



# TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE SEVILLA

## MEMORIA 2013



### ÍNDICE

- 1.- Personalidad Jurídica y fines
- 2.- Órganos de Gobierno y Recursos Humanos
- 3.- Actuaciones
- 4.- Trabajo en red
- 5.- Logros y dificultades
- 6.- Difusión e impacto social
- 6.- Información económica

954 57 68 00  
902 500 002

# 1. PERSONALIDAD JURÍDICA Y FINES

La **Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza** es una asociación de voluntariado inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones desde **1972** y que está **Declarada de Utilidad Pública**.

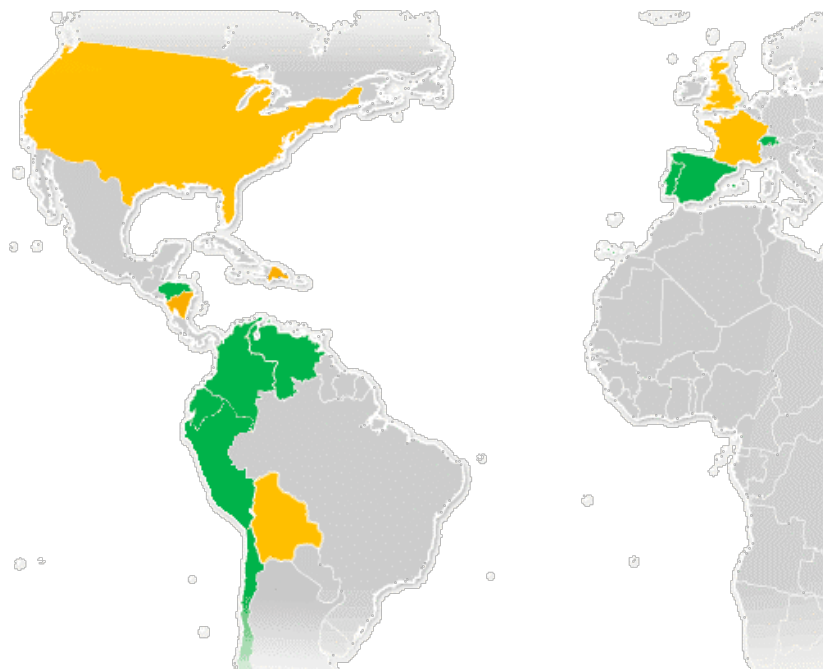
Está integrada en las siguientes Federaciones y Asociaciones:

- ◆ **I.F.O.T.E.S.** Federación Internacional de Centros de Intervención en Crisis por Teléfono
- ◆ **I.A.P.S.** Asociación Internacional para la Prevención del Suicidio
- ◆ **A.V.E.** Federación Mundial del Voluntariado
- ◆ **Plataforma Nacional del Voluntariado**

Cuenta con 28 centros en España y está presente en Portugal, Suiza y 9 países de latinoamérica.

Sus fines, de acuerdo con el art. 4 de sus Estatutos son los siguientes:

- 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 (...)
- 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
- Fomentar la solidaridad y la cooperación internacional, especialmente, dentro del mundo hispano-luso hablante
- Promover el voluntariado como medio de participación y desarrollo de la sociedad civil.
- Y, en general, colaborar en cuantos fines lícitos y legalmente permitidos estén en consonancia con el espíritu de la Asociación recogido en los Estatutos.



## 2. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y RECURSOS HUMANOS



### Órganos de Gobierno del Centro de Sevilla:

|  | Integrantes   | Nº Reuniones |
|--|---|--------------|
| <b>JUNTA DIRECTIVA</b>                       | Miguel Ángel Terrero Prada (Presidente)<br>Isabel Esmeralda Quesada (Vicepresidenta)  | 10           |
| <b>CONSEJO DE CENTRO</b>                     | Miguel Ángel Terrero Prada<br>Isabel Esmeralda Quesada<br>Juan Fernández López<br>Francisco Aguilera Genicio<br>Remedios Martínez Oliva<br>José Ernesto González Fernández<br>Carmen Vázquez Coronado | 4            |
| <b>ASAMBLEA DE ASOCIADOS Y COLABORADORES</b> | 39 Asociados (con voz y voto)<br>50 Colaboradores (con voz pero sin voto)   | 2            |

### Recursos Humanos:

|                            |   |     |
|----------------------------|---|-----|
| <b>DONANTES ECONÓMICOS</b> |   | 355 |
| <b>VOLUNTARIOS</b>         | <b>ASOCIADOS</b><br>(Mínimo 2 años de colaboración y ser donante económico) | 39  |
|                            | <b>COLABORADORES</b>  | 44  |
|                            | <b>TOTAL VOLUNTARIOS</b>  | 83  |
|                            | <b>PERSONAL CONTRATADO</b>  |     |
|                            | Coordinadora técnica  | 1   |
|                            | Limpiadora  | 1   |

