

# MEMORIA ANUAL 2016

ASITES  
03/06/2017







## MEMORIA DE ACTIVIDADES

### Ejercicio

2016

#### 1. DATOS DE LA ENTIDAD

##### A. Identificación de la entidad

Denominación

ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA

Régimen Jurídico<sup>1</sup>

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

Registro de Asociaciones<sup>2</sup>

REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

Número de Inscripción en el Registro correspondiente

Fecha de Inscripción<sup>3</sup>

CIF

11.403

18/04/1972

G-85590685

##### B. Domicilio de la entidad

Calle/Plaza

Número

Código Postal

C/ FRANCOS RODRIGUEZ

51(Chalet 25)

28039

Localidad / Municipio

Provincia

Teléfono

MADRID

MADRID

91 459 00 62

Dirección de Correo Electrónico

Fax:

secretariageneral@telefonodelaesperanza.org

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 socios<sup>4</sup>

<b>6.090</b>	<b>69</b>	<b>6.159</b>
--------------	-----------	--------------

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 BENEFICIARIOS<sup>5</sup>

### A.1 Identificación de la actividad

Denominación de la actividad<sup>6</sup>

#### 1. **Intervención en crisis**

Servicios comprendidos en la actividad<sup>7</sup>

##### **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"
- Programa Víctimas accidentes de Tráfico

#### Breve descripción de la actividad<sup>8</sup>

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 actividad<sup>9</sup>

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	12
Personal con contrato de servicios	3
Personal voluntario	1.324



### C.1 Coste y financiación de la actividad.

<b>COSTES</b>	<b>IMPORTE</b>
Gastos por ayudas y otros	<b>9.129,81</b>
Aprovisionamientos	<b>3.597,37</b>
Gastos de personal	<b>170.579,49</b>
Otros gastos de la actividad	<b>326.732,15</b>
Amortización de inmovilizado	<b>41.714,07</b>
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>551.752,89</b>

<b>FINANCIACIÓN</b>	<b>IMPORTE</b>
Cuotas de asociados	<b>122.888,89</b>
Promociones para captación de recursos	<b>428,43</b>
Ingresos de patrocinadores y colaboradores	<b>13.133,43</b>
Ingresos con origen en la administración pública (Subvenciones)	<b>203.766,27</b>
Donaciones .y legados afectos actividad.	<b>203.683,07</b>
Prestaciones de servicios	<b>5.198,79</b>
Ingresos por servicios diversos	<b>16.998,72</b>
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>566.097,60</b>

### D.1 Beneficiarios/as de la actividad

Número total de beneficiarios/as:

**101.067**

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:<sup>10</sup>

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.

### **E.1 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 **101.067** usuarios del servicio, muchos de ellos en grave situación de crisis y que manifiestan en un 88% 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 82% de las 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 actividad<sup>11</sup>

##### 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
- 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...)



### **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:

- 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.

#### **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 7.700 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 2016 se contabilizaron más de 16.000 descargas

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

#### Breve descripción de la actividad<sup>12</sup>

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.



<b>B.2 Recursos humanos asignados a la actividad<sup>13</sup></b>	
<b>Tipo de personal</b>	<b>Número</b>
Personal asalariado	<b>12</b>
Personal con contrato de servicios	<b>3</b>
<b>Personal voluntario</b>	<b>396</b>

### **C.2 Coste y financiación de la actividad.**

<b>COSTES</b>	<b>IMPORTE</b>
Gastos por ayudas y otros	<b>9.129,81</b>
Aprovisionamientos	<b>3.597,37</b>
Gastos de personal	<b>170.796,94</b>
Otros gastos de la actividad	<b>208.612,54</b>
Amortización de inmovilizado	<b>41.714,07</b>
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>433.850,73</b>

<b>FINANCIACIÓN</b>	<b>IMPORTE</b>
Cuotas de asociados	<b>122.888,89</b>
Promociones para captación de recursos	<b>428,43</b>
Ingresos de patrocinadores y colaboradores	<b>13.133,43</b>
Ingresos con origen en la administración pública (Subvenciones)	<b>203.766,27</b>
Donaciones .y legados afectos actividad.	<b>203.683,07</b>
Prestaciones de servicios	<b>5.198,79</b>
Ingresos por servicios diversos	<b>16.998,72</b>
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>566.097,60</b>

### **D.2 Beneficiarios/as de la actividad**

**374.773**

- Talleres y cursos promoción salud emocional.... 3.587
- Revista AVIVIR..... 23.039
- Boletín electrónico..... 17.901
- Seguidores Redes Sociales ..... 17.287
- WEB (visitantes distintos)..... 1.313.164
- Actividades promoción e información..... 26.080



### D.3 Clases de beneficiarios

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 acercamiento a una población joven a la que teníamos poco acceso.

