

**ASOCIACIÓN INTERNACIONAL  
TELÉFONO DE LA ESPERANZA**  
INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE  
DE CUENTAS ANUALES ABREVIADAS  
31 de diciembre de 2019

NÚM. PROTOCOLO 1.025

## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES ABREVIADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A la Asamblea de socios de la ASOCIACIÓN INTERNACIONAL TELÉFONO DE LA ESPERANZA:

### Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales abreviadas de ASOCIACIÓN INTERNACIONAL TELÉFONO DE LA ESPERANZA, que comprenden el balance abreviado a 31 de diciembre de 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias abreviada y la memoria abreviada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales abreviadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Entidad a 31 de diciembre de 2019, así como de sus resultados correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria abreviada) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales abreviadas de nuestro informe.

Somos independientes de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales abreviadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

### Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales abreviadas del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales abreviadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.



## Reconocimiento de ingresos

El reconocimiento de ingresos por subvenciones es un área significativa y susceptible de incorrección material, particularmente en el cierre del ejercicio en relación con su adecuada imputación temporal. En la determinación de los ingresos por subvenciones correspondientes al ejercicio 2019 se han realizado estimaciones e hipótesis en función de la mejor información disponible al cierre del ejercicio sobre los hechos analizados. Es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlos (al alza o a la baja) en próximos ejercicios lo que se haría de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en las correspondientes cuentas anuales futuras.

Nuestros principales procedimientos de auditoría incluyeron al cierre del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, entre otros, la evaluación de los controles sobre el proceso del reconocimiento de ingresos de las actividades propias de la Entidad, en concreto las subvenciones, donaciones y legados recibidos; un test en detalle de las subvenciones, verificando la concordancia de la concesión y el cobro correspondientes; para una muestra de deudores por subvenciones pendientes de cobro realización de procedimientos de comprobación alternativos mediante justificantes de cobro posterior o documentación soporte justificativa de la concesión de la subvención; en su caso, comprobación de las conclusiones de los informes del auditor de revisión de las cuentas justificativas de las subvenciones. Asimismo, hemos comprobado que los ingresos se han imputado en el mismo ejercicio y en la misma proporción en que se han imputado los gastos o, en su caso, la amortización de los bienes subvencionados.

Excepto por el aspecto más relevante de la auditoría descrito en esta sección, hemos determinado que no existen otros riesgos más significativos considerados en la auditoría que se deban comunicar en este informe.

### **Párrafo de énfasis:**

Llamamos la atención respecto de lo señalado en la nota 17 de la memoria adjunta, en la que los miembros de la Junta Directiva hacen mención al hecho posterior en relación con la situación de crisis sanitaria ocasionada por el brote de Coronavirus (COVID-19), indican que, a la fecha de formulación de las cuentas anuales adjuntas, no se han producido consecuencias significativas que afecten a la Entidad y que no es posible realizar una estimación de los posibles impactos futuros que pudiera ocasionar. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

### **Responsabilidad de la Junta Directiva en relación con las cuentas anuales abreviadas**

La Junta Directiva es responsable de formular las cuentas anuales abreviadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Entidad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales abreviadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales abreviadas, la Junta Directiva es responsable de la valoración de la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio

contable de empresa en funcionamiento excepto si la Junta Directiva tiene intención de liquidar la entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

## **Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales abreviadas**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales abreviadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales abreviadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales abreviadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Junta Directiva.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por la Junta Directiva, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales abreviadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Entidad deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales abreviadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales abreviadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con la Junta Directiva de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a la Junta Directiva de la entidad, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales abreviadas del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión

**REA**  
**auditores**

Miembro ejerciente

**AUDITIA IBERIA**  
**AUDITORS, SLP**

Año: 2020  
Número: 19.903/20  
Importe: 30 euros

 **economistas**  
Consejo General



AUDITIA IBERIA AUDITORES, S.L.P. (S0321)

**Daniel Guerra Vidiella** (20876)

Madrid, 29 de septiembre de 2020

**ASOCIACION INTERNACIONAL  
DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA**

*Cuentas Anuales Abreviadas*

*EJERCICIO 2019*

**ASOCIACION INTERNACIONAL  
DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA**

**BALANCE DE SITUACIÓN ABREVIADO**

*Al 31 de diciembre de 2019*

**BALANCE DE SITUACION (MODELO ABREVIADO)**

EJERCICIO 2019

**ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA**

ACTIVO	NOTAS	Ejercicio N	Ejercicio N-1
		EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>5.747.864,88</b>	<b>5.781.719,57</b>
I. Inmovilizado intangible.	4.1; 5	154.908,22	156.159,47
II. Bienes del Patrimonio Histórico.			
III. Inmovilizado material.	4.3; 5	5.587.924,86	5.620.528,30
IV. Inversiones inmobiliarias.	5;	0,00	0,00
V. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a largo plazo.			
VI. Inversiones financieras a largo plazo.	9;	5.031,80	5.031,80
VII. Activos por impuesto diferido.			
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>2.619.147,22</b>	<b>2.580.511,13</b>
I. Existencias.			
II. Usuarios y otros deudores de la actividad propia.	7;	386,69	235,00
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar.	9;	315.234,20	312.306,12
IV. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a corto plazo.			
V. Inversiones financieras a corto plazo.	9;	630.297,98	747.026,01
VI. Periodificaciones a corto plazo.		2.105,44	1.204,46
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes.		1.671.122,91	1.519.739,54
<b>TOTAL ACTIVO (A+B)</b>		<b>8.367.012,10</b>	<b>8.362.230,70</b>

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS	Ejercicio N	Ejercicio N-1
		EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>		<b>7.871.219,33</b>	<b>7.849.807,85</b>
<b>A-1) Fondos propios</b>	11;	<b>6.108.873,19</b>	<b>6.059.548,86</b>
I. Fondo Social.		5.137.588,41	4.931.219,44
1. Fondo Social.	11;	5.137.588,41	4.931.219,44
2. Fondo Social no exigido *			
II. Reservas.			
III. Excedentes de ejercicios anteriores **	11;	921.960,45	440.432,88
IV. Excedente del ejercicio **	11;	49.324,33	687.896,54
<b>A-2) Ajustes por cambio de valor. **</b>			0,00
<b>A-3) Subvenciones, donaciones y legados de capital y otros.</b>	14;	<b>1.762.346,14</b>	<b>1.790.258,99</b>
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>342.284,90</b>	<b>369.815,84</b>
I. Provisiones a largo plazo.		0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo.		342.284,90	369.815,84
1. Deudas con entidades de crédito	10;	341.059,90	368.590,84
2. Acreedores por arrendamiento financiero.			
3. Otras deudas a largo plazo.	10;	1.225,00	1.225,00
III. Deudas con entidades del grupo y asociadas a largo plazo.			
IV. Pasivos por impuesto diferido.			
V. Periodificaciones a largo plazo.			
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>		<b>153.507,87</b>	<b>142.607,01</b>
I. Provisiones a corto plazo.			
II. Deudas a corto plazo.		63.938,22	60.003,34
1. Deudas con entidades de crédito.	10;	28.183,86	23.756,31
2. Acreedores por arrendamiento financiero.			
3. Otras deudas a corto plazo.	10;	35.754,36	36.247,03
III. Deudas con entidades del grupo y asociadas a corto plazo.			
IV. Beneficiarios-Acreedores			
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar.		89.569,65	82.603,67
1. Proveedores.**			
2. Otros acreedores.	8; 12	89.569,65	82.603,67
VI. Periodificaciones a corto plazo			
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)</b>		<b>8.367.012,10</b>	<b>8.362.230,70</b>

Debido a las excepcionales circunstancias derivadas del COVID-19, de forma excepcional y por acuerdo unánime de la Junta Directiva, con el visto bueno de la Asamblea, las presentes Cuentas Anuales serán firmadas por la secretaria de la Asociación, D<sup>a</sup>. MARIA VICTORIA GOMEZ GÓMEZ, con el visto bueno del presidente, MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA. Asimismo, y como complemento de autenticación, se incorporará la firma digital de la institución.

En Madrid a 1 de septiembre de 2020.



Fdo.: M<sup>a</sup> Victoria Gómez Gómez.  
Secretaria

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL  
TELEFONO DE LA ESPERANZA  
ASITES  
C/ Frances Rodríguez, 51  
Colonia Bullas Vistas - Charat 2º  
28039 MADRID



Vº Bº: D. Miguel A. Terrero Prada  
Presidente

05235381Y  
JOSE MARIA  
SANCHEZ (R:  
G85590685)

Firmado digitalmente por 05235381Y  
JOSE MARIA SANCHEZ (R: G85590685)  
Nombre de correo electrónico: ENO:  
2.5.4.13-InfAEAT/EAAT0303/PUESTO  
1157015102202012242  
serialNumber=dES-05235381Y,  
givenName=JOSE MARIA  
SANCHEZ ORANTOS,  
o=D235381Y JOSE MARIA SANCHEZ  
(R: G85590685), 2.5.4.49-VATES-  
G85590685, ou=ASOCIACION  
INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA  
ESPERANZA - ADTEL, c=ES  
Fecha: 2020.09.01 11:59:02 +02'00'

**ASOCIACION INTERNACIONAL  
DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA**

CUENTA DE ERDIDAS ANANCIAS ABREVIADA

*/ 31 de diciembre de 2019*

**CUENTA DE PERDIDAS Y GANANCIAS (MODELO ABREVIADO)**

EJERCICIO 2019

**ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA**

	Nota	(Debe) Haber	
		EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018
<b>A) EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>			
<b>1. Ingresos de la entidad por la actividad propia</b>	13.1;	<b>1.888.188,09</b>	<b>1.749.354,99</b>
a) Cuotas de asociados y afiliados		385.990,67	365.360,57
b) Aportaciones de usuarios		0,00	0,00
c) Ingresos de promociones, patrocinadores y colaboraciones		73.216,16	22.470,90
d) Subvenciones imputadas al excedente del ejercicio		1.428.981,26	1.361.523,52
e) Donaciones y legados imputados al excedente del ejercicio		0,00	0,00
f) Reintegro de ayudas y asignaciones		0,00	0,00
<b>2. Ventas y otros ingresos ordinarios de la actividad mercantil</b>	13.1;	<b>25.895,28</b>	<b>10.120,00</b>
<b>3. Ayudas monetarias y otros **</b>	13.2;	<b>-90.971,43</b>	<b>-86.518,20</b>
a) Ayudas monetarias		-734,33	-540,20
b) Ayudas no monetarias		0,00	0,00
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno		-89.539,90	-85.978,00
d) Reintegro de subvenciones, donaciones y legados*		-697,20	0,00
<b>4. Variación de existencias de productos terminados</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>5. Trabajos realizados por la entidad para su activo</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>6. Aprovisionamientos *</b>	13.2;	<b>-41.633,16</b>	<b>-46.858,33</b>
<b>7. Otros ingresos de la actividad</b>	13.1;	<b>392.278,70</b>	<b>426.137,12</b>
<b>8. Gastos de personal *</b>	13.2;	<b>-737.470,33</b>	<b>-696.469,49</b>
<b>9. Otros gastos de la actividad *</b>	13.2;	<b>-1.224.903,55</b>	<b>-1.225.408,87</b>
a) Servicios exteriores		-1.080.493,67	-1.035.901,52
b) Tributos		-3.081,49	-1.758,00
c) Pérdidas, deterioro y variación de las provisiones por operaciones		0,00	0,00
d) Otros gastos de gestión corriente		-141.328,39	-187.749,35
<b>10. Amortización del inmovilizado *</b>		<b>-143.133,59</b>	<b>-142.829,79</b>
<b>11. Subvenciones, donaciones y legados de capital traspasados a resultados del</b>		<b>37.494,29</b>	<b>40.000,96</b>
<b>12. Excesos de provisiones</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>13. Deterioro y resultado por enajenación de inmovilizado **</b>		<b>-60.783,54</b>	<b>671.528,84</b>
a) Deterioros y pérdidas		0,00	0,00
b) Resultados por enajenaciones y otras		-60.783,54	671.528,84
<b>A.1) EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+13)</b>		<b>44.960,76</b>	<b>699.057,23</b>
<b>14. Ingresos financieros</b>		<b>6.945,43</b>	<b>7.259,82</b>
<b>15. Gastos financieros *</b>		<b>-8.983,79</b>	<b>-7.074,82</b>
<b>16. Variaciones de valor razonable en instrumentos financieros **</b>		<b>6.401,93</b>	<b>-11.345,69</b>
<b>17. Diferencias de cambio **</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>18. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros **</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.2) EXCEDENTE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (14+15+16+17+18)</b>		<b>4.363,57</b>	<b>-11.160,69</b>
<b>A.3) EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS (A.1 + A.2)</b>		<b>49.324,33</b>	<b>687.896,54</b>
<b>19. Impuestos sobre beneficios **</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.4) VARIACION DE PATRIMONIO NETO RECONOCIDA EN EL EXCEDENTE DEL</b>		<b>49.324,33</b>	<b>687.896,54</b>
<b>B) INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE AL PATRIMONIO NETO</b>			
<b>1. Subvenciones recibidas</b>		<b>890.460,28</b>	<b>509.557,30</b>
<b>2. Donaciones y legados recibidos</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3. Otros ingresos y gastos**</b>		<b>0,00</b>	<b>-3.095,05</b>
<b>4. Efecto impositivo**</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>B.1) VARIACIÓN DEL PATRIMONIO NETO POR INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS</b>		<b>890.460,28</b>	<b>506.462,25</b>
<b>C) RECLASIFICACIONES AL EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>			
<b>1. Subvenciones recibidas*</b>		<b>-916.943,17</b>	<b>-518.990,29</b>
<b>2. Donaciones y legados recibidos*</b>		<b>-1.429,96</b>	<b>-1.429,96</b>
<b>3. Otros ingresos y gastos**</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4. Efecto impositivo**</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>C.1) VARIACIÓN DEL PATRIMONIO NETO POR RECLASIFICACIONES AL EXCEDENTE</b>		<b>-918.373,13</b>	<b>-520.420,25</b>
<b>D) VARIACIONES DE PATRIMONIO NETO POR INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS</b>		<b>-27.912,85</b>	<b>-13.958,00</b>
<b>E) AJUSTES POR CAMBIO DE CRITERIO</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>F) AJUSTES POR ERRORES</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>G) VARIACIONES EN EL FONDO SOCIAL</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>H) OTRAS VARIACIONES</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>I) RESULTADO TOTAL, VARIACIÓN DEL PATRIMONIO NETO EN EL EJERCICIO</b>		<b>21.411,48</b>	<b>673.938,54</b>

Debido a las excepcionales circunstancias derivadas del COVID-19, de forma excepcional y por acuerdo unánime de la Junta Directiva, con el visto bueno de la Asamblea, las presentes Cuentas Anuales serán firmadas por la secretaria de la Asociación, D<sup>a</sup>. MARIA VICTORIA GOMEZ GÓMEZ, con el visto bueno del presidente, MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA. Asimismo, y como complemento de autenticación, se incorporará la firma digital de la institución.