### 3. ACTUACIONES



#### ACCIÓN DE EMERGENCIA: ORIENTACIÓN TELEFÓNICA



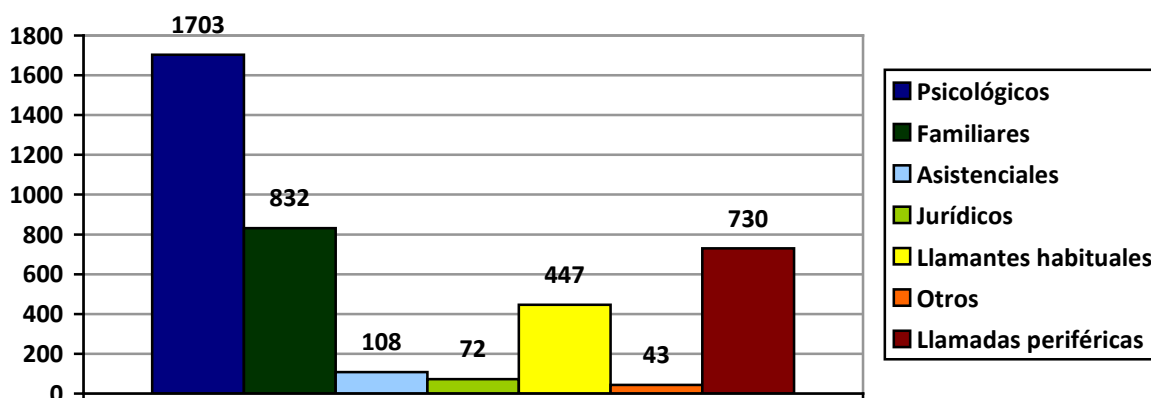
Consiste en un servicio de orientación telefónica 24h. al día todos los días del año, como forma de ponerse en contacto con toda persona que se encuentre en situación de conflicto grave.

Abarca la amplia problemática en que puede encontrarse el ser humano; crisis de pareja, problemas relacionales, soledad e incomunicación, elaboración de duelo, ideaciones suicidas, problemática psicológica, jurídica, etc.

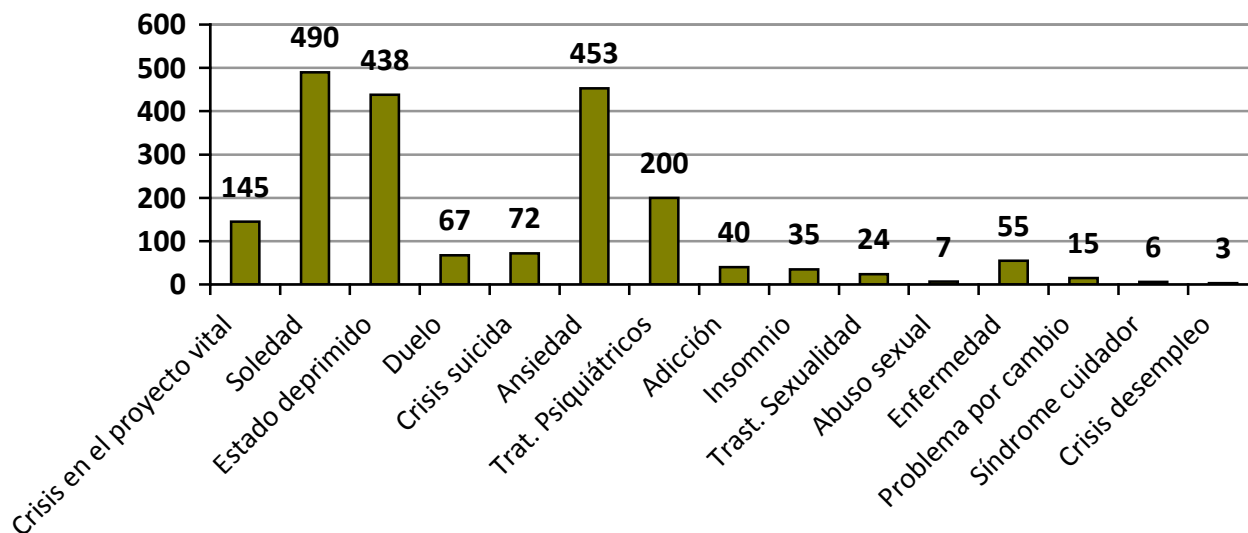
Está atendido por personal voluntario, previamente formado como Agente de Ayuda.

