIÓN POR TELÉFONO	13	114
SEMINARIO PROFESIONALES	1	6
CURSO DINAMIZADORES	8	118
FORMACIÓN PERMANENTE	10	194
FORMACIÓN EXTRAORDINARIA	44	1230
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>3.084</b>



#### 4.4. COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- **Descripción de la actividad**

Fomentar la solidaridad y la cooperación internacional, especialmente, dentro del mundo hispano.

- **Descripción de los servicios**

Uno de los fines de la entidad es fomentar la solidaridad y la cooperación internacional, especialmente, dentro del mundo hispano. 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. Igualmente, la atención de población emigrante de Latinoamérica en países desarrollados.

- a. Impulsar la creación de Centros del Teléfono de la Esperanza en Latinoamérica y en países desarrollados 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.
- g. Establecimiento de convenios de colaboración estables con asociaciones afines.

- **Recursos humanos asignados a la actividad**

<b>Tipo de personal</b>	<b>Número</b>
<b>Personal asalariado</b>	<b>0,00</b>
<b>Personal con contrato de servicios</b>	<b>4,00</b>
<b>Personal voluntario</b>	<b>12,00</b>



- **Coste y financiación de la actividad.**

GASTOS E INVERSIONES	IMPORTE
<b>Gastos por ayudas y otros</b>	5.729,03
a. Ayudas monetarias	
b. Ayudas no monetarias	
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	5.729,03
<b>Aprovisionamientos</b>	663,56
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	663,56
d. Trabajos realizados por otras entidades	
e. Perdidas por deterioro	
<b>Gastos de personal</b>	
<b>Otros gastos de la actividad</b>	1.056,17
a. Arrendamientos y cánones	
b. Reparaciones y conservación	
c. Servicios de profesionales independientes	
d. Transportes	
e. Primas de seguros	
f. Servicios bancarios	
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	
h. Suministros	
h.1 Otros servicios	1.056,17
i. Tributos	
j. Perdidas por créditos incobrables derivados de la actividad	
k. Otras pérdidas de gestión corriente	
<b>Amortización de inmovilizado</b>	
<b>Gastos financieros</b>	
<b>Diferencias de cambio</b>	
<b>Adquisición de inmovilizado</b>	
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	7.448,76



FINANCIACIÓN	IMPORTE
Cuotas de asociados	
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	1.805,22
a.    Contratos con el sector público	
b.    Subvenciones	1.805,22
c.    Conciertos	
Otros ingresos del sector privado	1.750,00
a.    Subvenciones	
b.    Donaciones y legados	1.750,00
c.    Otros	
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>3.555,22</b>

- **Beneficiarios/as de la actividad**

Se ha procedido asesorar y apoyara técnicamente a los centros de Honduras, Colombia y Costa Rica. Así como, a los centros de Zúrich, Londres, París y Miami que atienden población latina y emigrantes en situación de dificultad. Igualmente, se ha colaborado en la formación de voluntarios en Guatemala y se presta apoyo al grupo de voluntarios establecidos en Argentina,.

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 35.000 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:**

Mantener objetivos, valores 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. 4 voluntarios impartieron cursos de formación en las entidades conveniadas.

- **Resultados obtenidos y grado de cumplimiento**

Los resultados en esta área son mejorables. Valoramos que el grado o nivel de cumplimiento de los fines estatutarios en esta área es muy mejorable. La Asociación deberá replantear sus objetivos y protocolos de actuación en función de los medios disponibles y sus posibilidades.

Se ha prestado apoyo técnico permanente a los cuatro centros situados en Honduras (AHOTES). Personal especializado de ASITES, se desplazó hasta este país con el encargo de ofertar formación a líderes y realizar una campaña de promoción.

Se ha prestado apoyo técnico a los centros de Miami, Londres, Paría y Zúrich y personal especializado de ASITES se ha desplazado a dichas localidades con el objetivo de asesorar y formar a líderes,

Se ha colaborado con ONGs guatemaltecas en la formación de líderes, desplazándose personal especializado de ASTES para tal fin.