En Madrid a 1 de septiembre de 2020


  
**ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA ASITES**  
 C/ Frances Rodríguez, 51 - Colonia Bullas Vistas - Carret 25  
 28039 MADRID

Fdo.: M<sup>a</sup> Victoria Gómez Gómez. Secretaria  
 Vº Bº: D. Miguel A. Terrero Prada Presidente

05235381Y  
 JOSE MARIA  
 SANCHEZ  
 (R:  
 G85590685)

Firmado digitalmente por  
 05235381Y JOSE MARIA SANCHEZ (R:  
 G85590685)  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT003/  
 PUESTO 113709121022020122243,  
 serialNumber=DNES-05235381Y,  
 givenName=JOSE MARIA,  
 sn=SANCHEZ ORANTOS,  
 cn=05235381Y JOSE MARIA  
 SANCHEZ (R: G85590685),  
 2.5.4.87=VATES:G85590685,  
 o=ASOCIACION INTERNACIONAL  
 DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA  
 ASITES, c=ES  
 Fecha: 2020.10.08 11:39:25 +02'00'

**ASOCIACION INTERNACIONAL  
DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA**

*MEMORIA ECONOMICA ABREVIADA DEL EJERCICIO 2019*

# MEMORIA ECONÓMICA ABREVIADA - EJERCICIO 2019 -

ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA.	FIRMAS
NIF G-85590685	
UNIDAD MONETARIA EUROS	<p>Debido a las excepcionales circunstancias derivadas del COVID-19, de forma excepcional y por acuerdo unánime de la Junta Directiva, con el visto bueno de la Asamblea, la presente Memoria será firmada por la secretaria de la Asociación, D<sup>a</sup>. MARIA VICTORIA GOMEZ GÓMEZ, con el visto bueno del presidente, MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA. Asimismo, y como complemento de autenticación, se incorporará la firma digital de la institución.</p>

## 1 ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD.

La ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA (A.S.I.T.E.S) se constituyó el 27 de abril de 1972, siendo declarada de "utilidad pública" el 26 de diciembre del mismo año. En 1983, fue aceptada como miembro de pleno derecho en la Federación Internacional de Ayudas de Urgencias por Teléfono (IFOTES), con sede en Ginebra. Con fecha 15 de junio de 2003, se adaptan sus Estatutos a las previsiones de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, y con fecha 10 de junio de 2018 se les da la redacción actualmente en vigor, por acuerdo de la Asamblea General Extraordinaria.

Esta asociación está integrada por las personas que, en régimen de voluntariado y dentro del marco de la misma, están comprometidas en favor de quienes se encuentren en situación de conflicto grave y urgente o estén socialmente marginados, siendo uno de sus campos de acción preferencial el de la Ayuda Urgente por Teléfono.

Su domicilio social se encuentra establecido en C/ Francos Rodríguez, 51, Colonia Bellas Vistas, chalet nº 44 (Madrid). Cuenta con delegaciones en Albacete, Alicante, Almería, Badajoz, Bilbao, Palma de Mallorca, Cáceres,

Castellón, Córdoba, Santiago de Compostela, Gijón, Granada, Huelva, Jaén, León, Logroño, Madrid, Málaga, Murcia, Pamplona, Oviedo, Las Palmas, Salamanca, Santander, Sevilla, Tenerife, Toledo, Valencia, Valladolid, Zamora, y Zaragoza. Dichas delegaciones no tienen personalidad jurídica propia.

Los fines de la ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA son, según el artículo 4 de sus Estatutos:

- 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 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.

La asociación cumplirá sus fines con los medios siguientes:

- Mediante la prestación gratuita y voluntaria de servicios por quienes, poseyendo las condiciones personales y de preparación necesarias, sean admitidos como integrantes de los equipos, por los órganos responsables de la asociación.
- Constituyendo, de entre los voluntarios, equipos interdisciplinarios de expertos en la escucha, orientadores, psicólogos, psiquiatras, abogados, consejeros religiosos, asesores familiares, trabajadores sociales, sociólogos, animadores comunitarios, técnicos en medios de comunicación social y otros expertos, que, en cada centro y área territorial, desarrollarán su labor en equipo, y según el espíritu, principios y normas de los estatutos de la asociación.
- Promoviendo publicaciones y difundiendo en los medios de comunicación social, informaciones, estudios, encuestas e investigaciones sobre temas acordes con los fines de la asociación.
- Desarrollando programas de promoción, acción social y animación comunitaria, a través de las agrupaciones de voluntarios y colaboradores de la asociación.
- Realizando estudios y planes de actuación, en colaboración con otros especialistas del mismo campo de acción; intercambiando experiencias y técnicas de ayuda asistencial de urgencia, especialmente con las Federaciones Internacionales de Ayuda Urgente por Teléfono y otras asociaciones nacionales o extranjeras de prevención del suicidio y de atención en situaciones límite.

Las actividades que desarrolla la Asociación para el cumplimiento de sus fines son las siguientes:

- 1.- Intervención en Crisis
- 2.- Promoción de la Calidad de Vida emocional
- 3.- Programa Formación Voluntariado
- 4.- Cooperación al Desarrollo

La descripción de las principales actividades, nº de usuarios o beneficiarios, principales proyectos, etc... se incluye en la memoria de actividades que se acompaña a esta Memoria.

## **2 BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES:**

### **2.1 IMAGEN FIEL**

Las cuentas anuales del ejercicio 2019 se han preparado a partir de los registros contables de la Asociación (Servicios Centrales y delegaciones- Ver nota 1), y habiéndose aplicado las disposiciones legales vigentes en materia contable con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la asociación. En particular, la presentación de las cuentas anuales sigue las pautas generales del R.D. 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos, y de la Resolución de 26 de marzo de 2013 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se aprueba el Plan de Contabilidad de pequeñas y medianas entidades sin fines lucrativos.

Se ha optado por la aplicación de los modelos abreviados contenidos en el citado Plan General de Contabilidad, habida cuenta del cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma 3ª de las Normas de Elaboración de la Cuentas Anuales. Igualmente el Balance y la Cuenta de Resultados se ajustan a los modelos abreviados por ser el volumen anual de ingresos, inferior a 8.000.000 €, y el número medio de trabajadores durante el ejercicio inferior a 50.

Estas cuentas anuales han sido formuladas por la Junta Directiva para su aprobación por la Asamblea General Ordinaria.

### **2.2 PRINCIPIOS CONTABLES NO OBLIGATORIOS APLICADOS**

Para la elaboración de las cuentas anuales del ejercicio 2019 se han seguido los principios contables y normas de valoración generalmente aceptados descritos en la Nota 4. Todos los principios contables obligatorios con incidencia en el patrimonio, la situación financiera y los resultados se han aplicado en la elaboración de estas cuentas anuales.

### **2.3 ASPECTOS CRÍTICOS DE LA VALORACIÓN Y ESTIMACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE**

La Entidad ha elaborado las cuentas anuales del ejercicio 2019 bajo el principio de empresa en funcionamiento, habiendo tenido en consideración la situación actual del COVID-19 así como sus posibles efectos en la economía en general y en la Entidad en particular. A la fecha de cierre del ejercicio no hay ningún dato relevante que suponga incertidumbre sobre el funcionamiento normal de la entidad, ni que conlleve un riesgo importante que pueda suponer cambios significativos en el valor de activos o pasivos en el ejercicio siguiente. Tampoco

hay cambios en estimaciones contables que sean significativos y que afecten al ejercicio actual o que se pueda esperar que afecten a ejercicios futuros. Los acontecimientos posteriores al cierre que se describen en el punto 17 de esta Memoria no se prevé que afecten al funcionamiento normal de la Entidad.

#### 2.4 COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El ejercicio 2012 fue el primero en la aplicación de las normas contenidas en el R.D. 1491/2011, para entidades sin fines lucrativas. Durante el ejercicio 2013 se ha publicado la Resolución del 26 de marzo de 2013 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, cuyas disposiciones se aplicaron en la elaboración de las Cuentas Anuales del ejercicio 2013.

Para la elaboración de las Cuenta Anuales del ejercicio 2019 se ha continuado aplicando esta normativa, por lo que no existe razón alguna que impida la comparación con los ejercicios precedentes.

#### 2.5 ELEMENTOS RECOGIDOS EN VARIAS PARTIDAS

Existen tres préstamos concedidos, uno, por la entidad financiera CAJA LABORAL, otro, concedido por CAIXABANK, y un tercero concedido por ABANCA, recogidos en distintas partidas del Pasivo, como consecuencia de la diferenciación entre la parte de los préstamos que tiene vencimiento a corto plazo, y la que lo tiene a largo:

PASIVO NO CORRIENTE: Deudas a largo plazo con entidades de crédito

Prest.Caja Laboral 63294: 0,00 €

Prest.Caixabank-Almeria: 225.957,36 €

Pret. Abanca: 115.102,54 €

**Total 341.059,90 €**

PASIVO CORRIENTE: Deudas a corto plazo con entidades de crédito

Prest.Caja Laboral 63294: 4.945,20 €

Prest.Caixabank-Almeria: 12.676,30 €

Pret. Abanca: 7.059,42 €

**Total 24.680,92 €**

#### 2.6 CAMBIOS EN CRITERIOS CONTABLES

En el presente ejercicio, no se han realizado cambios en criterios contables.

## 2.7 CORRECCIÓN DE ERRORES

No se han detectado errores existentes al cierre del ejercicio que obliguen a reformular las cuentas. Los hechos conocidos con posterioridad al cierre, que podrían aconsejar ajustes en las estimaciones en el cierre del ejercicio, han sido comentados en sus apartados correspondientes.

## 3 EXCEDENTE DEL EJERCICIO.

### 3.1 ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS QUE FORMAN EL EXCEDENTE DEL EJERCICIO

Las partidas “Ingresos de la entidad por la actividad propia” y “Otros ingresos de la actividad” son las más importantes del lado de los ingresos de la Asociación. Han aumentado conforme a lo obtenido en el ejercicio anterior, de manera más que proporcional al aumento que han experimentado los gastos con respecto al ejercicio precedente, lo que ha configurado un mejor resultado.

### 3.2 INFORMACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL EXCEDENTE

<i>Base de reparto</i>	<i>Importe</i>
Excedente del ejercicio (positivo)	49.324,33
Remanente	0,00
Reservas voluntarias	0,00
Otras reservas de libre disposición	0,00
Total .....	49.324,33

<i>Distribución</i>	<i>Importe</i>
A fondo social	0,00
A reservas especiales	14.797,30
A reservas voluntarias	0,00
A Remanentes	34.527,03
A compensación de excedentes negativos de ejercicios anteriores	0,00
Total .....	49.324,33

### 3.3 INFORMACIÓN SOBRE LAS LIMITACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LOS EXCEDENTES DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES LEGALES.

En aplicación de lo estipulado en el art. 3º de la Ley 49/2002 de Régimen Fiscal de las Entidades no Lucrativas y de los incentivos fiscales al mecenazgo a la que se acoge la Asociación, la entidad debe aplicar al menos el 70% del resultado positivo obtenido en el ejercicio a actividades concretas en cumplimiento de sus fines, dentro de los cuatro años siguientes al cierre.

## 4 NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN.

### 4.1 INMOVILIZADO INTANGIBLE

Este epígrafe del balance de situación abreviado está compuesto por propiedad intelectual, aplicaciones informáticas, y derechos sobre activos cedidos en uso, que se contabilizan por su coste de adquisición y por el valor razonable atribuido al derecho de uso. Se efectúan dotaciones anuales a la amortización de las aplicaciones informáticas y de la propiedad industrial y con los porcentajes siguientes:

Aplicaciones informáticas.....	33%
Propiedad industrial.....	8%

En cuanto a los derechos cedidos en uso, por tratarse de un terreno cedido de forma gratuita y por tiempo determinado, se amortiza sistemáticamente en el plazo de cesión que es de 30 años. Igualmente, se registra un ingreso directamente en el patrimonio neto.

### 4.2 BIENES INTEGRANTES DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

La Asociación no es titular de ningún bien integrante del Patrimonio Histórico.

### 4.3 INMOVILIZADO MATERIAL

#### 1- Coste

Los bienes comprendidos en el inmovilizado material se encuentran valorados a su precio de adquisición o coste de producción el cual incluye los gastos adicionales que se producen hasta la puesta en condiciones de funcionamiento del bien, a excepción de los gastos financieros.

Los costes de ampliación, sustitución o renovación que aumentan la vida útil del bien objeto, o su capacidad económica, se contabilizan como mayor importe del inmovilizado material, con el consiguiente retiro contable de los

elementos sustituidos o renovados. Así mismo, los gastos periódicos de mantenimiento, conservación y reparación, se imputan a resultados, siguiendo el principio de devengo, como coste del ejercicio en que se incurren.

No se han realizado trabajos de la empresa para su inmovilizado.

## 2- Amortizaciones

Las amortizaciones se han establecido de manera sistemática y racional en función de la vida útil de los bienes y de su valor residual, atendiendo a la depreciación que normalmente sufren por su funcionamiento, uso y disfrute, sin perjuicio de considerar también la obsolescencia técnica o comercial que pudiera afectarlos. Se ha amortizado de forma independiente cada parte de un elemento del inmovilizado material y de forma lineal.

Las dotaciones anuales se efectúan sobre la base de los porcentajes de amortización siguientes:

Construcciones .....	2%
Instalaciones Técnicas .....	12%
Otras instalaciones .....	10%
Mobiliario .....	10% y 15%
Equipos para procesos de información.....	25%

## 4.4 TERRENOS Y CONSTRUCCIONES

Se han calificado terrenos y construcciones como inversiones inmobiliarias en el balance de la asociación, en función del destino dado a los mismos, siguiendo los mismos criterios de valoración y amortización que los señalados en el punto anterior. El valor del suelo no se amortiza.

## 4.5 PERMUTAS

Durante el ejercicio no se ha producido ninguna permuta de carácter comercial ni no comercial.

## 4.6 INSTRUMENTOS FINANCIEROS

**a) Criterios empleados para la calificación y valoración de las diferentes categorías de activos y pasivos financieros.**

## **Activos financieros**

Los activos financieros, se reconocen en el balance de situación cuando se lleva a cabo su adquisición y se registran inicialmente a su valor razonable, incluyendo en general los costes de la operación. A efectos de su valoración, se han clasificado todos en la siguiente categoría:

### 1. Activos financieros a coste amortizado

Los activos financieros incluidos en esta categoría se han valorado inicialmente por su valor razonable, dado que el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo. Los costes de transacción que les han sido directamente atribuibles, se han registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su reconocimiento inicial.

Los activos con vencimiento no superior a un año que, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior, se han valorado inicialmente por su valor nominal, continúan valorándose por dicho importe, salvo que se hubieran deteriorado.

Al cierre del ejercicio, no se han efectuado correcciones valorativas, ya que no existía evidencia objetiva de que el valor de un activo financiero o de un grupo de activos financieros con similares características de riesgo valorados colectivamente, se haya deteriorado como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después de su reconocimiento inicial y que hayan ocasionado una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros.

En todos los casos de inversiones financieras temporales se ha respetado el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales, aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

En ningún caso se ha determinado la existencia de evidencia objetiva de deterioro ni, en consecuencia, se ha registrado ninguna corrección de valor, ni la reversión o baja definitiva de activos financieros deteriorados.

- Criterios empleados en la determinación de los ingresos o gastos procedentes de los instrumentos financieros:

### Intereses y dividendos recibidos de activos financieros

Los intereses y dividendos de activos financieros devengados con posterioridad al momento de la adquisición se reconocen como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias.

## **Pasivos financieros**

Los **pasivos financieros**, a efectos de su valoración, se han clasificado en la siguiente categoría:

## 1. Pasivos financieros a coste amortizado

Los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por el coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación recibida ajustado por los costes de transacción que les sean directamente atribuibles; no obstante, estos últimos, así como las comisiones financieras que se carguen a la empresa cuando se originen las deudas con terceros se han registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su reconocimiento inicial.

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, así como las fianzas y los desembolsos exigidos por terceros sobre participaciones, cuyo importe se espera pagar en el corto plazo, se han valorado por su valor nominal, porque el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

Posteriormente, los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias.

### **b) Criterios empleados para el registro de la baja de activos y pasivos financieros:**

#### Baja de activos financieros

La asociación dará de baja un activo financiero, o parte del mismo, cuando expiren los derechos derivados del mismo o se haya cedido su titularidad, siempre y cuando el cedente se haya desprendido de los riesgos y beneficios significativos inherentes a la propiedad del activo.

En las operaciones de cesión en las que de acuerdo con lo anterior no proceda dar de baja el activo financiero se registrará adicionalmente el pasivo financiero derivado de los importes recibidos.