A lo largo de 2013 se registraron un total de **3678 llamadas** al servicio de Orientación telefónica. De estas llamadas, la mayor parte de las consultas fueron por problemas de tipo psicológicos, seguidos por problemas relacionales o familiares.

Las llamadas periféricas no son intervenciones propiamente dichas, sino que corresponden por ejemplo a llamadas para confirmar/anular citas del departamento de profesionales, o para pedir información sobre cursos y talleres, etc.

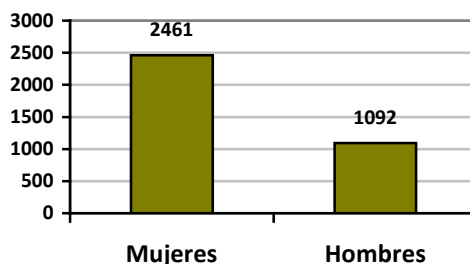


De los problemas psicológicos, la mayor parte fueron referidos a estados deprimidos y problemas de ansiedad, seguidos de los problemas derivados de la soledad e incomunicación.

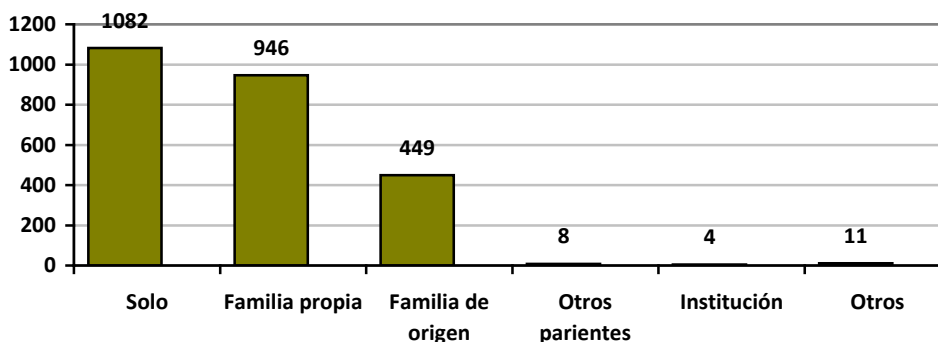
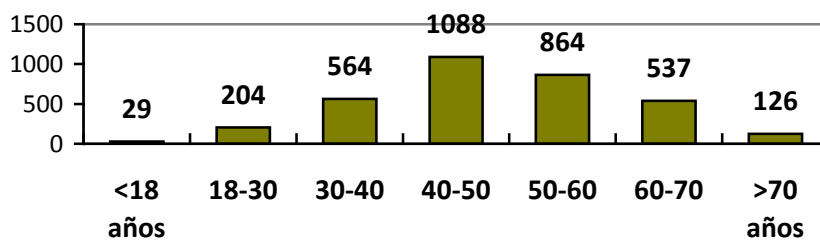


En cuanto al perfil del llamante, predominaron los llamantes de sexo femenino (69,3%), con edad entre 40 y 60 años; y que residen con su familia propia.