Se ha promocionado la tarea de estas organizaciones a través de las plataformas digitales de ASITES.

Actualmente, se mantiene convenio con Honduras (AHOTES), Costa Rica, Suiza, Francia, USA y Gran Bretaña.



## 5. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE ASITES (información actualizada a Junio 2019)

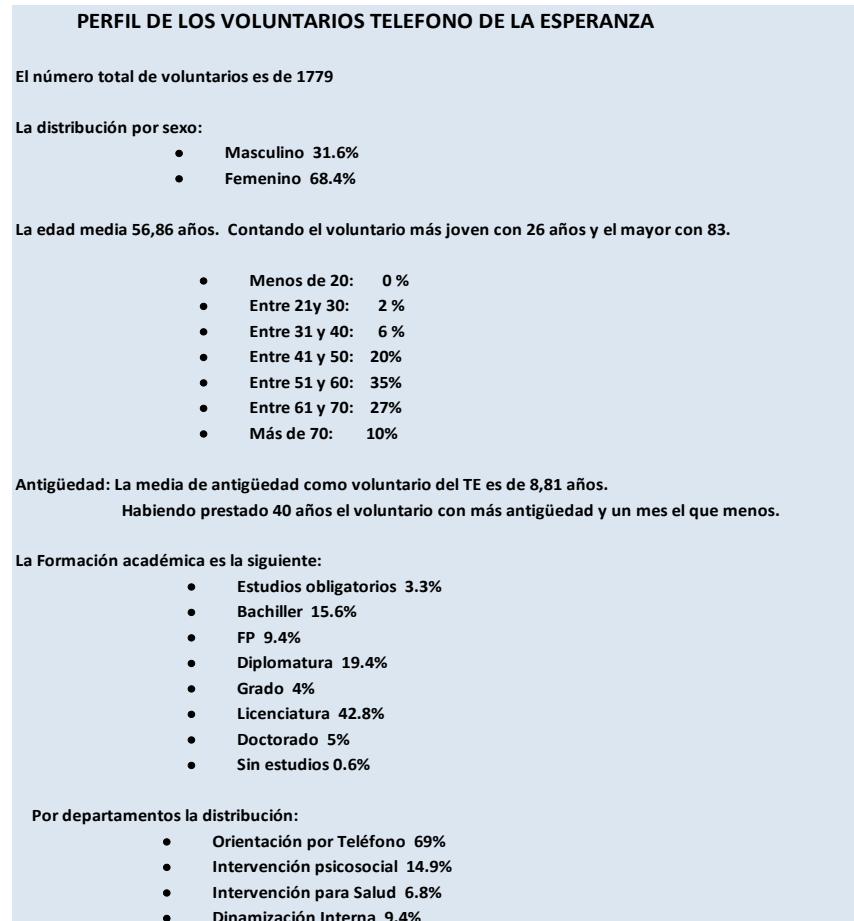
La Asociación se organiza en 30 Delegaciones de ámbito provincial o regional y una unidad de Servicios Centrales de ámbito nacional. Los Estatutos debidamente aprobados y legalizados regulan la vida de la Asociación, cuyos cuatro ejes de actuación son:

- La Intervención en crisis.
- La promoción de la salud emocional y mental.
- La promoción y formación del voluntariado,
- La Cooperación internacional.

La Asociación es dirigida por un Presidente Nacional, la Junta Directiva y la Asamblea General. Todos los componentes de los órganos de gobierno nacionales son voluntarios y elegidos democráticamente conforme los procedimientos fijados en los Estatutos.

Las delegaciones son dirigidas por un presidente de Centro, un Consejo Asesor y la Conferencia de asociados y voluntarios. Todos los componentes de los órganos de gobierno locales son voluntarios y elegidos democráticamente conforme los procedimientos fijados en los estatutos.

La Asociación cuenta con **1.591 voluntarios/as**, de los cuales **753** son miembros de pleno derecho de la entidad (asociados/as) con capacidad de elegir y ser elegidos para los órganos de gobiernos locales y nacionales.