#### Baja de pasivos financieros

La asociación dará de baja un pasivo financiero cuando la obligación se haya extinguido. También dará de baja los pasivos financieros propios que adquiera, aunque sea con la intención de recolocarlos en el futuro.

Si se produce un intercambio de instrumentos de deuda entre un prestamista y un prestatario, siempre que éstos tengan condiciones sustancialmente diferentes, se registrará la baja del pasivo financiero original y se reconocerá el nuevo pasivo financiero que surja. De la misma forma se registrará una modificación sustancial de las condiciones actuales de un pasivo financiero.

La diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero o de la parte del mismo que se haya dado de baja y la contraprestación pagada, incluidos los costes de transacción atribuibles y en la que se recogerá asimismo cualquier activo cedido diferente del efectivo o pasivo asumido, se reconocerá en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tenga lugar.

**c) Inversiones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas:**

No hay inversiones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas.

**d) Instrumentos de patrimonio propio en poder de la entidad:**

No se han contabilizado instrumentos de patrimonio propio durante el ejercicio.

#### 4.7 EXISTENCIAS

La actividad se realiza sin existencias.

#### 4.8 TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

No existen transacciones en moneda extranjera

#### 4.9 IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS

Según lo establecido en el art. 6 de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, se consideran rentas exentas del impuesto de sociedades las derivadas de los donativos y donaciones recibidos para colaborar en los fines de la entidad, las cuotas satisfechas por los asociados, colaboradores o benefactores, las subvenciones destinadas a colaborar en los fines de la entidad, así como las rentas procedentes del patrimonio mobiliario e inmobiliario de la entidad.

Asimismo, la Ley establece, en el artículo 7, que se consideran rentas exentas las procedentes de explotaciones económicas que tengan un carácter meramente auxiliar o complementario de las actividades encaminadas a cumplir los fines de la entidad, siempre que el importe neto de la cifra de negocios del ejercicio correspondiente al conjunto de ellas no exceda del 20 por 100 de los ingresos totales de la entidad.

Así, la totalidad de la actividad desarrollada por la Asociación queda exenta del impuesto de sociedades.

#### 4.10 INGRESOS Y GASTOS

Los ingresos y los gastos se imputan en función del criterio de devengo, es decir, cuando se produce la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

No obstante, siguiendo el principio de prudencia, la asociación únicamente contabiliza los beneficios realizados a la fecha de cierre del ejercicio, en tanto que los riesgos previsibles y las pérdidas aún las eventuales, se contabilizan tan pronto son conocidos.

#### 4.11 PROVISIONES Y CONTINGENCIAS

Las cuentas anuales de la Asociación recogen todas las provisiones significativas en las cuales es mayor la probabilidad de que se haya de atender la obligación. Las provisiones se reconocen únicamente en base a hechos presentes o pasados que generen obligaciones futuras. Se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso que las motivan y son reestimadas con ocasión de cada cierre contable. Se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas. Se procede a su reversión total o parcial, cuando estas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

#### 4.12 CRITERIOS EMPLEADOS PARA EL REGISTRO Y VALORACIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL

Los gastos de personal se contabilizan por los importes brutos devengados en el momento del devengo. No se han contraído compromisos en materia de pensiones durante el ejercicio.

#### 4.13 SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS

La entidad utiliza los siguientes criterios para la contabilización de las subvenciones y donaciones que le han sido concedidas:

- **Subvenciones y donaciones a la explotación** se registran en el momento en el que la entidad tiene certeza absoluta de que se va a producir su cobro y, de acuerdo con el principio de correlación de ingresos y gastos, se imputan a resultados en la misma proporción en que se realiza la imputación de los gastos que son subvencionados.
- **Subvenciones y donaciones de capital:** Todas las recibidas tienen el carácter de no reintegrables, figuran contabilizadas en el pasivo del Balance, en el epígrafe Patrimonio Neto, apartado “Subvenciones, Donaciones y legados recibidos”, y se imputan al resultado del ejercicio en proporción a la depreciación experimentada durante el ejercicio por los activos financiados con dichas subvenciones. La parte pendiente de cobro al cierre del ejercicio se recoge en el epígrafe “Deudores por subvenciones”.

4.14 CRITERIOS EMPLEADOS EN TRANSACCIONES ENTRE PARTES VINCULADAS

No se han realizado transacciones entre partes vinculadas.

## 5 INMOVILIZADO MATERIAL, INTANGIBLE E INVERSIONES INMOBILIARIAS.

### A) INMOVILIZADO INTANGIBLE

#### 5.1 ANÁLISIS DE MOVIMIENTOS

##### Ejercicio 2019

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Propiedad industrial	13.835,32			13.835,32
Aplicaciones informáticas	35.325,83	9.210,52		44.536,35
Dº sobre activos cedidos en uso	222.460,15			222.460,15
<b>Total...</b>	<b>271.621,30</b>	<b>9.210,52</b>	<b>0,00</b>	<b>280.831,82</b>

##### Ejercicio 2018

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Propiedad industrial	13.835,32			13.835,32
Aplicaciones informáticas	30.860,93	4.464,90		35.325,83
Dº sobre activos cedidos en uso	222.460,15			222.460,15
<b>Total...</b>	<b>267.156,40</b>	<b>4.464,90</b>	<b>0,00</b>	<b>271.621,30</b>

##### Ejercicio 2019

##### AMORTIZACIONES

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final	Valor Neto
Propiedad industrial	2.465,75	1.000,00		3.465,75	10.369,57
Aplicaciones informáticas	31.427,35	2.046,43		33.473,78	11.062,57
Dº sobre activos cedidos en uso	81.568,73	7.415,34		88.984,07	133.476,08
<b>Totales</b>	<b>115.461,83</b>	<b>10.461,77</b>	<b>0,00</b>	<b>125.923,60</b>	<b>154.908,22</b>

**Ejercicio 2018**

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final	Valor Neto
Propiedad industrial	1.465,75	1.000,00		2.465,75	11.369,57
Aplicaciones informáticas	30.165,14	1.262,21		31.427,35	3.898,48
Dº sobre activos cedidos en uso	74.153,39	7.415,34		81.568,73	140.891,42
<b>Totales</b>	105.784,28	9.489,46	0,00	115.461,83	156.159,47

**B) INMOVILIZADO MATERIAL**

## 5.1 ANÁLISIS DE MOVIMIENTOS

**Ejercicio 2019**

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Traspasos	Saldo Final
Terrenos	1.876.310,35			1.876.310,35
Construcciones	5.047.839,16	4.012,08	89.952,20	5.141.803,44
Instalaciones técnicas	144.870,69	18.031,58		162.902,27
Otras instalaciones	52.503,51			52.503,51
Mobiliario	317.380,35	15.978,38		333.358,73
Equipos proceso información	187.256,90	5.220,46		192.477,36
Elementos de transporte	26.927,17			26.927,17
Otro inmovilizado material	0,00			0,00
Inmovilizaciones en curso	33.126,32	56.825,88	-89.952,20	0,00
<b>Total...</b>	7.686.214,45	100.068,38	0,00	7.786.282,83

**Ejercicio 2018**

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Terrenos	1.820.057,30	71.203,22	-14.950,17	1.876.310,35
Construcciones	4.999.003,27	63.786,06	-14.950,17	5.047.839,16
Instalaciones técnicas	132.497,74	12.372,95		144.870,69
Otras instalaciones	46.565,52	5.937,99		52.503,51
Mobiliario	305.490,66	12.126,84	-237,15	317.380,35
Equipos proceso información	164.970,56	22.286,34		187.256,90
Elementos de transporte	26.927,17			26.927,17
Otro inmovilizado material	0,00			0,00
Inmovilizaciones en curso	0,00	33.126,32		33.126,32
<b>Total...</b>	<b>7.495.512,22</b>	<b>220.839,72</b>	<b>-30.137,49</b>	<b>7.686.214,45</b>

**AMORTIZACIONES****Ejercicio 2019**

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final	Valor Neto
Terrenos	0,00			0,00	1.876.310,35
Construcciones	1.478.464,68	100.887,43		1.580.352,11	3.561.451,33
Instalaciones técnicas	99.805,01	9.493,00		109.298,01	53.604,26
Otras instalaciones	33.552,49	1.139,71		34.692,20	17.811,31
Mobiliario	268.608,13	9.066,86		277.674,99	55.683,74
Equipos proceso información	158.828,67	11.084,82		169.913,49	22.563,87
Elementos de transporte	26.427,17			26.427,17	500,00
Inmovilizaciones en curso	0,00			0,00	0,00
<b>Totales</b>	<b>2.065.686,15</b>	<b>132.671,82</b>	<b>0,00</b>	<b>2.198.357,97</b>	<b>5.587.924,86</b>

## AMORTIZACIONES

### Ejercicio 2018

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final	Valor Neto
Terrenos	0,00			0,00	1.876.310,35
Construcciones	1.383.189,73	100.105,64	-4.830,69	1.478.464,68	3.569.374,48
Instalaciones técnicas	90.002,32	9.802,69		99.805,01	45.065,68
Otras instalaciones	32.465,13	1.087,36		33.552,49	18.951,02
Mobiliario	257.228,46	11.379,67		268.608,13	48.772,22
Equipos proceso información	148.586,33	10.242,34		158.828,67	28.428,23
Elementos de transporte	25.892,63	534,54		26.427,17	500,00
Inmovilizaciones en curso	0,00			0,00	33.126,32
<b>Totales</b>	<b>1.937.364,60</b>	<b>133.152,24</b>	<b>-4.830,69</b>	<b>2.065.686,15</b>	<b>5.620.528,30</b>

Durante el ejercicio 2018, la entidad se vendió la vivienda situada en la c/Francos Rodríguez, nº53, Pasaje Bellas Vistas, chalet nº25 (sede de los Servicios Centrales). El precio de venta fue de 700.000 €, lo que generó unos beneficios netos por venta de inmovilizado de 674.930,35 €.

## C) INVERSIONES INMOBILIARIAS

### 5.1 ANÁLISIS DE MOVIMIENTOS

#### **Ejercicio 2019:**

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Terrenos, calif.inv.inmob.	0,00		0,00	0,00
Construcciones, calif.inv.inmob.	0,00		0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## Ejercicio 2018:

Denominación del Bien	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Terrenos, calif.inv.inmob.	0,00		0,00	0,00
Construcciones, calif.inv.inmob	0,00		0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	0,00	0,00	0,00	0,00

### 5.2 AMORTIZACIONES

No se han practicado amortizaciones en este ejercicio.

### 5.3 ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS Y OTRAS OPERACIONES

No hay contratos de esta naturaleza en la actividad de la entidad.

### 5.4 INMUEBLES CEDIDOS A LA ENTIDAD O POR LA ENTIDAD

La entidad dispone como cesionaria de los siguientes inmuebles cedidos en uso:

- Oviedo, Avda. Bruselas nº 4 bajo. Local para actividades y oficina.
- Albacete, c/ Federico García Lorca nº 20. Local para actividades y oficina.
- Bilbao, Avda. Sabino Arana, 42, 1º Bilbao. Oficina.
- Castellón, C/ Segorbe, 8 Castelló. Local para actividades y oficina
- Cantabria, C/ Santa Lucía, 43. Entresuelo, puerta 1 Santander. Oficina
- San Javier (Murcia), c/ Archena nº 16. Cesión por 30 años del terreno para el establecimiento de la sede.
- Córdoba, c/ Concepción nº 7. Local para actividades y oficina.
- Galicia, C/ San Pedro de Mezonzo 26 bis – 2º B Santiago de Compostela. Oficina.
- La Rioja. C/ Duquesa de la Victoria, 12 Logroño. Local para actividades y oficina.
- Salamanca. Paseo San Vicente, 101 bajo Salamanca. Local para actividades y oficina.
- Toledo. Avda. del General Villalba s/n Pabellón 8 Toledo. Local para actividades y oficina.
- Zamora, Plaza del Seminario nº 2. Despacho para oficina

La Asociación no es cedente de ningún inmueble.

## 5.5 INFORMACIÓN SOBRE CORRECCIONES VALORATIVAS

No se han realizado correcciones valorativas en el ejercicio actual

## 6 BIENES DEL PATRIMONIO HISTÓRICO.

La Asociación no es titular ni lo ha sido en ejercicios anteriores de bienes del Patrimonio Histórico.

## 7 USUARIOS Y OTROS DEUDORES DE LA ACTIVIDAD PROPIA.

### Ejercicio 2019:

Denominación de la cuenta	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Usuarios Deudores	235,00	225.396,09	225.244,40	386,69
Patrocinadores	0,00			0,00
Afiliados y otros deudores de la actividad propia	0,00			0,00
<b>Total...</b>	<b>235,00</b>	<b>225.396,09</b>	<b>225.244,40</b>	<b>386,69</b>

### Ejercicio 2018:

Denominación de la cuenta	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Usuarios Deudores	22.923,09	246.020,79	268.708,88	235,00
Patrocinadores				0,00
Afiliados y otros deudores de la actividad propia	5.445,23		5.445,23	0,00
<b>Total...</b>	<b>28.368,32</b>	<b>246.020,79</b>	<b>274.154,11</b>	<b>235,00</b>

Su saldo corresponde exclusivamente a cuotas pendientes de cobro de asociados y socios, al 31 de diciembre de 2019. En ningún caso proceden de entidades del grupo ni asociadas.

## 8 BENEFICIARIOS - ACREEDORES.

### Ejercicio 2019:

Denominación de la cuenta	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Beneficiarios acreedores	0,00			0,00
Otros acreedores de la actividad propia	82.603,67	2.037.976,97	2.031.010,99	89.569,65
<b>Total...</b>	<b>82.603,67</b>	<b>2.037.976,97</b>	<b>2.031.010,99</b>	<b>89.569,65</b>

### Ejercicio 2018:

Denominación de la cuenta	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Beneficiarios acreedores	0,00			0,00
Otros acreedores de la actividad propia	136.044,96	2.107.439,41	2.053.998,12	82.603,67
<b>Total...</b>	<b>136.044,96</b>	<b>2.107.439,41</b>	<b>2.053.998,12</b>	<b>82.603,67</b>

## 9 ACTIVOS FINANCIEROS.

Categorías	Instrumentos financieros a largo plazo					
	Instrumentos de patrimonio		Valores representativos de deuda		Créditos, derivados, Otros	
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias						
Inversiones mantenidas hasta vencimiento						
Préstamos y partidas a cobrar					5.031,80	5.031,80
Activos disp..a la venta						
Derivados de cobertura						
<b>Total...</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>5.031,80</b>	<b>5.031,80</b>

Categorías	Instrumentos financieros a corto plazo					
	Instrumentos de patrimonio		Valores representativos de deuda		Créditos, derivados, Otros	
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias					627.413,48	744.141,49
Inversiones mantenidas hasta vencimiento						
Préstamos y partidas a cobrar					18.304,34	13.492,37
Activos disponibles para la venta						
Derivados de cobertura						
<b>Total...</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	645.717,82	757.633,86

## 10 PASIVOS FINANCIEROS.

Categorías	Instrumentos financieros a largo plazo					
	Deudas con entidades de crédito		Obligaciones y otros valores negociables		Derivados y otros	
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Débitos y partidas a pagar	341.059,90	368.590,84			1.225,00	1.225,00
Pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias						
Otros						
<b>Total...</b>	341.059,90	368.590,84	0,00	0,00	1.225,00	1.225,00

Categorías	Instrumentos financieros a corto plazo					
	Deudas con entidades de crédito		Obligaciones y otros valores negociables		Derivados y otros	
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Débitos y partidas a pagar	28.183,86	23.756,31			91.882,08	85.985,31
Pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias						
Otros						
<b>Total...</b>	28.183,86	23.756,31	0,00	0,00	91.882,08	85.985,31

## 11 FONDOS PROPIOS.

### Ejercicio 2019:

Denominación de la cuenta	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Fondo social	4.931.219,44		206.368,97	5.137.588,41
Reservas estatutarias	0,00			0,00
Excedentes de ejercicios anteriores	440.432,88		481.527,57	921.960,45
Excedente del ejercicio	687.896,54	49.324,33	-687.896,54	49.324,33
<b>Total...</b>	6.059.548,86	49.324,33	0,00	6.108.873,19

### Ejercicio 2018:

Denominación de la cuenta	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Fondo social	4.907.955,80	-95,05	23.358,69	4.931.219,44
Reservas estatutarias	0,00			0,00
Excedentes de ejercicios anteriores	388.929,29	-3.000,00	54.503,59	440.432,88
Excedente del ejercicio	77.862,28	687.896,54	-77.862,28	687.896,54
<b>Total...</b>	5.374.747,37	684.801,49	0,00	6.059.548,86

## 12 SITUACIÓN FISCAL.

### 12.1 IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS

La situación de la Asociación en relación con el Impuesto sobre Beneficios ha quedado descrita en el punto 4.9 de esta Memoria. No se han contabilizado diferencias temporales, ni créditos fiscales, ni provisiones en relación con este impuesto.