Sexo del llamante

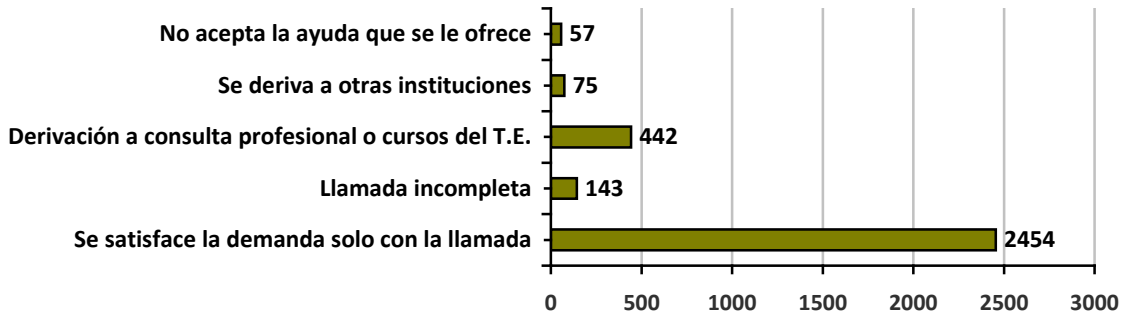


Edad de llamante

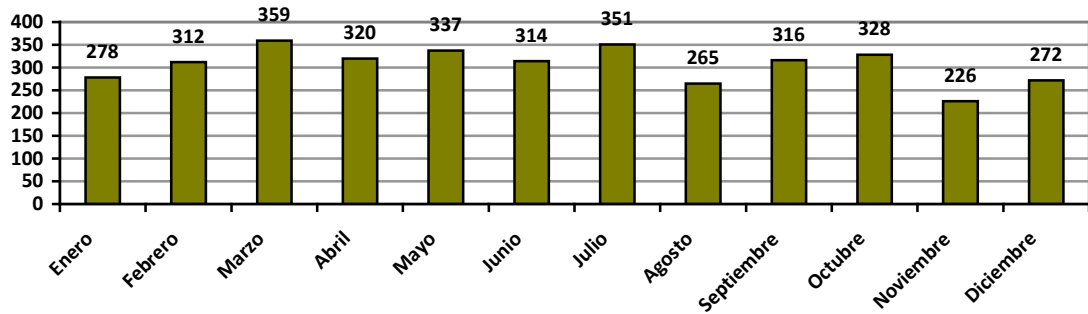


En cuanto al resultado de la llamada, en la gran mayoría la intervención se completó durante la propia llamada, y otro porcentaje considerable fueron derivadas hacia una entrevista con un profesional del Teléfono de la Esperanza o a las actividades grupales.

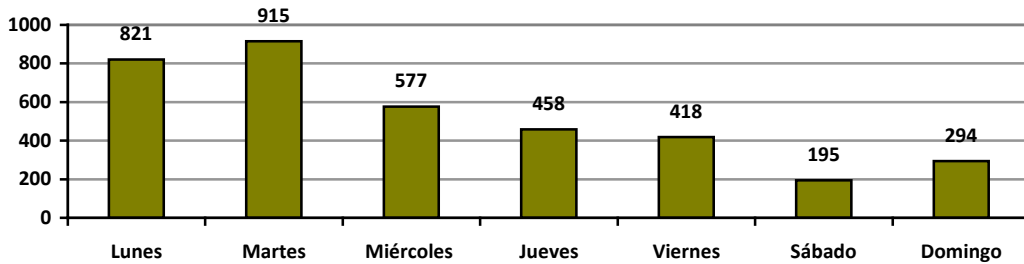
**Resultado de la llamada**



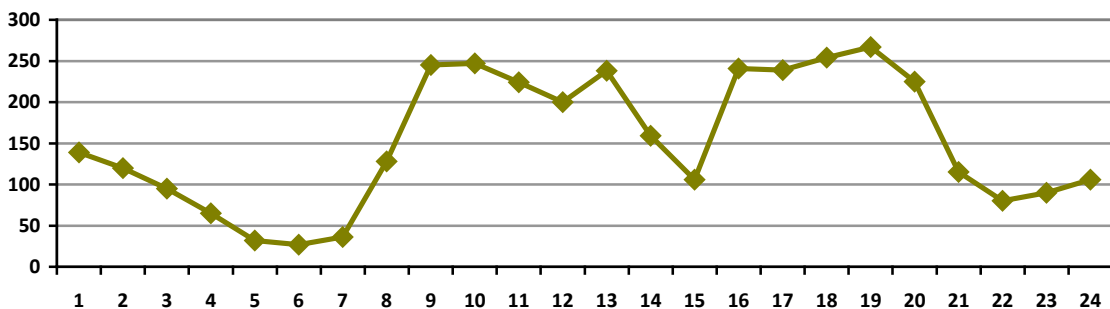
En relación a los meses del año, hay poca variación, siendo los de Marzo, Mayo y Julio los que más llamadas se recibieron, mientras que Agosto y Noviembre los que menos.



En cuanto a la distribución de las llamadas a lo largo de la semana, vemos en el siguiente gráfico como el mayor volumen se concentra en los primeros días de la semana.



En cuanto a las horas del día, el mayor volumen de llamadas se registra entre las 9:00 y las 13:00 de la mañana, y entre las 16:00 y las 20:00 de la tarde. Y durante las noches, las llamadas se reciben sobretodo en las primeras horas de la madrugada (entre las 00:00 y las 3:00).



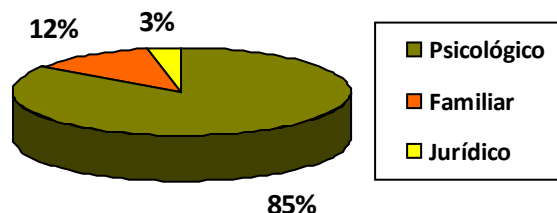
## ACCIÓN DE RECONSTRUCCIÓN: ASESORAMIENTO PROFESIONAL



Consiste en una atención programada en la sede del Teléfono de la Esperanza, llevada a cabo por un equipo profesional y multidisciplinar de voluntarios (psicólogos, orientadores familiares y abogados); aplicando las técnicas terapéuticas y de counseling (gestión del conflicto o gestión de las relaciones personales y motivación) más eficaces para cada situación.