Todo el voluntariado ha tenido una formación adecuada para el desarrollo de sus funciones, y permanecen en un proceso de formación continua. Ellos son los responsables de gobierno de la institución a todos los niveles y asumen el protagonismo en las actuaciones de la misma.

ASTES cuenta con una plantilla total de trabajadores al término del ejercicio ascendía a 34 personas, de las que 24 eran mujeres y 10 hombres. Ellos son un apoyo importante para los voluntarios.

CATEGORIAS	Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Nº medio personas empleadas		Nº medio personas empleadas		Nº medio personas empleadas	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
<b>Titulado superior</b>	9,08	4,00	7,00	4,00	6,17	4,00
<b>Titulado medio</b>	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00
<b>Jefes administrativos</b>	2,00	3,00	1,00	3,00	1,67	2,42
<b>Oficiales adtivos.</b>	5,42	1,00	5,75	1,00	4,33	1,00
<b>Auxiliares adtivos.</b>	1,00	1,00	2,67	1,00	2,67	1,92
<b>Subalternos</b>	7,00	0,00	6,92	0,00	6,25	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>24,50</b>	<b>10,00</b>	<b>23,33</b>	<b>10,00</b>	<b>21,08</b>	<b>10,33</b>

El Teléfono de la Esperanza cuenta con 30 sedes distribuidas por el territorio nacional en régimen de propiedad, cesión y en arrendamiento. Todas ellas están debidamente legalizadas para ejercer la actividad y cuentan con los recursos materiales y humanos para ejercer su labor.

El Teléfono de la Esperanza se financia de las aportaciones recibidas de sus 6.090 socios económicos; de los fondos recibidos vía subvención de las administraciones públicas; de las donaciones voluntarias de los usuarios; de las cuotas de sus asociados; de las aportaciones de entidades y empresas privadas; y de los eventos para recaudar fondos que organiza.

El Teléfono de la Esperanza se financia de las aportaciones recibidas de sus 5.670 socios económicos; de los fondos recibidos vía subvención de las administraciones públicas; de las donaciones voluntarias de los usuarios; de las cuotas de sus asociados; de las aportaciones de entidades y empresas privadas; y de los eventos para recaudar fondos que organiza.

El Presupuesto para 2018 fue de unos gatos de 2.028.000 euros y unos ingresos de 2.057.000 euros. Las cuentas asociativas son auditadas anualmente por una empresa de auditora externa y depositadas y revisadas por la administración central. A continuación, referimos de forma esquemática un resumen de los ingresos y gastos de los últimos años.



AÑO	INGRESOS	GASTOS	RESULTADO
2005	2.539.720	2.722.300	182.579
2006	2.622.908	2.271.905	351.002
2007	2.790.509	2.589.460	201.049
2008	2.929.395	2.670.906	258.488
2009	2.970.191	2.851.221	118.970
2010	2.965.448	3.066.811	-101.362
2011	2.856.894	2.978.923	-122.028
2012	2.675.499	2.725.426	-49.926
2013	2.364.416	2.445.046	-80.630
2014	2.277.771	2.358.119	-80.347
2015	2.027.597	2.042.485	-14.887
2016	2.252.320	2.199.661	52.658
2017	2.215.019	2.137.156	77.862
2018	2.907.803	2.219.906	687.896

## SEDES DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA

Albacete	C/ Federico García Lorca, 20 - 1º 02001 Albacete (Cesión municipal)
Alicante	Av de Benito Pérez Galdós, 41, Entr. C 03005 Alicante (Propiedad)
Almería	C/ 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)
Las Palmas	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 CASTELLÓ (Cesión Municipal)
Córdoba	Plaza de Cañero 31 - 14014 Córdoba (Cesión Caja Sur)
Galicia	C/ San Pedro de Mezonzo 26 bis - 2ºB 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	Avenida República Argentina: Pasaje Orduño II nº 32(Propiedad)
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)
Rioja	C/ Duquesa de la Victoria, 12 26003 LOGROÑO (Cesión Iglesia católica)
Salamanca	Paseo San Vicente 101, Bajo. 37007 SALAMANCA (Cesión administración)
Sevilla	Avda. Cruz del Campo, 24 41005 SEVILLA (Propiedad)
Tenerife	C/ Villalba Hervás, 9. 38002 Santa Cruz de Tenerife (Alquiler)
Toledo	C/Avenida del General Villalba s/n Pabellón 8. 45003 TOLEDO (Cesión Municipal)
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)