### 12.2 OTROS TRIBUTOS

Al 31 de diciembre, la Asociación tiene contabilizadas las siguientes deudas (y crédito en el caso del IRC), en periodo voluntario de pago, con la Hacienda Pública y la Seguridad Social:

<b>ENTIDADES PUBLICAS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Hacienda Pública acreedora por retenciones de I.R.P.F.:	15.224,00	14.669,97
Seguridad Social acreedora por seguros sociales trabajadores	16.793,67	17.665,71
Hacienda Pública acreedora por IVA:	1.424,26	672,81
<b>Subtotal entidades públicas acreedoras</b>	<b>33.441,93</b>	<b>33.008,49</b>
Hacienda Pública deudora por IRC:	382,99	181,86
Hacienda Pública deudora Impuesto Sociedades	0,00	0,00

No hay ninguna otra circunstancia de carácter significativo en relación con ningún otro tributo.

## 13 INGRESOS Y GASTOS.

GASTOS		Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Partida	Gastos	Gastos	Gastos
<b>Ayudas monetarias y otros</b>	<b>90.971,43</b>	<b>86.518,20</b>	
Ayudas monetarias	734,33	540,20	
Ayudas no monetarias	0,00	0,00	
Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	89.539,90	85.978,00	
Reintegro de ayudas y asignaciones	0,00	0,00	
<b>Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
<b>Aprovisionamientos</b>	<b>41.633,16</b>	<b>46.858,33</b>	
Consumo de bienes destinados a la actividad	41.633,16	46.858,33	
Consumo de materias primas	0,00	0,00	
Otras materias consumibles	0,00	0,00	
<b>Gastos de personal</b>	<b>737.470,33</b>	<b>696.469,49</b>	
Sueldos	548.097,74	524.946,87	
Indemnizaciones	11.685,56	0,00	
Cargas sociales	177.687,03	171.522,62	
<b>Otros gastos de explotación</b>	<b>1.224.903,55</b>	<b>1.225.408,87</b>	
Arrendamientos	57.877,97	72.104,14	
Reparaciones y conservación	85.961,23	85.791,85	
Servicios profesionales independientes	214.554,85	134.277,75	
Transportes	22.835,31	31.055,64	
Primas de seguros	26.794,43	25.032,09	
Servicios bancarios	10.706,00	12.096,72	
Publicidad y relaciones públicas	53.579,65	39.011,91	
Suministros	149.473,77	143.691,78	
Otros servicios	458.710,46	492.839,64	
Otros tributos	3.081,49	1.758,00	
Otros gastos de gestión corriente	141.267,21	187.749,35	
<b>Total...</b>	<b>2.094.978,47</b>	<b>2.055.254,89</b>	

INGRESOS		Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Partida	Ingresos	Ingresos	Ingresos
<b>Cuota de usuarios y afiliados</b>	<b>385.990,67</b>	<b>365.360,57</b>	
Cuota de usuarios			
Cuota de afiliados	385.990,67	365.360,57	
<b>Promociones, patrocinios y colaboraciones</b>	<b>73.216,16</b>	<b>22.470,90</b>	
<b>Ventas y otros ingresos ordinarios de la actividad mercantil</b>	<b>25.895,28</b>	<b>685.050,35</b>	
Venta de bienes	0,00	674.930,35	
Prestación de servicios	25.895,28	10.120,00	
<b>Trabajos realizados por la entidad para su activo</b>			
<b>Otros ingresos de explotación</b>	<b>391.918,70</b>	<b>426.137,12</b>	
Ingresos accesorios y de gestión corriente	391.918,70	426.137,12	
<b>Total...</b>	<b>877.020,81</b>	<b>1.499.018,94</b>	

## 14 SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS.

### A) Cuadro de subvenciones de capital

Entidad concedente	Año de concesión	Período de aplicación	Importe concedido	Imputado a resultados hasta comienzo del ejercicio	Imputado al resultado del ejercicio	Total imputado a resultados	Pendiente de imputar a resultados
Subvenciones, donaciones y legados de capital:							
Región de Murcia	2004	50 años	314.200,00	73.865,17	6.284,22	80.149,39	234.050,61
Región de Murcia	2004	50 años	48.000,00	15.846,87	955,47	16.802,34	31.197,66
Región de Murcia	2004	50 años	30.050,60	11.757,27	601,01	12.358,28	17.692,32
Región de Murcia	2004	50 años	50.485,02	18.782,80	1.009,70	19.792,50	30.692,52
Región de Murcia	2009	50 años	128.400,00	20.544,00	2.568,00	23.112,00	105.288,00
Región de Murcia	2010	50 años	64.200,00	10.272,00	1.284,00	11.556,00	52.644,00
Comunidad de Madrid	2007	8,3 años	2.000,00	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00
Comunidad de Madrid	2008	10 años	2.000,00	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00
Comunidad de Madrid	2009	10 años	2.015,97	1.626,88	180,34	1.807,22	208,75
Comunidad de Andalucía	2007	10 años	1.453,26	1.453,26	0,00	1.453,26	0,00
Comunidad Gallega	2007	10 años	900,00	900,00	0,00	900,00	0,00
Comunidad de Asturias	2007	50 años	3.000,00	1.086,27	110,61	1.196,88	1.803,12
Diputación de Castellón	2011	8,3 años	9.000,00	8.640,00	360,00	9.000,00	0,00
Ayuntamiento de Lorca	2004	50 años	39.065,00	10.938,20	781,30	11.719,50	27.345,50
Ayuntamiento de Málaga	2005	50 años	24.010,00	6.868,52	480,28	7.348,80	16.661,20
Ayuntamiento de Málaga	2008	50 años	300.100,00	60.020,00	6.002,00	66.022,00	234.078,00
Ayuntamiento de Málaga	2008	50 años	70.000,00	14.000,00	1.400,00	15.400,00	54.600,00
Ayuntamiento de Málaga	2008	50 años	90.000,00	18.000,00	1.800,00	19.800,00	70.200,00
Ayuntamiento de Málaga	2009	50 años	118.881,83	22.785,63	2.377,63	25.163,26	93.718,57
Ayuntamiento de Málaga	2009	50 años	72.000,00	13.320,00	1.440,00	14.760,00	57.240,00
Ayuntamiento de Málaga	2015	2 años	21.649,34	21.649,34	0,00	21.649,34	0,00
Ayuntamiento de Málaga	2009	50 años	166.700,00	33.340,00	3.334,00	36.674,00	130.026,00
Ayuntamiento de Málaga	2009	10 años	1.299,00	1.299,00	0,00	1.299,00	0,00
Ayuntamiento de Málaga	2009	50 años	80.000,00	16.000,00	1.600,00	17.600,00	62.400,00
Donativos empresas colaboradoras	2009	10 años	5.211,53	0,00	0,00	0,00	5.211,53
Ayuntamiento de Málaga	2009	10 años	21.053,27	20.261,49	791,76	21.053,25	0,02
Ayuntamiento de Pamplona	2005	50 años	89.441,79	30.152,77	1.788,51	31.941,28	57.500,51
Ayuntamiento de Pamplona	2006	50 años	5.073,60	1.181,60	101,47	1.283,07	3.790,53
Ayuntamiento de Galar	2014	1 año	1.000,00	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00
Ayuntamiento de Noain	2013	1 año	823,53	823,53	0,00	823,53	0,00
Subvención Entidades Financieras	2015	4 años	2.595,00	2.086,22	508,78	2.595,00	0,00
Subvención Entidades Financieras	2018	50 años	2.450,00	20,54	20,54	41,08	2.408,92
Subvención Entidades Financieras	2017	10 años	2.847,00	350,23	284,71	634,94	2.212,06

Entidad concedente	Año de concesión	Período de aplicación	Importe concedido	Imputado a resultados hasta comienzo del ejercicio	Imputado al resultado del ejercicio	Total imputado a resultados	Pendiente de imputar a resultados
Donativos particulares	2016	50 años	21.498,08	931,93	429,96	1.361,89	20.136,19
Donativos empresas colaboradoras	2016	10 años	10.000,00	2.465,75	1.000,00	3.465,75	6.534,25
Cesión Terreno Ayto	2004	50 años	170.552,78	0,00	0,00	0,00	170.552,78
Cesión Terreno Ayto	2004	50 años	136.880,00	0,00	0,00	0,00	136.880,00
Total epígrafe 11. Subvenciones de capital traspasados a resultados del ejercicio					37.494,29		
Otras subvenciones pendientes de imputación al resultado:							
Administración del Estado	2019	1 año	50.000,00	0,00	0,00	0,00	50.000,00
Subvención Entidades Financieras	2019	1 año	32.000,00	0,00	0,00	0,00	32.000,00
Comunidad Valenciana	2019	1 año	35.900,21	0,00	0,00	0,00	35.900,21
Comunidad de Madrid	2019	1 año	13.363,85	0,00	0,00	0,00	13.363,85
Varios Ayuntamientos	2018	1 año	4.202,79	0,00	0,00	0,00	4.202,79
Otros donativos	2018	1 año	1.806,25	0,00	0,00	0,00	1.806,25
Total epígrafe A-3) Subvenciones, donaciones y legados de capital y otros.							1.762.346,14
Subvenciones imputadas al resultado del ejercicio:							
Subvenciones del sector publico	2019	1 año	852.229,55	0,00	852.229,55	852.229,55	0,00
Aportaciones privadas (donaciones y legados)	2019	1 año	576.751,71	0,00	576.751,71	576.751,71	0,00
Total epígrafe 1.d)			1.428.981,26	0,00	1.428.981,26	1.428.981,26	0,00

**b) Movimiento de la partida subvenciones, donaciones y legados recibidos**

2019

Denominación de la cuenta	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Subvenciones de capital	1.244.121,27	860.860,28	880.803,38	1.224.178,17
Donac.y legados de capital	28.100,40	0,00	1.429,96	26.670,44
Otras subv.y donaciones	518.037,32	29.600,00	36.139,79	511.497,53
<b>TOTAL</b>	<b>1.790.258,99</b>	<b>890.460,28</b>	<b>918.373,13</b>	<b>1.762.346,14</b>

2018

Denominación de la cuenta	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo Final
Subvenciones de capital	1.247.815,53	501.107,30	504.801,56	1.244.121,27
Donac.y legados de capital	29.530,36	0,00	1.429,96	28.100,40
Otras subv.y donaciones	523.776,05	8.450,00	14.188,73	518.037,32
<b>TOTAL</b>	<b>1.801.121,94</b>	<b>509.557,30</b>	<b>520.420,25</b>	<b>1.790.258,99</b>

**c) Resumen de subvenciones, donaciones y legados concedidos**

<b>Entidad</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Administración estatal	204.971,43	204.971,43
Administración autonómica de Andalucía	35.976,81	68.080,43
Administración autonómica de Aragón	0,00	0,00
Administración autonómica Insular Canaria	100.000,00	100.000,00
Administración autonómica de Castilla la Mancha	46.506,87	45.898,15
Administración autonómica de Castilla y León	13.882,31	0,00
Administración autonómica de Madrid	13.363,85	7.465,72
Administración autonómica de Navarra	90.000,00	89.940,10
Administración autonómica de Valencia	86.535,25	55.200,00
Administración autonómica de Extremadura	7.471,92	0,00
Administración autonómica de Galicia	0,00	0,00
Administración autonómica de la Región de Murcia	25.157,54	50.088,55
Administración autonómica del Principado de Asturias	1.724,26	3.639,66
Administración autonómica de la Rioja	10.000,00	14.020,65
Administración autonómica de Cantabria	0,00	0,00
Administración autonómica de País Vasco	0,00	0,00
Administración autonómica de Baleares	0,00	0,00
Administración local de Andalucía	44.576,98	36.582,48
Administración local de Aragón	1.000,00	2.419,49
Administración local de las Islas Canarias	61.988,37	43.524,68
Administración local de Castilla la Mancha	4.846,84	4.472,79
Administración local de Castilla y León	11.488,29	15.284,28
Administración local de Madrid	3.000,00	0,00
Administración local de Navarra	1.230,33	4.067,12
Administración local de Valencia	22.386,36	9.842,08
Administración local de Extremadura	11.951,00	12.485,42
Administración local de Galicia	0,00	0,00
Administración local de La Rioja	16.000,00	16.000,00
Administración local de Bilbao	0,00	1.932,00
Administración local de La Región de Murcia	0,00	17.758,75
Administración local de Cantabria	2.400,00	0,00
Administración local de Asturias	12.401,87	9.756,88
Legados y abintestatos	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>828.860,28</b>	<b>813.430,66</b>

# 15 ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD. APLICACIÓN DE ELEMENTOS PATRIMONIALES A FINES PROPIOS. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.

## 15.1 ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD.

### 15.1.1 ACTIVIDADES REALIZADAS

Identificación de la actividad.

<b>Denominación de la actividad</b>	INTERVENCIÓN EN CRISIS
<b>Tipo de Actividad *</b>	ACTIVIDAD PROPIA
<b>Lugar de desarrollo de la actividad</b>	TERRITORIO NACIONAL

Descripción detallada de la actividad.:

### **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 sufran discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o por cualquier otro motivo.

- **Descripción de los servicios.**

- a. Servicio permanente de orientación por teléfono**

El Teléfono de la Esperanza 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.
- e) **Departamento de Orientación familiar:** Para trabajar las problemáticas relacionales o familiares de forma simultánea con los miembros de la unidad familiar.

### **c. Grupos de apoyo 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 y programas más consolidados están los siguientes:

- *Elaboración del duelo*
- *Afrontar la ruptura de pareja*

- *Aprender a vivir con la enfermedad*
- *Volver a vivir* (para personas con depresión leve o moderada)
- *Cuidando al que cuida*
- *Grupo de Víctimas de la violencia de género*
- *Grupo de personas con problemas de ansiedad*
- *Programa Inserción socio-laboral*
- *Programa Ludopatía.*
- *Programa Emigrantes*
- *Programa Víctimas accidentes de Tráfico.*
- *Programa de atención a pacientes diagnosticados con TOC y sus familias*

**d. “Siempre cerca”. Programa de acompañamiento en la soledad**

Este programa tiene como objetivo contribuir al bienestar emocional y social de personas afectadas por la soledad no deseada. Inicialmente surgió para atender a personas mayores de 65 años, pero actualmente también se trabajan con población mejor de 65 años con problemas de soledad no deseada y aislamiento social.

Los servicios que incluye son:

- Servicio de acompañamiento telefónico programado
- Atención especializada de las crisis detectadas
- Actividades socioeducativas: reuniones, charlas sobre salud, actividades lúdicas y de encuentro, etc.