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

No se exige requisitos, excepto en la atención de menores en 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 las 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

- 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 2016, y según el buscador Google noticias, hay 519 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 emocional es 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 actividad<sup>15</sup>

###### 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. 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.

###### 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. 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.



### Breve descripción de la actividad<sup>16</sup>

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

### B.3 Recursos humanos asignados a la actividad<sup>17</sup>

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	12
Personal con contrato de servicios	3
Personal voluntario	396

### C.3 Coste y financiación de la actividad.

COSTES	IMPORTE
Gastos por ayudas y otros	9.130,15
Aprovisionamientos	3.597,92
Gastos de personal	170.820,95
Otros gastos de la actividad	100.937,27
Amortización de inmovilizado	41.714,07
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>526.200,36</b>

FINANCIACIÓN	IMPORTE
Cuotas de asociados	120.547,78
Promociones para captación de recursos	420,27
Ingresos de patrocinadores y colaboradores	12.883,23
Ingresos con origen en la administración pública (Subvenciones)	199.884,40
Donaciones .y legados afectos actividad.	199.802,79
Prestaciones de servicios	5.099,75
Ingresos por servicios diversos	16.674,88
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>555.313,10</b>

### D.3 Beneficiarios/as de la actividad

Número total de beneficiarios/as:

**3.765**

- Formación Inicial..... 2.065
- Curso de formación de animadores del grupo..... 56
- Formación permanente..... 1.659



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:<sup>18</sup>

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**

- 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 actividad<sup>19</sup>

D. COOPERACIÓN AL DESARROLLO

##### Servicios comprendidos en la actividad<sup>20</sup>

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 actividad<sup>21</sup>

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	1
Personal con contrato de servicios	2
Personal voluntario	8



#### C.4 Coste y financiación de la actividad

<b>COSTES</b>	<b>IMPORTE</b>
Gastos por ayudas y otros	<b>28.033,73</b>
Aprovisionamientos	<b>1.794,75</b>
Gastos de personal	<b>33.159,86</b>
Otros gastos de la actividad	<b>31.450,88</b>
Amortización de inmovilizado	<b>2.780,93</b>
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>97.220,15</b>

<b>FINANCIACIÓN</b>	<b>IMPORTE</b>
Cuotas de asociados y afiliados	<b>14.392,05</b>
Promociones para captación de recursos	<b>50,18</b>
Ingresos de patrocinadores y colaboradores	<b>1.538,11</b>
Ingresos con origen en la administración pública (Subvenciones)	<b>23.863,94</b>
Donaciones .y legados afectos actividad.	<b>23.854,20</b>
Prestaciones de servicios	<b>608,85</b>
Ingresos por servicios diversos	<b>1.990,79</b>
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>66.298,13</b>

#### D4. Beneficiarios/as de la actividad

Se ha procedido asesorar y apoyara técnicamente a los centros de Argentina, Honduras, Costa Rica y Venezuela. Así como, a los centros de Zúrich, Londres, París 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:<sup>22</sup>

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.



#### **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.

Se presentó, gestionó y ejecutó una subvención del Ayuntamiento de Málaga en Honduras cuyo objetivo fue la Prevención de Conductas Violentas en la población infanto-juvenil.

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 ASOCIACIÓN<sup>23</sup>

### A. Medios Personales

- **Personal Contratado**

La plantilla total al término del ejercicio ascendía a 30 personas, de las que 21 eran mujeres y 10 hombres

CATEGORIAS	Ejercicio 2016		Ejercicio 2015	
	Nº medio personas empleadas		Nº medio personas empleadas	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
<b>Titulado superior</b>	6,17	4,00	7,92	4,00
<b>Titulado medio</b>	0,00	1,00	0,00	1,00
<b>Jefes administrativos</b>	1,67	2,42	2,00	2,00
<b>Oficiales admtivos.</b>	4,33	1,00	2,75	1,00
<b>Auxiliares admtivos.</b>	2,67	1,92	1,25	1,00
<b>Subalternos</b>	6,25	0,00	6,67	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>21,08</b>	<b>10,33</b>	<b>20,58</b>	<b>9,00</b>

- **Profesionales con contrato de arrendamiento de servicios**

Número medio<sup>25</sup>      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**

<b>1779</b>	Atención telefónica, terapia, información y asesoramiento, actividades grupales, tareas de apoyo asociativo.
-------------	--