A lo largo de 2013, se concedieron **1650 citas** a un total de **330 pacientes**.

En cuanto a los distintos departamentos de profesionales, la gran mayoría de entrevistas correspondieron al Departamento de Psicología.



## ACCIÓN DE PREVENCIÓN: TALLERES Y GRUPOS DE AUTOAYUDA

Conscientes de que el mejor modo de ayudar a resolver los problemas es evitarlos, dedicamos una parte importante de nuestras actividades a la prevención mediante el desarrollo de Programas dirigidos a la prevención y promoción de la salud emocional.

Mediante métodos y técnicas de trabajo en grupo se pretende tanto la información como la formación de los participantes en los mismos, ayudando a conseguir una mejor calidad de vida.



En **2013** organizamos 20 actividades grupales, en las que participaron un total de **246 personas**.

|          |                                      | Nº Ediciones | Nº participantes |
|----------|--------------------------------------|--------------|------------------|
| Cursos   | Conocimiento de sí mismo             | 1            | 32               |
|          | Crecimiento personal                 | 1            | 30               |
| Talleres | Comunicación no violenta             | 1            | 12               |
|          | Mejorando la autoestima              | 3            | 29               |
|          | Inteligencia Emocional               | 1            | 11               |
|          | Arteterapia                          | 1            | 7                |
|          | Vencer mi dependencia emocional      | 2            | 16               |
|          | Separación afectiva                  | 1            | 5                |
|          | Afrontar las dificultades de la vida | 2            | 24               |
|          | Sofrología                           | 1            | 12               |
| Jornadas | Pensar mejor                         | 1            | 14               |
|          | Relaciones Sanas                     | 2            | 22               |
|          | Mejorando mi comunicación            | 2            | 17               |
|          | Control de la Ansiedad               | 1            | 15               |
| Total    |                                      | 20           | 246              |

### **Programa ENTRE AMIGOS.**

Este programa es una actividad grupal abierta, que tiene como objetivo crear un espacio para personas que por distintos motivos **se sienten solas**, además, cumple un segundo objetivo: **detectar situaciones de crisis** de los participantes, y **derivarlos a los programas** de intervención o de Prevención de la propia Entidad.

Funciona durante todo el año, con sesiones **todos los sábados por la tarde** (excepto julio y agosto, y fiestas de navidad, semana santa y feria) y las personas pueden incorporarse en cualquier momento acudiendo a cualquiera de las sesiones sin inscripción previa. Cada sesión tiene un contenido independiente, aunque todas van en la línea de la **promoción de la salud emocional, los valores y las habilidades sociales**. Y se utilizan **diferentes formatos**: Videoforum, Talleres de discusión grupal, Visitas y Talleres auto-propuestos (en los que ellos mismos serán los que enseñen algo a sus compañeros)

A principios de 2013 la media de asistencia estaba **en torno a los 15 participantes por sesión**, pero a desde los meses de mayo y junio ese número descendió. Este descenso se debe en gran medida a que los responsables del programa fueron animando a los participantes con los que ya se habían logrado los objetivos, a que abandonase el grupo para pasar a otras actividades de mayor profundidad. Así, en Septiembre se han retomado de nuevo las reuniones con nuevos asistentes o con aquellos que aún necesitan de él (una media de **6 personas por sesión**)

## FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO

### Entrevistas informativas sobre voluntariado

| Objetivos   | Nº de acciones informativas en 2013 |
|---|-------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar sobre las actuaciones del Teléfono de la Esperanza y las posibilidades de colaboración</li> <li>- Informar sobre el programa de formación de voluntariado</li> <li>- Conocer al candidato, su formación, su experiencia, su disponibilidad y su motivación</li> </ul> | <b>69</b>                           |

### Programa de formación de Agentes de Ayuda

Este programa tiene una duración de un año aproximadamente y en él se concede una gran importancia tanto al desarrollo personal y emocional del voluntario como a su formación teórica; por eso, incluye dos etapas con objetivos diferentes, aunque complementarios entre sí:

| Objetivos   | Nombre del curso                         | Nº Ediciones | Nº participantes |
|---|--|--------------|------------------|
| Descubrir en el voluntario las potencialidades personales no desarrolladas y los condicionamientos que lo impiden.      | Curso<br>"Conocimiento de sí mismo"      | 1            | 32               |
|   | Curso<br>"Crecimiento personal"          | 1            | 30               |
| Preparar <i>técnicamente</i> al futuro voluntario para que sepa establecer y llevar a cabo una relación de ayuda eficaz | Seminario de<br><b>Relación de Ayuda</b> | 1            | 33               |
| Total   |  | 3            | 95               |