**e. “TESUIC”. Programa de prevención de la conducta suicida.**

Este programa abarca actuaciones internas y externas enfocadas a la prevención de la conducta suicida en la población:

- Formación específica para voluntarios y voluntarias del Teléfono de la Esperanza
- Protocolo de comunicación externa en relación a la problemática suicida
- Sensibilización de la población de la problemática y de pautas de prevención

- Convenios de colaboración con instituciones: 112, asociaciones de supervivientes
- Impulsar el plan de Prevención del Suicidio
- **Beneficiarios/as de la actividad**
- Número de Beneficiarios:
  - Llamantes telefónicos..... 116.155
  - Atención presencial en sede..... 4.442
  - Grupos para crisis específicos..... 883
  - Programa “Cerca de ti” de acompañamiento en la soledad..... 4.185

#### 15.1.1.1 Recursos humanos empleados en la actividad.

Tipo	Número
Personal asalariado	5
Personal con contrato de servicios	11
Personal voluntario	1.291

#### 15.1.1.2 Recursos económicos empleados en la actividad.

Gastos/Inversiones	Importe	
	Previsto	Realizado
Gastos por ayudas y otros	25.000,00	25.226,36
a) Ayudas monetarias		
b) Ayudas no monetarias		
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	25.000,00	25.226,36
Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación		
Aprovisionamientos	8.000,00	5.476,69
Gastos de personal	200.000,00	184.461,32
Otros gastos de la actividad	180.000,00	202.310,38

Amortización de inmovilizado	43.000,00	42.940,08
Deterioro y resultado por enajenación de inmovilizado		
Gastos financieros		
Variaciones de valor razonable en instrumentos financieros		
Diferencias de cambio		
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros		
Impuesto sobre beneficios		
<b>Subtotal gastos</b>	456.000,00	460.414,83
Adquisiciones de inmovilizado (excepto Bienes Patrimonio Histórico)		
Adquisiciones Bienes Patrimonio Histórico		
Cancelación deuda no comercial		
<b>Subtotal Recursos</b>		
<b>TOTAL</b>	456.000,00	460.414,83

### 15.1.1.3 Identificación de la actividad.

<b>Denominación de la actividad</b>	PROMOCION DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL Y MENTAL
<b>Tipo de Actividad *</b>	ACTIVIDAD PROPIA
<b>Lugar de desarrollo de la actividad</b>	TERRITORIO NACIONAL

Descripción detallada de la actividad:

#### **2. PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL**

- **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. Cursos y Talleres de desarrollo personal.**

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 talleres son grupos de 8-12 personas, conducidas por un coordinador, que trabajan, en sesiones semanales de 2h de duración, sobre temas monográficos relacionados con la promoción de la salud emocional y el desarrollo personal.

Los cursos constan de una etapa intensiva inicial (3 a 4 días) y otra etapa de 8 a 10 sesiones semanales de seguimiento.

Actualmente, abierto proceso de actualización de esto materiales. Los cursos y talleres de desarrollo personal más consolidados son:

- Autoestima.
- Valores. Mi brújula interior.
- Mejora tus habilidades de comunicación
- Cómo establecer relaciones sanas
- Taller del Perdón
- Inteligencia emocional
- Pensar bien para vivir mejor
- Resolución de conflictos
- Gestión del estrés
- Sé tú mism@. Taller para adolescentes.
- En busca de la felicidad.
- Programa Entre amigos (grupos para afrontar la soledad e incomunicación)
- Prácticas para la salud emocional (mindfulness, técnicas relajación, yoga...)
- Ayuda a tus hijos a crecer

#### **b. 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. En el presente año, la Asamblea General de ASITES decidió trasladar la celebración del Día de la Escucha al 27 de marzo, día de la fundación oficial del Teléfono de la Esperanza.

- **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 3000 personas con grave riesgo y unas 150 llamadas de personas con suicidio en curso. Junto a esto se atienden a más de 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 de voluntariado.
- **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 2019 se contabilizaron **más de 13.000 descargas**
- **Activa presencia en la RED.:** Web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) y Boletín electrónico.

- **Beneficiarios/as de la actividad**

- Número de Beneficiarios: 616.790

Talleres y cursos promoción salud emocional....	5.811
Revista AVIVIR	
Papel.....	6.375
Digital.....	13.407
Boletín electrónico.....	20.024
Seguidores Redes Sociales.....	28.030
Visitas a la web corporativa .....	524.206
Actividades promoción e información.....	18.260

#### 15.1.1.4 Recursos humanos empleados en la actividad.

Tipo	Número
Personal asalariado	10
Personal con contrato de servicios	2
Personal voluntario	678

#### 15.1.1.5 Recursos económicos empleados en la actividad.

Gastos/Inversiones	Importe	
	Previsto	Realizado
Gastos por ayudas y otros	25.000,00	25.656,53
a) Ayudas monetarias		
b) Ayudas no monetarias		142,33
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	25.000,00	25.514,20
Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación		
Aprovisionamientos	23.000,00	20.588,03
Gastos de personal	190.000,00	169.644,57
Otros gastos de la actividad	225.000,00	246.036,91
Amortización de inmovilizado	43.000,00	42.940,08

Deterioro y resultado por enajenación de inmovilizado		
Gastos financieros		
Variaciones de valor razonable en instrumentos financieros		
Diferencias de cambio		
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros		
Impuesto sobre beneficios		
<b>Subtotal gastos</b>	506.000,00	504.866,12
Adquisiciones de inmovilizado (excepto Bienes Patrimonio Histórico)		
Adquisiciones Bienes Patrimonio Histórico		
Cancelación deuda no comercial		
<b>Subtotal Recursos</b>		
<b>TOTAL</b>	506.000,00	504.866,12

#### 15.1.1.6 Identificación de la actividad.

<b>Denominación de la actividad</b>	PROMOCIÓN Y FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO
<b>Tipo de Actividad *</b>	ACTIVIDAD PROPIA
<b>Lugar de desarrollo de la actividad</b>	TERRITORIO NACIONAL

Descripción detallada de la actividad:

### 3. FORMACION DEL VOLUNTARIADO

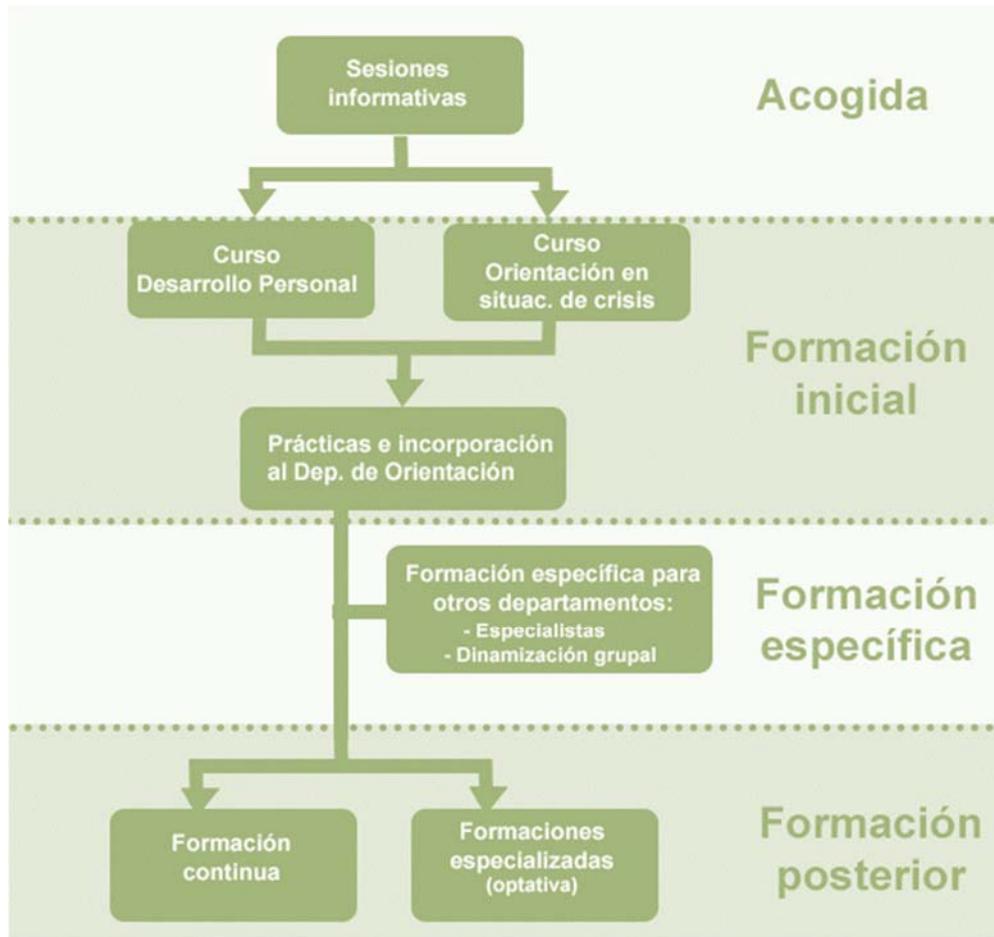
- Descripción de la actividad

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:

Este programa ha sido recientemente actualizado tal y como se recoge en el siguiente esquema:



Incluye las siguientes actividades formativas:

ACOGIDA. SESIONES INFORMATIVAS	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los candidatos a voluntarios conozcan a la entidad en la que han mos</li> <li>• Que los candidatos conozcan cuál es el itinerario formativo para co voluntario del T.E.</li> <li>• Sensibilizar sobre el voluntariado: concepto, ley del voluntariado, derech</li> <li>• Facilitar la autoexploración en cuanto a su propia motivación, habilidades, visión.</li> <li>• Posibilitar que puedan tomar la decisión de convertirse en voluntarios co conocimiento.</li> <li>• Mantener la vinculación y motivación de los candidatos mientras espera la formación</li> <li>• Transmitir a los futuros voluntarios la filosofía de la asociación.</li> </ul>
Contenidos	<p><u>Sesión 1</u></p> <p>Bienvenida y presentación</p> <p>La organización</p> <p>La formación en ASITES</p>

	<p><u>Sesión 2</u></p> <p>El voluntariado: Definición. Marco jurídico. Ámbitos de actuación. Derechos y obligaciones. Características.</p> <p>Dinámica grupal sobre las claves para un voluntariado sano</p> <p><u>Sesión 3</u></p> <p>Dinámica grupal sobre nuestras creencias limitantes al mirar al otro</p> <p>Dinámica grupal para autoexplorar las necesidades tras nuestro deseo de ayuda</p> <p><u>Sesión 4</u></p> <p>Dinámica La línea del tiempo de las motivaciones</p> <p>Dinámica Temores</p> <p><u>Sesión 5</u></p> <p>Video fórum actitudes ante el voluntariado</p>	Derechos y obligaciones.
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>		
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promocionar la incorporación de la población al voluntariado.</li> <li>• Favorecer en los candidatos un conocimiento más profundo de la estructura de su personalidad para comprender los comportamientos propios y las reacciones de los demás.</li> <li>• Facilitar a los candidatos el conocimiento de los patrones propios de comunicación que utilizan de forma habitual en sus interacciones y la sustitución gradual de aquellos que se demuestran ineficaces por otros más funcionales y satisfactorios para el candidato.</li> <li>• Proporcionar a los candidatos el conocimiento de las técnicas psicológicas útiles para la intervención en crisis.</li> </ul>	
Contenidos	<p><u>Curso “Desarrollo Personal”</u></p> <p>Duración: Dos módulos intensivos (20h cada uno) más 16 sesiones de seguimiento (2h). Total =72h presenciales + 32h de trabajo no presencial estimado.</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El autoconocimiento y las dimensiones personales</li> <li>• La dimensión cognitiva</li> <li>• La dimensión psicoafectiva</li> <li>• La dimensión espiritual</li> <li>• La dimensión social</li> <li>• El proceso de cambio personal</li> </ul> <p><u>Curso “Orientación en situaciones de crisis”</u></p> <p>Duración: 15 sesiones de 2h + periodo de prácticas</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación de ayuda</li> <li>• El Encuentro</li> <li>• La exploración y comprensión del problema</li> <li>• Personalización del problema y Reestructuración</li> <li>• El proceso de cambio. La meta y el Plan de acción.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La conclusión de la ayuda</li> <li>• Prácticas: Programa Llamatel, Atención de crisis específicas, Llamadas simuladas</li> </ul>	
<b>FORMACIÓN ESPECÍFICA</b>		
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar a los voluntarios el conocimiento de las normas de funcionamiento del nuevo departamento en el que se van a incorporar</li> <li>• Formar a los voluntarios en las técnicas útiles para el desarrollo de su labor en el nuevo departamento.</li> </ul>	
Contenidos	<p><u>Curso específico para Especialistas</u></p> <p>Duración: 4 sesiones de 1h30 + prácticas</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Departamento de Especialistas</li> <li>• La entrevista</li> <li>• Manejo del programa Llamatel</li> <li>• Habilidades del terapeuta</li> </ul> <p><u>Curso específico de “Dinamización Grupal”</u></p> <p>Duración: 10 sesiones de 1h30 + prácticas</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamización en ASITES</li> <li>• Estructura del Grupo</li> <li>• Los procesos grupales</li> <li>• Función del dinamizador</li> <li>• Cualidades del dinamizador</li> <li>• Fomentar la cohesión</li> <li>• Fomentar la participación</li> <li>• Estimular las habilidades comunicativas</li> <li>• Gestionar los conflictos</li> <li>• Escenas temidas</li> <li>• Prácticas: copilotaje de grupos</li> </ul>	
<b>FORMACIÓN POSTERIOR</b>		
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar a los voluntarios un conocimiento más profundo de aquellos problemas que afectan más directamente a nuestra sociedad (problemas de cohesión, depresión, soledad, crisis suicidas, etc.)</li> <li>• Incrementar las competencias comunicativas y habilidades de los voluntarios de la Entidad para dar mejor servicio a los colectivos de atención.</li> <li>• Favorecer la fidelización del voluntariado de la entidad y el sentido de pertenencia a la asociación</li> <li>• Asegurar la calidad de las actuaciones llevadas a cabo por el personal voluntario</li> </ul>	
Contenidos	<p><u>Formación Continua</u></p> <p>Organización: Se organizan en cada Centro, preferiblemente por departamentos, para poder ajustar los contenidos a las necesidades y objetivos de cada ámbito de actuación.</p> <p>Duración: Sesiones de 2h de duración aproximadamente.</p> <p>Periodicidad: En función de las necesidades detectadas y de los recursos disponibles se organizarán con una periodicidad mínima cuatrimestral (3 sesiones al año).</p>	

	<p>Contenidos: Intervención con perfiles de usuarios específicos, técnicas de escucha, técnicas de intervención, puesta en común de casos y dificultades</p> <p><u>Formación especializada</u></p> <p>Organización: Se organizan a nivel nacional, pudiendo participar en ella todos los voluntarios que lo soliciten y cumplan los requisitos de cada actividad formativa.</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Duración: Un fin de semana completo (la duración podría variar en función de los contenidos de la actividad)</p> <p>Contenido: En 2019 se organizó el curso "Jornada sobre el Plan Estratégico y los Planes de Acción"</p>	de escucha,
--	--	-------------

b. 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 la PVE y las plataformas locales y autonómicas
- Beneficiarios/as de la actividad
  - Número de Beneficiarios: 7.542

Formación Inicial.....	1.757
Formación continua.....	2.179
Formación especializada: Plan Estratégico.....	76
Promoción del voluntariado.....	3.530

**15.1.1.7 Recursos humanos empleados en la actividad.**

Tipo	Número
Personal asalariado	14
Personal con contrato de servicios	5
Personal voluntario	489

### 15.1.1.8 Recursos económicos empleados en la actividad

Gastos/Inversiones	Importe	
	Previsto	Realizado
Gastos por ayudas y otros	25.000,00	25.818,36
a) Ayudas monetarias		592,00
b) Ayudas no monetarias		
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	25.000,00	25.226,36
Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación		
Aprovisionamientos	15.000,00	13.714,48
Gastos de personal	190.000,00	184.787,51
Otros gastos de la actividad	270.000,00	279.263,42
Amortización de inmovilizado	43.000,00	42.940,08
Deterioro y resultado por enajenación de inmovilizado		
Gastos financieros		
Variaciones de valor razonable en instrumentos financieros		
Diferencias de cambio		
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros		
Impuesto sobre beneficios		
<b>Subtotal gastos</b>	<b>543.000,00</b>	<b>546.523,85</b>
Adquisiciones de inmovilizado (excepto Bienes Patrimonio Histórico)		
Adquisiciones Bienes Patrimonio Histórico		
Cancelación deuda no comercial		
<b>Subtotal Recursos</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>543.000,00</b>	<b>546.523,85</b>

#### 15.1.1.9 Identificación de la actividad.

Denominación de la actividad	COOPERACION AL DESARROLLO
Tipo de Actividad *	ACTIVIDAD PROPIA
Lugar de desarrollo de la actividad	TERRITORIO NACIONAL

Descripción detallada de la actividad:

#### **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.

- a. Asesoramiento técnico a centros en el extranjero: formación, protocolos, materiales técnicos.
- b. Divulgación de actividades de las diferentes asociaciones nacionales del Teléfono de la Esperanza en el extranjero.
- c. Participación en las plataformas de ONG para el desarrollo existentes en España.
- d. Establecimiento de convenios de colaboración estables con asociaciones afines.