- 1.016 pertenecen al departamento de Orientación,
- 335 al departamento de profesionales (psicología, orientación familiar, jurídico, trabajo social)
- 396 al departamento de coordinadores de Talleres.
- 32 otras actividades

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 dinamizadores 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 atención a víctimas de accidentes tráfico, prevención suicidio, Mindfulness y otros a nivel de sede según necesidades (sofrolología, PNL, 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

31 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)
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 LOGRONO (Cesión Iglesia católica)
Salamanca	Paseo de Canalejas, 56 - 1º B 37001 SALAMANCA (Cesión Municipal)
Sevilla	Avda. Cruz del Campo, 24 41005 SEVILLA (Propiedad)
Tenerife	C/ Villalba Hervás, 9. 38002 Santa Cruz de Tenerife (Alquiler)
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: Resumen de subvenciones, donaciones y legados concedidos en 2016

Entidad	2016	2015
Administración estatal	217.077,10	186.428,00
Administración autonómica de Andalucía	28.338,95	17.550,00
Administración autonómica de Aragón	0,00	0,00
Administración autonómica Insular Canaria	60.000,00	24.000,00
Administración autonómica de Castilla la Mancha	31.379,00	14.300,00
Administración autonómica de Castilla y León	0,00	0,00
Administración autonómica de Madrid	4.000,00	0,00
Administración autonómica de Navarra	70.000,00	70.000,00
Administración autonómica de Valencia	50.434,86	15.560,00
Administración autonómica de Extremadura	21.458,38	27.124,14
Administración autonómica de Galicia	0,00	0,00
Administración autonómica de la Región de Murcia	0,00	0,00
Administración autonómica del Principado de Asturias	2.590,52	2.656,00
Administración autonómica de la Rioja	5.000,00	13.000,00
Administración local de Andalucía	34.494,70	69.861,53
Administración local de Aragón	0,00	2.000,00
Administración local de las Islas Canarias	70.617,59	36.532,99
Administración local de Castilla la Mancha	3.724,00	1.000,00
Administración local de Castilla y León	10.475,00	17.783,00
Administración local de Madrid	0,00	0,00
Administración local de Navarra	3.268,00	2.947,25
Administración local de Valencia	18.524,25	16.169,35
Administración local de Extremadura	9.410,00	8.485,19
Administración local de Galicia	0,00	0,00
Administración local de La Rioja	14.500,00	13.000,00
Administración local de Bilbao	0,00	2.353,50
Administración local de La Región de Murcia	7.000,00	17.200,00
Administración local de Cantabria	0,00	2.500,00
Administración local de Asturias	9.756,87	9.756,87
Legados y abintestatos	57.925,27	23.436,19
<b>TOTAL</b>	<b>729.974,49</b>	<b>593.644,01</b>

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 31 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 2016	USUARIOS	TIPO
<b>1. SERVICIO DE INTERVENCIÓN DE CRISIS</b>		
1.1 Servicio permanente de orientación por teléfono	93.681	Población en general
• Llamadas prevención suicidio (depresión y crisis vital)	11.321	
• Llamadas temática suicida	1.517	
• Llamadas suicidio en curso	32	
1.2 Intervención personal en sede		
• Personas atendidas	5.503	Población en general
• Entrevistas realizadas	21.987	Población en general
1.3 Servicio de orientación familiar	1.031	Familias
1.4 Grupos de apoyo o talleres para crisis específicas	632	Población en general
1.5 Programa de atención víctimas accidentes Tráfico	220	Población en general
<b>2. PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL</b>		
2.1 Promoción de la salud emocional de la persona		
• Talleres de promoción salud emocional	1.628	Población en general
• Curso de promoción salud emocional	1.005	Población en general
• Otras actividades de promoción salud emocional	954	Población en general
2.3 Promoción de la salud emocional en el medio social		
• Día Nacional de la Escucha	6.584	Población en general
• Día Prevención del suicidio	7.683	Población en general
• Revista AVIVIR		Socios
Papel	6.455	Población en general
Descargas WEB	16.584	
• Eventos y actos promoción salud emocional	26.080	Población en general
<b>3. ENSEÑANDO A AYUDAR.</b>		
<b>Programa formación voluntariado</b>		
3.1 Formación Inicial	2.065	Población en general
3.2 Curso de formación de animadores del grupo	56	Voluntarios
3.3 Formación permanente	1.659	Voluntarios
<b>4. PERSONAS RESPONSABLES ACTIVIDAD</b>		
4.1 Voluntarios	1.779	
4.2 Trabajadores.	33	