Somos conscientes de la importancia de un voluntariado bien formado para el buen desarrollo de su actividad, por lo que contamos con un **programa de formación continua** en forma de reuniones mensuales para los departamentos de Orientación y de Profesionales



## REVISTA AVIVIR

Publicación trimestral que trata diversos aspectos del bienestar y la salud mental. Analiza en números monográficos los temas de actualidad desde una perspectiva positiva y dinámica.

Se hace una tirada anual de **48.000** ejemplares, además de facilitar su descarga gratuita desde nuestra web.



Ediciones publicadas en 2013:

- Nº 249 Enero-Febrero-Marzo: "El miedo ambiente. Temores de una sociedad en crisis"
- Nº 250 Abril-Mayo-Junio: "Suicidio. La epidemia silenciosa"
- Nº 251 Julio-Agosto-Septiembre: "Convivir con la depre...y no sucumbir en el intento"
- Nº 252 Octubre-Noviembre-Diciembre: "Ante la crisis, ¡podemos!"

## 4. TRABAJO EN RED

Formamos parte de la **Plataforma Del Voluntariado Social de Sevilla**, con la que trabajamos por el fomento del Voluntariado.

Nos reunimos periódicamente para trabajar de forma conjunta y organizar actividades formativas y de difusión del Voluntariado.



El 22 de Mayo participamos en las **jornadas formativas "Arreglando voluntariado"**, para poner en común y mejorar la gestión de los conflictos que surgen dentro de las propias entidades.

El 5 de Diciembre celebramos el **Día del Voluntariado**, participando en los actos que se organizaron desde la Juntad e Andalucía y desde la propia Plataforma del Voluntariado Social de Sevilla.



El 23 de Octubre colaboramos en el **VII Encuentro de Voluntariado de CONFEMAC** (Confederación Estatal de Mayores Activos), donde nuestra vicepresidenta Isabel Esmeralda impartió la conferencia titulada "Escucha activa y empatía en el ejercicio del voluntariado"

El 4 de Noviembre nuestro voluntario Manuel G. C. presentó las actuaciones del Teléfono de la Esperanza al grupo de voluntarios de **Proyecto Hombre Sevilla**



También colaboramos con **entidades públicas** para desarrollar diferentes proyectos, como el de Prevención de la salud emocional en Almensilla y Tocina (con la colaboración de la **Diputación de Sevilla**), y otro para usuarios de la **Unidad de Trabajo Social de Nervión**.

## 5. LOGROS Y DIFICULTADES

### LOGROS

- ☎ Se crea un nuevo equipo de apoyo para el departamento de Orientadores, formado por tres integrantes del Consejo de Centro, quienes mantienen entrevistas individuales con todos los orientadores activos para valorar sus dificultades y fomentar la cohesión e implicación en el T.E.
- ☎ Se mejora la formación continua del Departamento de Orientación, con dos ediciones mensuales, una en horario de mañana y otra en horario de tarde, para facilitar la asistencia de los voluntarios.
- ☎ Se comienzan a pedir los teléfonos a los usuarios que son derivados a consulta para intentar reducir el número de no asistencias, permitiendo hacer llamadas recordatorias a los pacientes nuevos.
- ☎ El Mercadillo benéfico se convierte en una fuente de ingresos importante a lo largo del año, compensando las otras fuentes de financiación que continúan descendiendo.
- ☎ Se ha comenzado la revisión de los materiales de los cursos y talleres del T.E., lo que favorecerá que nuestras actividades grupales ganen en calidad. Desde la sede de Sevilla hemos propuesto una versión nueva para los talleres de Autoestima, el curso de Autonomía Afectiva y el taller de Inteligencia Emocional.
- ☎ Se imparten de nuevo las Jornadas de verano, y se crea un nuevo contenido para ellas, bajo el título “Mejorando mi comunicación”
- ☎ Terminan la formación de Agentes de Ayuda 15 nuevos voluntarios.
- ☎ Participamos en la Junta Municipal del Distrito Nervión, para colaborar activamente en la mejora del barrio donde estamos ubicados. Dentro de esa Junta hemos sido elegidos para coordinar el grupo de trabajo de “Cultura, Educación, Familia y Deporte”. Impulsamos una biblioteca vecinal en el Centro Cívico La Ranilla.
- ☎ Hemos creado una página de facebook para la sede de Sevilla que ya cuenta con más de 300 seguidores, y que se está convirtiendo en una vía eficaz para difundir las actividades.