- **Beneficiarios/as de la actividad**

Se ha procedido asesorar y apoyar 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.

### 15.1.1.10 Recursos humanos empleados en la actividad.

Tipo	Número
Personal asalariado	0
Personal con contrato de servicios	0
Personal voluntario	4

### 15.1.1.11 Recursos económicos empleados en la actividad

Gastos/Inversiones	Importe	
	Previsto	Realizado
Gastos por ayudas y otros	6.000,00	4.738,65
a) Ayudas monetarias		
b) Ayudas no monetarias		
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	6.000,00	4.738,65
Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación		
Aprovisionamientos	700,00	939,11
Gastos de personal		0,00
Otros gastos de la actividad	1.000,00	0,00
Amortización de inmovilizado		
Deterioro y resultado por enajenación de inmovilizado		
Gastos financieros		
Variaciones de valor razonable en instrumentos financieros		
Diferencias de cambio		
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros		
Impuesto sobre beneficios		
<b>Subtotal gastos</b>	<b>7.700,00</b>	<b>5.677,77</b>
Adquisiciones de inmovilizado (excepto Bienes Patrimonio Histórico)		
Adquisiciones Bienes Patrimonio Histórico		
Cancelación deuda no comercial		
<b>Subtotal Recursos</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>7.700,00</b>	<b>5.677,77</b>

## 15.1.2 RECURSOS ECONÓMICOS TOTALES EMPLEADOS POR LA ENTIDAD.

EJERCICIO 2019

Gastos/Inversiones	Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3	Actividad 4	Total Actividades	No imputados actividades	TOTAL
Gastos por ayudas y otros	25.923,56	25.656,53	25.818,36	4.738,65	82.137,10	8.834,33	90.971,43
a) Ayudas monetarias			592,00		592,00	0,00	592,00
b) Ayudas no monetarias		142,33			142,33	0,00	142,33
c) Gastos por colaboraciones y órgano gobierno	25.226,36	25.514,20	25.226,36	4.738,65	80.705,57	8.834,33	89.539,90
Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación					0,00	0,00	0,00
Aprovisionamientos	5.476,69	20.588,03	13.714,48	939,11	40.718,30	914,86	41.633,16
Gastos de personal	184.461,32	169.644,57	184.787,51	0,00	538.893,41	198.576,92	737.470,33
Otros gastos de la actividad	202.310,38	246.036,91	279.263,42	0,00	727.610,71	497.292,84	1.224.903,55
Amortización de inmovilizado	42.940,08	42.940,08	42.940,08	0,00	128.820,23	14.313,36	143.133,59
Deterioro y resultado por enajenación de inmovilizado y otros gastos					0,00	65.413,07	65.413,07
Gastos financieros					0,00	8.983,79	8.983,79
Variaciones de valor razonable en instrumentos financieros					0,00	0,00	0,00
Diferencias de cambio					0,00	0,00	0,00
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros					0,00	0,00	0,00
Impuesto sobre beneficios					0,00	0,00	0,00
<b>Subtotal gastos</b>	<b>460.414,83</b>	<b>504.866,12</b>	<b>546.523,85</b>	<b>5.677,76</b>	<b>1.517.482,55</b>	<b>794.329,17</b>	<b>2.311.811,72</b>
Adquisiciones de inmovilizado (excepto Bienes Patrimonio Histórico)					0,00	109.278,90	109.278,90
Adquisiciones Bienes Patrimonio Histórico					0,00	0,00	0,00
Cancelación deuda no comercial					0,00	0,00	0,00
<b>Subtotal Recursos</b>					<b>0,00</b>	<b>109.278,90</b>	<b>109.278,90</b>
<b>TOTAL</b>	<b>460.414,83</b>	<b>504.866,12</b>	<b>546.523,85</b>	<b>5.677,76</b>	<b>1.517.482,55</b>	<b>903.608,07</b>	<b>2.421.090,62</b>

## EJERCICIO 2018

Gastos/Inversiones	Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3	Actividad 4	Total Actividades	No imputados actividades	TOTAL
Gastos por ayudas y otros	24.780,41	24.527,09	24.240,21	5.729,03	78.736,54	7.241,47	85.978,01
a) Ayudas monetarias	300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
b) Ayudas no monetarias	240,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	24.240,21	24.527,09	24.240,21	5.729,03	78.736,54	7.241,47	85.978,01
Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Aprovisionamientos	7.676,56	22.769,40	15.689,05	663,56	46.798,57	59,77	46.858,34
Gastos de personal	195.947,93	189.833,67	189.833,67	0,00	575.615,27	120.854,21	696.469,48
Otros gastos de la actividad	176.799,57	226.625,51	272.029,34	1.056,17	676.510,59	548.898,31	1.225.408,90
Amortización de inmovilizado	42.848,94	42.848,94	42.848,94	0,00	128.546,82	14.282,98	142.829,80
Deterioro y resultado por enajenación de inmovilizado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.133,90	8.133,90
Gastos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.074,82	7.074,82
Variaciones de valor razonable en instrumentos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.345,69	11.345,69
Diferencias de cambio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Impuesto sobre beneficios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Subtotal gastos</b>	<b>448.053,41</b>	<b>506.604,61</b>	<b>544.641,21</b>	<b>7.448,76</b>	<b>1.506.207,79</b>	<b>717.891,15</b>	<b>2.224.098,94</b>
Adquisiciones de inmovilizado (excepto Bienes Patrimonio Histórico)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	225.304,62	225.304,62
Adquisiciones Bienes Patrimonio Histórico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cancelación deuda no comercial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Subtotal Recursos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>225.304,62</b>	<b>225.304,62</b>
<b>TOTAL</b>	<b>448.053,41</b>	<b>506.604,61</b>	<b>544.641,21</b>	<b>7.448,76</b>	<b>1.506.207,79</b>	<b>943.195,77</b>	<b>2.449.403,56</b>

15.1.3 RECURSOS ECONÓMICOS TOTALES OBTENIDOS POR LA ENTIDAD.

• **Ingresos obtenidos por la entidad**

<b>INGRESOS 2019</b>	<b>Previsto</b>	<b>Realizado</b>
Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio		25.446,39
Ventas y prestaciones de servicios de las actividades propias		
Ingresos ordinarios de la actividad mercantil		25.895,28
Subvenciones del sector publico	750.000,00	887.479,85
Contratos del sector publico		
Subvenciones del sector privado	75.000,00	0,00
Aportaciones privadas (donaciones y legados)	600.000,00	578.995,70
Cuotas de asociados y afiliados	375.000,00	385.990,67
Otros tipos de ingresos	257.000,00	458.025,36
<b>TOTAL INGRESOS OBTENIDOS.</b>	<b>2.057.000,00</b>	<b>2.361.833,25</b>

<b>INGRESOS 2018</b>	<b>Previsto</b>	<b>Realizado</b>
Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio	659.850,00	701.370,93
Ventas y prestaciones de servicios de las actividades propias		
Ingresos ordinarios de la actividad mercantil	7.000,00	10.120,00
Subvenciones del sector publico	750.000,00	821.095,97
Contratos del sector publico		
Subvenciones del sector privado	75.000,00	0,00
Aportaciones privadas (donaciones y legados)	600.000,00	580.428,52
Cuotas de asociados y afiliados	375.000,00	365.360,58
Otros tipos de ingresos	250.000,00	268.133,80
<b>TOTAL INGRESOS OBTENIDOS.</b>	<b>2.716.850,00</b>	<b>2.746.509,79</b>

- Otros recursos económicos obtenidos por la entidad.

### Ejercicio 2019

<b>OTROS RECURSOS</b>	<b>Previsto</b>	<b>Realizado</b>
Deudas contraídas	0,00	0,00
Otras obligaciones financieras asumidas	0,00	0,00
<b>TOTAL OTROS RECURSOS OBTENIDOS.</b>		

### Ejercicio 2018

<b>OTROS RECURSOS</b>	<b>Previsto</b>	<b>Realizado</b>
Deudas contraídas	0,00	0,00
Otras obligaciones financieras asumidas	0,00	0,00
<b>TOTAL OTROS RECURSOS OBTENIDOS.</b>		

#### 15.1.4 CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Entidad</b>	<b>Ingresos</b>	<b>Gastos</b>	<b>No produce corriente de bienes y servicios</b>

Todo lo relativo a este apartado ha sido integrado en el epígrafe 14. Subvenciones, donaciones y legados.

## 15.2 APLICACIÓN DE ELEMENTOS PATRIMONIALES A FINES PROPIOS

### 15.2.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL DESTINO DE RENTAS E INGRESOS

Ejercicio	Excedente del ejercicio	Ajustes negativos	Ajustes positivos	Base de cálculo	Renta a destinar		Recursos destinados a fines (gastos + inversiones)	Aplicación de los recursos destinados en cumplimiento de sus fines							
					Importe	%		N-4	N-3	N-2	N-1	N	Importe pendiente		
<b>2015</b>	-14.887,20	1.912.858,27	1.897.934,29	-29.811,18			1.912.858,27								0,00
<b>2016</b>	52.658,89	2.117.149,66	2.055.216,53	-9.274,24			2.117.149,66								0,00
<b>2017</b>	77.862,28	2.022.157,75	1.937.983,61	-6.311,86			2.022.157,75								0,00
<b>2018</b>	687.896,54	2.047.015,46	1.821.710,84	462.591,92	323.814,34	70	2.047.015,46				323.814,34				0,00
<b>2019</b>	49.324,33	1.987.076,57	1.925.894,24	-11.858,00			1.987.076,57								0,00
<b>TOTAL</b>	852.854,84	10.086.257,71	9.638.739,51	405.336,64			10.086.257,71	0,00	0,00	0,00	323.814,34		0,00		0,00

15.2.1 RECURSOS APLICADOS EN EL EJERCICIO

Ejercicio 2019

	IMPORTE		
<b>1. Gastos en cumplimiento de fines</b>	1.877.797,67		
	<b>Fondos propios</b>	<b>Subvenciones, donaciones y legados</b>	<b>deuda</b>
<b>2. Inversiones en cumplimiento de fines (2.1 + 2.2).</b>	109.278,90	0,00	
2.1. Realizadas en el ejercicio	109.278,90	0,00	
2.2. Procedentes de ejercicios anteriores			
a). deudas canceladas en el ejercicio incurridas en ejercicios anteriores			
b). imputación de subvenciones, donaciones y legados de capital procedentes de ejercicios anteriores			
<b>TOTAL (1 + 2)</b>	1.987.076,57		

Ejercicio 2018

	IMPORTE		
<b>3. Gastos en cumplimiento de fines</b>	1.821.710,84		
	<b>Fondos propios</b>	<b>Subvenciones, donaciones y legados</b>	<b>deuda</b>
<b>4. Inversiones en cumplimiento de fines (4.1 + 4.2).</b>	225.304,62	0,00	
4.1. Realizadas en el ejercicio	225.304,62	0,00	
4.2. Procedentes de ejercicios anteriores			
a). deudas canceladas en el ejercicio incurridas en ejercicios anteriores			
b). imputación de subvenciones, donaciones y legados de capital procedentes de ejercicios anteriores			
<b>TOTAL (3 + 4)</b>	2.047.015,46		

### 15.3 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

#### DETALLE DE GASTOS EJERCICIO 2019

Nº de Cuenta	Partida de la cuenta de resultados	Detalle del gasto	Criterio de imputación a la función de administración del patrimonio	Importe
65	Gastos órgano de gobierno	Gastos junta directiva	Proporcional	8.834,33
60	Aprovisionamientos	Materiales admon.	Proporcional	914,86
64	Personal	Personal contratado	Gasto Directo	198.576,92
62, 63	Otros gastos	Suministros y otros	Proporcional	136.978,45
68	Amortizaciones	Amortizaciones	Proporcional	14.313,36
69	Deterioro inmovilizado	Perdidas en baja inmovilizado	Gasto Directo	0,00
66, 67	Gastos financieros	Gastos financieros	Gasto Directo	0,00
<b>TOTAL DE GASTOS DE ADMINISTRACION.....</b>				<b>359.617,92</b>

#### DETALLE DE GASTOS EJERCICIO 2018

Nº de Cuenta	Partida de la cuenta de resultados	Detalle del gasto	Criterio de imputación a la función de administración del patrimonio	Importe
65	Gastos órgano de gobierno	Gastos junta directiva	Proporcional	7.241,47
60	Aprovisionamientos	Materiales admon.	Proporcional	59,77
64	Personal	Personal contratado	Gasto Directo	120.854,21
62, 63	Otros gastos	Suministros y otros	Proporcional	154.103,96
68	Amortizaciones	Amortizaciones	Proporcional	14.282,98
69	Deterioro inmovilizado	Perdidas en baja inmovilizado	Gasto Directo	0,00
66, 67	Gastos financieros	Gastos financieros	Gasto Directo	18.420,51
<b>TOTAL DE GASTOS DE ADMINISTRACION.....</b>				<b>314.962,90</b>

## 16 OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS.

No existe información sobre operaciones con partes vinculadas.

## 17 OTRA INFORMACIÓN.

- 1) El número de medio de personas empleadas durante el ejercicio 2019 y 2018 quedan expresados en el siguiente cuadro:

CATEGORIAS	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018	
	Nº medio personas empleadas		Nº medio personas empleadas	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Titulado superior	9,33	4,50	9,08	4,00
Titulado medio	0,00	2,00	0,00	1,00
Jefes administrativos	2,00	2,00	2,00	3,00
Oficiales adtivos.	4,92	1,00	5,42	1,00
Auxiliares adtivos.	1,67	1,00	1,00	1,00
Subalternos	6,33	0,00	7,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>24,25</b>	<b>10,50</b>	<b>24,50</b>	<b>10,00</b>

En 2019, la plantilla total al término del ejercicio ascendía a 36 personas, de las que 26 eran mujeres y 10 hombres.

En 2018, la plantilla total al término del ejercicio ascendía a 36 personas, de las que 26 eran mujeres y 10 hombres.

- 2) No ha sido necesario solicitar ninguna autorización a ninguna autoridad administrativa para la realización de actividades.
- 3) La Asamblea General, en su reunión del 10 de junio de 2018, renovó la Junta Directiva que quedó formada desde entonces por las siguientes personas:

PRESIDENTE: D. MIGUEL ÁNGEL TERRERO PRADA  
VICEPRESIDENTE 1º: D. JOSÉ MARÍA JIMENEZ RUIZ  
VICEPRESIDENTA 2º: D<sup>a</sup>. BEATRIZ MENÉNDEZ CRESPO

(Presentó su dimisión en junio de 2020, quedando vacante cargo desde esa fecha)

SECRETARIA: D<sup>a</sup>. MARIA VICTORIA GÓMEZ GÓMEZ  
VICESECRETARIA D<sup>a</sup>. ANA BELLA MUNIZ GOMIS  
VOCAL: D<sup>a</sup> DOLORES LÓPEZ JUSTICIA  
VOCAL: D<sup>a</sup>. MAGDALENA PÉREZ TRENADO  
VOCAL: D<sup>a</sup> JOSEFINA SANTOS AREVALO  
VOCAL: D<sup>a</sup> INÉS PAREDES LÓPEZ

El ejercicio de estos cargos es gratuito. Por su desempeño no se han devengado ni pagado sueldos, dietas ni remuneraciones de ninguna clase.