## RESUMEN DE SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS CONCEDIDOS EN 2018

Entidad	2018	2017	2016
Administración estatal	204.971,43	228.158,72	217.077,10
Administración autonómica de Andalucía	68.080,43	14.833,85	28.338,95
Administración autonómica de Aragón	0,00	0,00	0,00
Administración autonómica Insular Canaria	100.000,00	100.000,00	60.000,00
Administración autonómica de Castilla la Mancha	45.898,15	29.700,00	31.379,00
Administración autonómica de Castilla y León	0,00	0,00	0,00
Administración autonómica de Madrid	7.465,72	0,00	4.000,00
Administración autonómica de Navarra	89.940,10	90.000,00	70.000,00
Administración autonómica de Valencia	55.200,00	49.000,00	50.434,86
Administración autonómica de Extremadura	0,00	18.824,68	21.458,38
Administración autonómica de Galicia	0,00	0,00	0,00
Administración autonómica de la Región de Murcia	50.088,55	27.748,17	0,00
Administración autonómica del Principado de Asturias	3.639,66	0,00	2.590,52
Administración autonómica de la Rioja	14.020,65	9.020,65	5.000,00
Administración autonómica de Cantabria	0,00	2.500,00	0,00
Administración autonómica de País Vasco	0,00	0,00	0,00
Administración autonómica de Baleares	0,00	0,00	0,00
Administración local de Andalucía	36.582,48	39.599,00	34.494,70
Administración local de Aragón	2.419,49	2.990,72	0,00
Administración local de las Islas Canarias	43.524,68	38.327,25	70.617,59
Administración local de Castilla la Mancha	4.472,79	5.177,00	3.724,00
Administración local de Castilla y León	15.284,28	18.968,42	10.475,00
Administración local de Madrid	0,00	3.000,00	0,00
Administración local de Navarra	4.067,12	3.637,33	3.268,00
Administración local de Valencia	9.842,08	11.651,15	18.524,25
Administración local de Extremadura	12.485,42	10.502,29	9.410,00
Administración local de Galicia	0,00	0,00	0,00
Administración local de La Rioja	16.000,00	16.000,00	14.500,00
Administración local de Bilbao	1.932,00	1.200,00	0,00
Administración local de La Región de Murcia	17.758,75	13.600,00	7.000,00
Administración local de Cantabria	0,00	1.200,00	0,00
Administración local de Asturias	9.756,88	11.976,88	9.756,87
Legados y abintestatos	0,00	13.663,75	8.609,27
<b>TOTAL</b>	<b>813.430,66</b>	761.279,86	680.658,49



En el Teléfono de la Esperanza, toda su estructura y sus recursos humanos y económicos cobran su sentido por el servicio que presta a la sociedad española, especialmente, a aquellos sectores más vulnerables. A continuación, mostramos esquemáticamente el trabajo realizado en sus más de 45 años de historia y, más concretamente, los servicios prestados en 2018. Igualmente, presentamos los sellos que acreditan la calidad de la organización y los servicios prestados por el Teléfono de la Esperanza

## Más de 45 años...



### ESCUCHANDO

- 5.000.000 de llamadas, más de 400.000 con temática suicida
- 250.000 personas atendidas en entrevista personal
- 1.100.000 entrevistas realizadas



### DE SALUD EMOCIONAL

- 10.000 cursos y talleres impartidos
- 450.000 participantes
- 1.700.000 revistas Avivir distribuidas



### DE VOLUNTARIADO

- 25.000 voluntarios formados
- 7.500 cursos de formación de voluntariado
- 2.000 voluntarios activos poniendo la *Esperanza* cada día al otro lado del *Teléfono*



[telefono.de.esperanza.org](http://telefono.de.esperanza.org)

**CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN**

**BUREAU VERITAS**

**EFQM Primary Partner**

**Compromiso Excelencia Europea**

Bureau Veritas, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Compromiso hacia la Excelencia Europea por su Sistema de Gestión a:

**ASOCIACIÓN INTERNACIONAL TELÉFONO DE LA ESPERANZA**

Fecha de concesión: 15 de junio 2012  
Fecha de renovación: 22 de mayo 2019  
Fecha de expiración: 22 de mayo 2022  
Certificado nº: CEG/19/RE01/14

Por Bureau Veritas



# Committed to Excellence

Awarded to:

**ASOCIACIÓN  
INTERNACIONAL DEL  
TELÉFONO DE LA ESPERANZA**

May 2019

This certificate remains valid for 3 years.

Russell Longmuir  
CEO, EFQM

SN: C2E1905003790



## Resumen datos 2018

Actividad o servicio	Usuarios	Tipo
<strong>INTERVENCIÓN EN CRISIS</strong>		
Orientación por teléfono	<b>114.273</b>	Población General
Llamadas prevención suicidio (depresión, enfermedad mental y crisis vital)	<b>20.199</b>	
Llamadas temática suicida	<b>2.754</b>	
Llamadas suicidio en curso	<b>85</b>	
Intervención personal en sede		
Personas atendidas	<b>4.321</b>	Población General
Entrevistas realizadas	<b>19.610</b>	Población General
Orientación familiar	<b>967</b>	Familias
Grupos de apoyo y talleres de crisis específicas	<b>684</b>	Población General
Programa de atención a la soledad en la Tercera Edad	<b>4.185</b>	Población General
<strong>PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL Y MENTAL</strong>		
Promoción de la salud emocional de la persona		
Talleres	<b>3.515</b>	Población General
Cursos	<b>564</b>	Población General
Promoción de la salud emocional en el medio social		
Día Nacional de la Escucha	<b>2.512</b>	Población General
Día Internacional de Prevención del Suicidio	<b>5.206</b>	Población General
Revista AVIVIR		
Papel	<b>24.500</b>	Socio/as
Descargas Web	<b>14.171</b>	Población General
Eventos y actos	<b>22.260</b>	Población General
<strong>ENSEÑANDO A AYUDAR Formación Voluntariado</strong>		
Formación inicial	<b>1.542</b>	Población General
Curso Dinamizadores de grupo	<b>118</b>	Voluntariado
Formación Permanente	<b>1.424</b>	Voluntariado
<strong>PERSONAS RESPONSABLES</strong>		
Voluntarios	<b>1.591</b>	
Profesionales	<b>34</b>	



## 6. RETRIBUCIONES DEL PRESIDENTE Y JUNTA

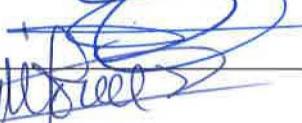
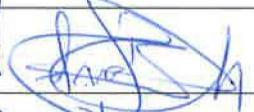
### A. En el desempeño de sus funciones:

El Presidente y los miembros de La Junta Directiva no han 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 o por la presidencia del ASITES.

El Presidente y los miembros de La Junta Directiva no han percibido remuneración

### FIRMA DE LA MEMORIA DE ACTIVIDADES POR LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA.

Nombre y Apellidos	Cargo	Firma
D. MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA	PRESIDENTE	
D. JOSE MARIA JIMENEZ RUIZ	VICEPRESIDENTE 1º:	
Dª BEATRIZ MENENDEZ CRESPO	VICEPRESIDENTE 2º:	
Dª. MARIA VICTORIA GOMEZ GOMEZ	SECRETARIA:	
Dª ANA BELLA MUNIZ GOMIS	VICESECRETARIA	
Dª MAGDALENA PEREZ TRENADO	VOCAL:	
Dª JOSEFINA SANTOS ARÉVALO	VOCAL:	
Dª. INÉS PAREDES LÓPEZ	VOCAL:	
Dª DOLORES LÓPEZ JUSTICIA	VOCAL:	

En Madrid, a 15 de Junio de 2019