### DIFICULTADES

- ☎ Las subvenciones públicas continúan disminuyendo tal y como venía sucediendo desde años anteriores; al igual que ocurre con el número de donantes económicos (socios).
- ☎ Hay dificultades para cubrir turnos de Orientación por la escasa disponibilidad de los voluntarios.
- ☎ Los abandonos durante la formación como voluntarios siguen siendo elevados.
- ☎ El Departamento de Psicología se encuentra muy saturado, y aún continúan perdiéndose citas por hacer derivaciones poco adecuadas.

## 6. DIFUSIÓN E IMPACTO SOCIAL

### Presencia en los medios

Difundimos nuestras actuaciones en nuestra **web oficial** [www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org), también a través de un **boletín electrónico**, la revista **AVIVIR** y de nuestras **redes sociales** de facebook, twitter, google+ y Youtube.

| Tipo de medio                  | Alcance durante 2013 (a nivel nacional)   |
|--------------------------------|---|
| <b>Web de ASITES</b>           | <b>357.282</b> visitas (↑ 19,9%)<br><b>237.282</b> visitantes distintos (↑13,46%) |
| <b>Boletín electrónico</b>     | <b>16.764</b> suscriptores (↑ 95,5%)<br><b>251.460</b> boletines enviados         |
| <b>Facebook de ASITES</b>      | <b>10.049</b> seguidores (↑61%)   |
| <b>Twitter de ASITES</b>       | <b>2.421</b> seguidores (↑86%)  |
| <b>Youtube de ASITES</b>       | <b>64.330</b> reproducciones (↑ 34,5%)  |
| <b>Revista AVIVIR en papel</b> | <b>7.312</b> suscriptores (↓ 6,9%)<br><b>29.248</b> revistas distribuidas (↓3,1%) |

Enviamos notas de prensa a los **medios de comunicación locales** para dar a conocer ciertos eventos o actuaciones, así como una cuña de radio. A raíz de estas notas de prensa, nos han ofrecido hacer diferentes entrevistas y reportajes en radio, televisión y prensa, lo que nos ayuda para dar a conocer nuestras actuaciones.

### Actos organizados

En 2013 hemos organizado diferentes **Mercadillos Solidarios** en la Alameda de Hércules y en la puerta de la sede de la Asociación que nos ha servido para recaudar fondos así como para difundir nuestras actuaciones.

Para celebrar el **Día Mundial de la Prevención del Suicidio** (10 Septiembre) hicimos una jornada de sensibilización regalando abrazos en la calle.

Para celebrar el **Día de la Escucha**, el 15 de Noviembre, este año con el lema "Escuchando a los afectados por la crisis", organizamos un teatro en el centro cívico La Ranilla, con la compañía sevillana BricAbrac, regalando invitaciones a 240 personas.



### Menciones y reconocimientos recibidos durante 2013:

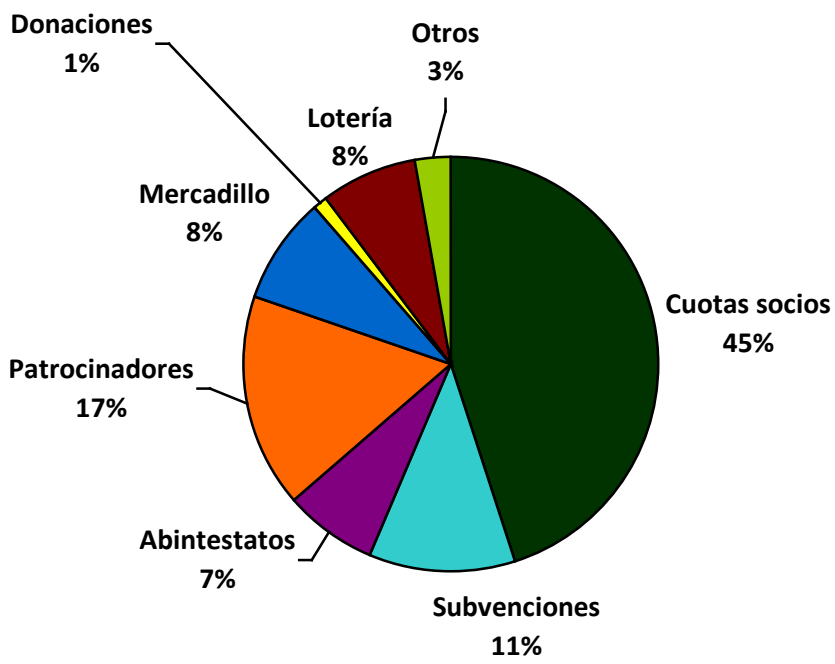
- ☎ **Premio Paul Harris al Teléfono de la Esperanza de San Pedro Sula (Honduras) otorgado por el Club Rotario.**
- ☎ **El Teléfono de la Esperanza, premiado por su labor contra la violencia doméstica en La Rioja.**
- ☎ **Mención honorífica al Teléfono de la Esperanza por el Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas (Canarias).**
- ☎ **Manuel García Carretero, voluntario del Teléfono de la Esperanza de Sevilla, galardonado en el XIII Premio Andaluz de Voluntariado.**
- ☎ **Reconocimiento del Ayuntamiento de Salamanca al Teléfono de la Esperanza.**