- 4) No se han concedido anticipos ni créditos a ningún miembro del órgano de gobierno.
- 5) No se ha contraído obligación alguna en materia de pensiones o seguros de vida a favor de ninguno de los miembros integrantes de la Junta Directiva.
- 6) No hay ninguna operación sobre la que exista algún tipo de garantía.
- 7) Litigios pendientes:

En la siguiente relación, informamos sobre litigios y reclamaciones pendientes que afectan a la Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza:

- Procedimiento Ordinario núm. 1091/2019, tramitado ante el Juzgado de lo Mercantil núm. 3 de Madrid, a instancia de D. José López Ferez.  
Este procedimiento se ha interpuesto por posible vulneración de derechos de propiedad intelectual, reclamando el demandante en concepto de indemnización la suma de 578.745 €.  
En la actualidad el procedimiento está en tramitación, pendiente de celebración de Audiencia Previa y Vista.
  - Recurso Contencioso Administrativo 458/2016, interpuesto ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 8 de Madrid, a instancias de la Comunidad de Propietarios de la Colonia Bellas Vistas, frente a una Resolución del Ayuntamiento de Madrid, para la reparación de un muro perimetral.  
La Asociación Teléfono de la Esperanza se ha personado como codemandada, al contar con un interés directo en el asunto.  
No existe cuantía de contingencia en el presente procedimiento.  
En este ejercicio se ha dictado sentencia desimatoria del recurso de apelación, lo que supone la finalización del procedimiento judicial.  
Indicar a efectos de honorarios, gastos y costas la suma de 1.500 €.
  - No nos consta la existencia de ningún otro pasivo o contingencia susceptible de reclamación.
- 8) Información sobre medio ambiente - Dada la actividad a la que se dedica la Entidad, la misma no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones, ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria de las cuentas anuales respecto a información de cuestiones medioambientales. Durante el ejercicio actual y el anterior, no se ha producido ningún movimiento en la partida de derechos de emisión de gases de efecto invernadero 2018.

9) Acontecimientos posteriores al cierre:

Durante el ejercicio 2020, el Ayuntamiento de Bullas ha iniciado un procedimiento administrativo para la reversión del terreno en el que se encuentra la sede de esta localidad.

Según el parecer de la Junta Directiva de la Asociación con posterioridad al cierre del ejercicio no se ha producido ningún hecho que, aun no afectando a las Cuentas Anuales, su conocimiento sea útil para el usuario de los estados financieros.

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, e 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo.

La Entidad considera que estos acontecimientos no implican un ajuste en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, si bien podrían impactar de manera significativa en las operaciones y, por tanto, en sus resultados y flujos de efectivo previstos para el 2020, como va a suceder con la mayoría de las empresas y entidades españolas. A la fecha de formulación de las cuentas anuales, no es posible realizar de forma fiable una estimación cuantificada de su potencial impacto en la Entidad, que depende en gran medida del tiempo que se prolongue esta situación y de las medidas adicionales que se puedan adoptar para mitigarlas tanto a nivel nacional como internacional.

La Entidad ha activado los planes de contingencia y puesto en marcha las medidas organizativas, de control y de monitorización continua necesarias para la gestión de la crisis, con el objeto de hacer frente a la situación y minimizar su impacto, considerando que se trata de una situación coyuntural que, conforme a las estimaciones más actuales y a la posición de tesorería a la fecha, no compromete la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

**Firma de la Memoria económica por los miembros de la Junta directiva u órgano de representación de la entidad**

Debido a las excepcionales circunstancias derivadas del COVID-19, de forma excepcional y por acuerdo unánime de la Junta Directiva, con el visto bueno de la Asamblea, la presente Memoria será firmada por la secretaria de la Asociación, D<sup>a</sup>. MARIA VICTORIA GOMEZ GÓMEZ, con el visto bueno del presidente, MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA. Asimismo, y como complemento de autenticación, se incorporará la firma digital de la institución.

En Madrid a 1 de septiembre de 2020

  
Fdo.: M<sup>a</sup> Victoria Gómez Gómez.  
Secretaria

**ASOCIACION INTERNACIONAL DEL  
TELEFONO DE LA ESPERANZA  
ASITES**  
C/ Frances Rodriguez, 51  
Colonia Bellas Vistas - Chalet 25  
28039 MADRID

  
Vº Bº: D. Miguel A. Terrero Prada  
Presidente

05235381Y  
JOSE MARIA  
SANCHEZ (R:  
G85590685)

Firmado digitalmente por 05235381Y JOSE MARIA SANCHEZ (R: G85590685)  
Nombre de reconocimiento (DN):  
2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT0030/PUESTO  
1/37091/21022020122243,  
serialNumber=IDCES-05235381Y,  
givenName=JOSE MARIA, sn=SANCHEZ  
ORANTOS, cn=05235381Y JOSE MARIA  
SANCHEZ (R: G85590685), 2.5.4.97=VATES-  
G85590685, o=ASOCIACION INTERNACIONAL  
DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA - ASITES,  
c=ES  
Fecha: 2020.10.08 11:40:05 +02'00'

**ASOCIACION INTERNACIONAL  
DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA**

**M M R D            D D D            R**

2019

**MEMORIA  
TELÉFONO DE LA ESPERANZA  
DE 2019**



***Teléfono de  
la esperanza***

[telefonodelaesperanza.org](http://telefonodelaesperanza.org)



## **ÍNDICE**

- 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 Asociation 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)  
[asites@telefonodelaesperanza.org](mailto:asites@telefonodelaesperanza.org)

WEB: [www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org)

Redes sociales:

Twitter: [@Tel\\_Esperanza](https://twitter.com/Tel_Esperanza)

Facebook: [@telesperanza](https://www.facebook.com/telesperanza)

Youtube: [@telefonoesperanza](https://www.youtube.com/@telefonoesperanza)

Instragram: [@tfdelaesperanza\\_717003717](https://www.instagram.com/tfdelaesperanza_717003717)



## 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	745
Voluntarios/as	1.515
Socios/as económicos/as	6.096

### 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 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.

##### Descripción de los servicios.

###### a. Servicio permanente de orientación por teléfono

El Teléfono de la Esperanza 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:

- **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 biopsicosocial.
- **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.
- **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).
- **Departamento de Trabajo Social:** Constituido por profesionales del Trabajo Social que facilitan información y asesoramiento.
- **Departamento de Orientación familiar:** Para trabajar las problemáticas relacionales o familiares de forma simultánea con los miembros de la unidad familiar.

### c. Grupos de apoyo 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 y programas más consolidados están los siguientes:

- *Elaboración del duelo*
- *Afrontar la ruptura de pareja*
- *Aprender a vivir con la enfermedad*
- *Volver a vivir (para personas con depresión leve o moderada)*
- *Cuidando al que cuida*
- *Grupo de Víctimas de la violencia de género*
- *Grupo de personas con problemas de ansiedad*
- *Programa Inserción socio-laboral*
- *Programa Ludopatía.*



- Programa *Emigrantes*
- Programa *Victimas accidentes de Tráfico*.
- Programa de *atención a pacientes diagnosticados con TOC y sus familias*

**d) “Siempre cerca”. Programa de acompañamiento en la soledad**

Este programa tiene como objetivo contribuir al bienestar emocional y social de personas afectadas por la soledad no deseada. Inicialmente surgió para atender a personas mayores de 65 años, pero actualmente también se trabajan con población mejor de 65 años con problemas de soledad no deseada y aislamiento social.

Los servicios que incluye son:

- Servicio de acompañamiento telefónico programado
- Atención especializada de las crisis detectadas
- Actividades socioeducativas: reuniones, charlas sobre salud, actividades lúdicas y de encuentro, etc.

**e) “TESUIC”. Programa de prevención de la conducta suicida.**

Este programa abarca actuaciones internas y externas enfocadas a la prevención de la conducta suicida en la población:

- Formación específica para voluntarios y voluntarias del Teléfono de la Esperanza
- Protocolo de comunicación externa en relación a la problemática suicida
- Sensibilización de la población de la problemática y de pautas de prevención
- Convenios de colaboración con instituciones: 112, asociaciones de supervivientes
- Impulsar el plan de Prevención del Suicidio

**Recursos humanos asignados a la actividad**

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	5
Personal con contrato de servicios	11
Personal voluntario	1.291

**Coste y financiación de la actividad**

<b>Financiación</b>	<b>Importe</b>
<b>Cuota de asociados</b>	38.599,07
<b>Prestaciones de servicios de la actividad (incluido cuotas de usuarios)</b>	23.764,51
<b>Ingresos ordinarios de la actividad mercantil</b>	
<b>Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio</b>	
<b>Ingresos con origen en la administración pública</b>	292.868,35
a. Contratos con el sector público	
b. Subvenciones	292.868,35
c. Conciertos	
<b>Otros ingresos del sector privado</b>	49.740,39
a. Subvenciones	
b. Donaciones y legados	49.740,39
c. Otros	
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>404.972,12</b>

<b>Gastos e inversiones</b>	<b>Importe</b>
<b>Gastos por ayudas y otros</b>	<b>25.226,36</b>
a. Ayudas monetarias	
b. Ayudas no monetarias	
c. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	<b>25.226,36</b>
<b>Aprovisionamientos</b>	<b>5.476,69</b>
a. Compras de bienes destinados a la actividad	
b. Compras de materias primas	
c. Compras de otros aprovisionamientos	<b>4.777,36</b>
d. Trabajos realizados por otras entidades	<b>699,33</b>
e. Pérdidas por deterioro	
<b>Gastos de personal</b>	<b>184.461,32</b>
<b>Otros gastos de la actividad</b>	<b>202.310,38</b>
a. Arrendamientos y cánones	<b>17.250,96</b>
b. Reparaciones y conservación	<b>25.788,37</b>
c. Servicios de profesionales independientes	<b>48.180,41</b>



d. Transportes	6.850,59
e. Primas de seguros	8.038,33
f. Servicios bancarios	0,00
g. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	16.073,90
h. Suministros	44.842,13
h.1.Otros servicios	35.285,69
i. Tributos	0,00
j. Pérdida por créditos incobrables derivados de la actividad	0,00
k. Otras pérdidas de gestión corrientes	0,00
<b>Amortización de inmovilizado</b>	<b>42.940,08</b>
<b>Gastos financieros</b>	
<b>Diferencias de cambio</b>	
<b>Adquisición de inmovilizado</b>	
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>460.414,83</b>

### Beneficiarios/as de la actividad

#### a) Número de Beneficiarios:

Tipo	Número
Llamantes telefónicos	116.155
Atención presencial en sede	4.442
Grupos para crisis específicos	883
Programa "Cerca de ti" de acompañamiento en la soledad	4.185

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

El 61 % de las demandantes del servicio son mujeres y el 39% hombres.  
Las edades de los llamantes se distribuyen según los siguientes porcentajes:

Edad	Número
Hasta 18 años	1,25%
De 19 a 25	3,12%
De 26 a 35	10,76%
De 36 a 45	20,48%



De 46 a 55	<b>26,23%</b>
De 56 a 65	<b>26,35%</b>
De 66 a 75	<b>9,00%</b>
76 y más	<b>2,82%</b>

El 82% 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 14 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 **126.777** usuarios del servicio, muchos de ellos en grave situación de crisis y que manifiestan en un 82% 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 92 % 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.**

<b>Año</b>	<b>Llamadas</b>
<b>2004</b>	<b>55.866</b>
<b>2005</b>	<b>57.140</b>
<b>2006</b>	<b>70.546</b>
<b>2007</b>	<b>81.879</b>
<b>2008</b>	<b>87.035</b>
<b>2009</b>	<b>88.049</b>
<b>2010</b>	<b>88.373</b>
<b>2011</b>	<b>96.807</b>
<b>2012</b>	<b>99.964</b>
<b>2013</b>	<b>95.383</b>
<b>2014</b>	<b>96.679</b>
<b>2015</b>	<b>94.699</b>
<b>2016</b>	<b>93.681</b>
<b>2017</b>	<b>108.458</b>
<b>2018</b>	<b>114.273</b>
<b>2019</b>	<b>116.155</b>

**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. Cursos y Talleres de desarrollo personal.**

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 talleres son grupos de 8-12 personas, conducidas por un coordinador, que trabajan, en sesiones semanales de 2h de duración, sobre temas monográficos relacionados con la promoción de la salud emocional y el desarrollo personal.

Los cursos constan de una etapa intensiva inicial (3 a 4 días) y otra etapa de 8 a 10 sesiones semanales de seguimiento.



Actualmente, abierto proceso de actualización de estos materiales. Los cursos y talleres de desarrollo personal más consolidados son:

- Autoestima.
- Valores. Mi brújula interior.
- Mejora tus habilidades de comunicación
- Cómo establecer relaciones sanas
- Taller del Perdón
- Inteligencia emocional
- Pensar bien para vivir mejor
- Resolución de conflictos
- Gestión del estrés
- Sé tú mism@. Taller para adolescentes.
- En busca de la felicidad.
- Programa Entre amigos (grupos para afrontar la soledad e incomunicación)
- Prácticas para la salud emocional (mindfulness, técnicas relajación, yoga...)
- Ayuda a tus hijos a crecer

### b. 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. En el presente año, la Asamblea General de ASITES decidió trasladar la celebración del Día de la Escucha al 27 de marzo, día de la fundación oficial del Teléfono de la Esperanza.
- **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 3000 personas con grave riesgo y unas 150 llamadas de personas con suicidio en curso. Junto a esto se atienden a más de 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 de voluntariado.

- **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 2019 se contabilizaron **más de 13.000 descargas**
- **Activa presencia en la RED.**: Web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) y Boletín electrónico.

### Recursos humanos asignados a la actividad

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	<b>10</b>
Personal con contrato de servicios	<b>2</b>
Personal voluntario	<b>678</b>

### Coste y financiación de la actividad

Financiación	Importe
<b>Cuota de asociados</b>	<b>135.096,73</b>
<b>Prestaciones de servicios de la actividad (incluido cuotas de usuarios)</b>	<b>25.687,14</b>
<b>Ingresos ordinarios de la actividad mercantil</b>	
<b>Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio</b>	
<b>Ingresos con origen en la administración pública</b>	<b>354.991,94</b>
d. Contratos con el sector público	
e. Subvenciones	<b>354.991,94</b>
f. Conciertos	
<b>Otros ingresos del sector privado</b>	<b>138.466,21</b>
d. Subvenciones	
e. Donaciones y legados	<b>119.579,21</b>
f. Otros	<b>18.887,00</b>
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>654.242,03</b>



<b>Gastos e inversiones</b>	<b>Importe</b>
<b>Gastos por ayudas y otros</b>	<b>25.656,53</b>
d. Ayudas monetarias	0,00
e. Ayudas no monetarias	142,33
f. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	25.514,20
<b>Aprovisionamientos</b>	<b>20.588,03</b>
f. Compras de bienes destinados a la actividad	
g. Compras de materias primas	
h. Compras de otros aprovisionamientos	4.893,67
i. Trabajos realizados por otras entidades	15.694,36
j. Pérdidas por deterioro	
<b>Gastos de personal</b>	<b>169.644,57</b>
<b>Otros gastos de la actividad</b>	<b>246.036,91</b>
l. Arrendamientos y cánones	17.250,96
m. Reparaciones y conservación	25.788,37
n. Servicios de profesionales independientes	56.455,87
o. Transportes	6.850,59
p. Primas de seguros	8.038,33
q. Servicios bancarios	0,00
r. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	16.073,90
s. Suministros	44.842,13
h.1.Otros servicios	70.736,76
t. Tributos	0,00
u. Pérdida por créditos incobrables derivados de la actividad	0,00
v. Otras pérdidas de gestión corrientes	0,00
<b>Amortización de inmovilizado</b>	<b>42.940,08</b>
<b>Gastos financieros</b>	
<b>Diferencias de cambio</b>	
<b>Adquisición de inmovilizado</b>	
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>504.866,12</b>



## Beneficiarios/as de la actividad

### a) Número de beneficiarios

Tipo	Número
Talleres y cursos promoción salud emocional	5.811
Revista AVIVIR	
Papel	6.375
Digital	13.407
Boletín electrónico	20.024
Seguidores Redes Sociales	28.030
Visitas a la web corporativa	524.206
Actividades promoción e información	18.937
<b>TOTAL BENEFICIARIOS</b>	<b>616.790</b>

### 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 90% de las personas participantes en los cursos y talleres manifiestan un alto grado de satisfacción.