# 7. INFORMACIÓN ECONÓMICA

## CUENTA DE RESULTADOS

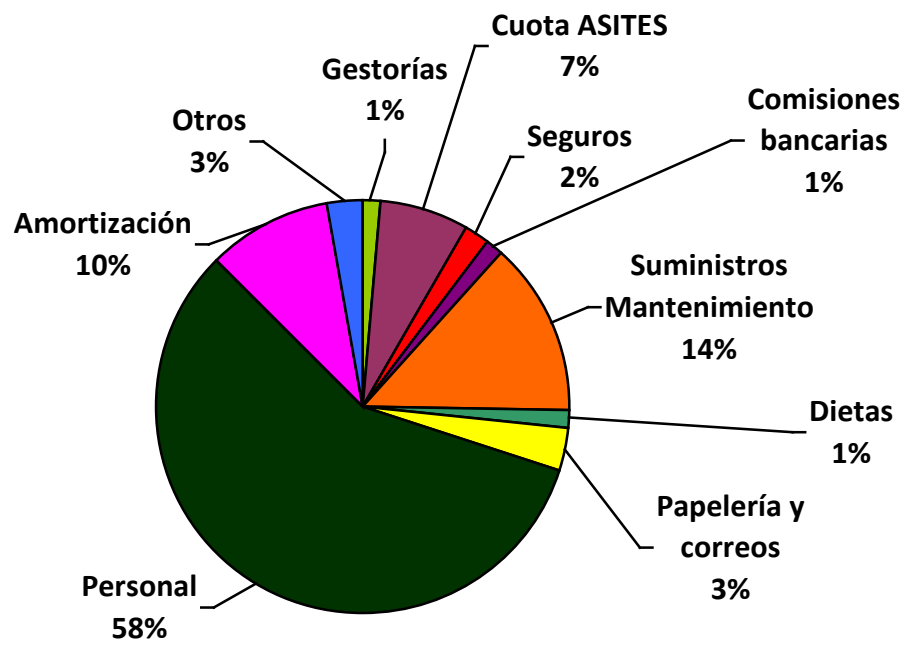
### Ingresos

Total ingresos = 60.544,46 €



### Gastos

Total gastos = 58.731,12 €



**Subvenciones Solicitadas en 2013 desde el centro de Sevilla:**

| ORGANISMO                               |                             | PROGRAMA  | IMPORTE CONCEDIDO |
|---|-----------------------------|---|-------------------|
| Ministerio de Sanidad y Política Social |                             | Proyectos con cargo al I.R.P.F.                               | 2171,16 €         |
| Junta de Andalucía                      | C. Salud y Bienestar Social | Tu salud+Mi salud = nuestra salud                             | Denegada          |
|   |                             | Prevención de la violencia de Género                          | Denegada          |
|   | C. Gobernación              | Formación del voluntariado "Agentes de ayuda"                 | Denegada          |
| Ayuntamiento de Sevilla                 | Sevilla solidaria           | Intervención en crisis  | 1.800 €           |
|   | Bienestar Social            | Gestión de las emociones a través del cuerpo y la creatividad | Denegada          |
|   | D. Mujer                    | Prevención de la violencia de género                          | Denegada          |
|   | Distrito Nervión            | La risa es salud  | 700 €             |
|   |                             | Autobús para inauguración sede Córdoba                        | Autobús           |
| Diputación de Sevilla                   |                             | Promoción salud emocional y valores solidarios                | 1.080 €           |
| Obra Social Caixa                       |                             | Cimentando nuestra vida                                       | Denegada          |

**Auditoría Externa:**

Las cuentas de ASITES son auditadas anualmente por Auditoría Ibérica, S.L.P., garantizando la transparencia de las mismas y el uso adecuado de los fondos.