Respecto al cada vez más importante impacto 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. Por otra parte, estamos colaborando con Google, Twitter, Instagram y Facebook en la prevención del suicidio, incorporando instrumento de ayuda en dichas plataformas digitales.

### 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 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/mental 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 2019, y según el buscador Google noticias, **hay 660 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.

## Evolución número de usuarios en actividades grupales

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Talleres crisis	523	410	615	620	632	737	684	883
Talleres promoción s.e.	2.700	2.331	3.148	2.806	1.618	3.448	3.515	4.928
Cursos	1.847	1.366	1.477	1.123	1.005	595	564	540
Otras actividades	2.058	3.340	6.879	20.921	26.080	25.048	22.260	18.937
Formación voluntariado	2.922	2.914	3.769	3.695	3.780	3.253	3.084	3.936
<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>	<b>29.284</b>

### 4.3. PROMOCIÓN Y FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO

#### Descripción de la actividad

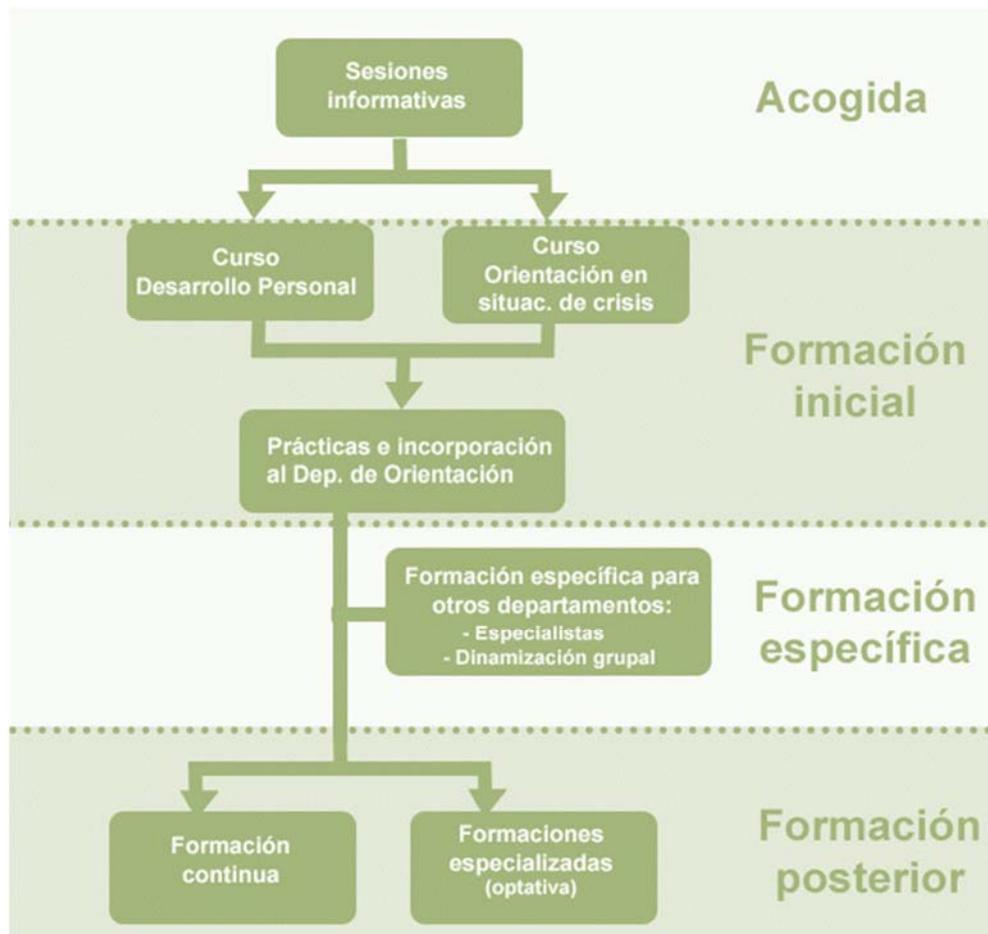
Promover el voluntariado como medio de participación y desarrollo de la sociedad civil. Formar personas para la incorporación en la acción voluntaria. Y ofertar formación permanente a los voluntarios /as.



## Descripción de los servicios.

### a) Programa de formación del Voluntariado:

Este programa ha sido recientemente actualizado tal y como se recoge en el siguiente esquema:



Incluye las siguientes actividades formativas:

ACOGIDA. SESIONES INFORMATIVAS	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que los candidatos a voluntarios conozcan a la entidad en la que han mostrado interés</li><li>• Que los candidatos conozcan cuál es el itinerario formativo para convertirse en voluntario del T.E.</li><li>• Sensibilizar sobre el voluntariado: concepto, ley del voluntariado, derechos y deberes</li><li>• Facilitar la autoexploración en cuanto a su propia motivación, compromiso, habilidades, visión.</li><li>• Posibilitar que puedan tomar la decisión de convertirse en voluntarios con madurez y conocimiento.</li><li>• Mantener la vinculación y motivación de los candidatos mientras esperan el inicio de la formación</li><li>• Transmitir a los futuros voluntarios la filosofía de la asociación.</li></ul>



<b>Contenidos</b>	<p><b>Sesión 1</b> Bienvenida y presentación La organización La formación en ASITES</p> <p><b>Sesión 2</b> El voluntariado: Definición. Marco jurídico. Ámbitos de actuación. Derechos y obligaciones. Características. Dinámica grupal sobre las claves para un voluntariado sano</p> <p><b>Sesión 3</b> Dinámica grupal sobre nuestras creencias limitantes al mirar al otro Dinámica grupal para autoexplorar las necesidades tras nuestro deseo de ayuda</p> <p><b>Sesión 4</b> Dinámica La línea del tiempo de las motivaciones Dinámica Temores</p> <p><b>Sesión 5</b> Video fórum actitudes ante el voluntariado</p>
-------------------	---

<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promocionar la incorporación de la población al voluntariado.</li><li>• Favorecer en los candidatos un conocimiento más profundo de la estructura de su personalidad para comprender los comportamientos propios y las reacciones de los demás.</li><li>• Facilitar a los candidatos el conocimiento de los patrones propios de comunicación que utilizan de forma habitual en sus interacciones y la sustitución gradual de aquellos que se demuestran ineficaces por otros más funcionales y satisfactorios para el candidato.</li><li>• Proporcionar a los candidatos el conocimiento de las técnicas psicológicas útiles para la intervención en crisis.</li></ul>
<b>Contenidos</b>	<p><b><u>Curso “Desarrollo Personal”</u></b> Duración: Dos módulos intensivos (20h cada uno) más 16 sesiones de seguimiento (2h). Total =72h presenciales + 32h de trabajo no presencial estimado. Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El autoconocimiento y las dimensiones personales</li><li>• La dimensión cognitiva</li><li>• La dimensión psicoafectiva</li><li>• La dimensión espiritual</li><li>• La dimensión social</li><li>• El proceso de cambio personal</li></ul> <p><b><u>Curso “Orientación en situaciones de crisis”</u></b> Duración: 15 sesiones de 2h + periodo de prácticas Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La relación de ayuda</li><li>• El Encuentro</li><li>• La exploración y comprensión del problema</li><li>• Personalización del problema y Reestructuración</li><li>• El proceso de cambio. La meta y el Plan de acción.</li><li>• La conclusión de la ayuda</li><li>• Prácticas: Programa Llamatel, Atención de crisis específicas, Llamadas simuladas</li></ul>



## FORMACIÓN ESPECÍFICA

<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar a los voluntarios el conocimiento de las normas de funcionamiento del nuevo departamento en el que se van a incorporar</li><li>• Formar a los voluntarios en las técnicas útiles para el desarrollo de su labor en el nuevo departamento.</li></ul>
<b>Contenidos</b>	<p><b><u>Curso específico para Especialistas</u></b> Duración: 4 sesiones de 1h30 + prácticas Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El Departamento de Especialistas</li><li>• La entrevista</li><li>• Manejo del programa Llamatel</li><li>• Habilidades del terapeuta</li></ul> <p><b><u>Curso específico de “Dinamización Grupal”</u></b> Duración: 10 sesiones de 1h30 + prácticas Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dinamización en ASITES</li><li>• Estructura del Grupo</li><li>• Los procesos grupales</li><li>• Función del dinamizador</li><li>• Cualidades del dinamizador</li><li>• Fomentar la cohesión</li><li>• Fomentar la participación</li><li>• Estimular las habilidades comunicativas</li><li>• Gestionar los conflictos</li><li>• Escenas temidas</li><li>• Prácticas: copilotaje de grupos</li></ul>

## FORMACIÓN POSTERIOR

<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar a los voluntarios un conocimiento más profundo de aquellas crisis que afectan más directamente a nuestra sociedad (problemas de comunicación, depresión, soledad, crisis suicidas, etc.)</li><li>• Incrementar las competencias comunicativas y habilidades de los voluntarios de la Entidad para dar mejor servicio a los colectivos de atención.</li><li>• Favorecer la fidelización del voluntariado de la entidad y el sentido de pertenencia a la asociación</li><li>• Asegurar la calidad de las actuaciones llevadas a cabo por el personal voluntario</li></ul>
<b>Contenidos</b>	<p><b><u>Formación Continua</u></b> <b>Organización:</b> Se organizan en cada Centro, preferiblemente por departamentos, para poder ajustar los contenidos a las necesidades y objetivos de cada ámbito de actuación. <b>Duración:</b> Sesiones de 2h de duración aproximadamente. <b>Periodicidad:</b> En función de las necesidades detectadas y de los recursos del centro, se organizarán con una periodicidad mínima cuatrimestral (3 sesiones al año). <b>Contenidos:</b> Intervención con perfiles de usuarios específicos, técnicas de escucha, técnicas de intervención, puesta en común de casos y dificultades</p> <p><b><u>Formación especializada</u></b> <b>Organización:</b> Se organizan a nivel nacional, pudiendo participar en ella todos los voluntarios que lo soliciten y cumplan los requisitos de cada actividad formativa. <b>Periodicidad:</b> Anual <b>Duración:</b> Un fin de semana completo (la duración podría variar en función de los contenidos de la actividad) Contenido: En 2019 se organizó el curso “<b>Jornada sobre el Plan Estratégico y los Planes de Acción</b>”</p>

**b) 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 la PVE y las plataformas locales y autonómicas

**Recursos humanos asignados a la actividad**

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	14
Personal con contrato de servicios	5
Personal voluntario	489

**Coste y financiación de la actividad**

Financiación	Importe
<b>Cuota de asociados</b>	<b>154.396,27</b>
<b>Prestaciones de servicios de la actividad (incluido cuotas de usuarios)</b>	<b>23.764,51</b>
<b>Ingresos ordinarios de la actividad mercantil</b>	<b>25.895,28</b>
<b>Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio</b>	
<b>Ingresos con origen en la administración pública</b>	<b>79.873,19</b>
g. Contratos con el sector público	
h. Subvenciones	<b>79.873,19</b>
i. Conciertos	
<b>Otros ingresos del sector privado</b>	<b>290.932,21</b>
g. Subvenciones	
h. Donaciones y legados	<b>290.932,21</b>
i. Otros	
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>574.861,45</b>



<b>Gastos e inversiones</b>	<b>Importe</b>
<b>Gastos por ayudas y otros</b>	<b>25.818,36</b>
g. Ayudas monetarias	592,00
h. Ayudas no monetarias	
i. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	25.226,36
<b>Aprovisionamientos</b>	<b>13.714,48</b>
k. Compras de bienes destinados a la actividad	
l. Compras de materias primas	
m. Compras de otros aprovisionamientos	4.777,36
n. Trabajos realizados por otras entidades	8.937,12
o. Pérdidas por deterioro	
<b>Gastos de personal</b>	<b>184.787,51</b>
<b>Otros gastos de la actividad</b>	<b>279.263,42</b>
w. Arrendamientos y cánones	17.250,96
x. Reparaciones y conservación	25.788,37
y. Servicios de profesionales independientes	51.550,49
z. Transportes	6.850,59
aa. Primas de seguros	8.038,33
bb. Servicios bancarios	0,00
cc. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	16.073,90
dd. Suministros	44.842,13
h.1.Otros servicios	108.868,65
ee. Tributos	
ff. Pérdida por créditos incobrables derivados de la actividad	
gg. Otras pérdidas de gestión corrientes	
<b>Amortización de inmovilizado</b>	<b>42.940,08</b>
<b>Gastos financieros</b>	
<b>Diferencias de cambio</b>	
<b>Adquisición de inmovilizado</b>	
<b>COSTE TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>546.523,85</b>

**Beneficiarios/as de la actividad**
**a) Número de beneficiarios**

Tipo	Número
Formación inicial	<b>1.757</b>
Formación continua	<b>2.179</b>
Formación especializada: Plan Estratégico	<b>76</b>
Promoción del voluntariado	<b>3.530</b>
<b>TOTAL BENEFICIARIOS</b>	<b>7.542</b>

Sin cuantificar las personas a la que se llegó a través de la Campaña “Ayúdanos a construir redes para la vida”


**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.

**c) 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.

**d) 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, exceptuándose la captación de nuevos voluntarios que ha quedado muy por debajo de lo programado.

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.

Formación Voluntariado 2019	Número	Participantes
Acogida. Sesiones de voluntariado	35	250
Formación inicial		
• Desarrollo Personal, Módulo I	26	635
• Desarrollo Personal Módulo II	20	460
• Orientación en situaciones de crisis	30	372
Formación específica		
• Dinamización Grupal	2	29
• Especialistas en consulta	2	11
Formación posterior		
• Formación continua	97	2.179
• Formación especializada: Plan Estratégico	1	76
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>4.012</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.

- a. Asesoramiento técnico a centros en el extranjero: formación, protocolos, materiales técnicos.
- b. Divulgación de actividades de las diferentes asociaciones nacionales del Teléfono de la Esperanza en el extranjero.
- c. 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

Tipo de personal	Número
Personal asalariado	
Personal con contrato de servicios	
Personal voluntario	4

### Coste y financiación de la actividad

Financiación	Importe
<b>Cuota de asociados</b>	
<b>Prestaciones de servicios de la actividad (incluido cuotas de usuarios)</b>	
<b>Ingresos ordinarios de la actividad mercantil</b>	
<b>Rentas y otros ingresos derivados del patrimonio</b>	
<b>Ingresos con origen en la administración pública</b>	<b>0,00</b>
j. Contratos con el sector público	
k. Subvenciones	<b>0,00</b>
l. Conciertos	
<b>Otros ingresos del sector privado</b>	<b>758,00</b>
j. Subvenciones	
k. Donaciones y legados	<b>758,00</b>
l. Otros	
<b>FINANCIACION TOTAL DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>758,00</b>



<b>Gastos e inversiones</b>	<b>Importe</b>
<b>Gastos por ayudas y otros</b>	<b>4.738,65</b>
j. Ayudas monetarias	
k. Ayudas no monetarias	
l. Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	<b>4.738,65</b>
<b>Aprovisionamientos</b>	<b>939,11</b>
p. Compras de bienes destinados a la actividad	
q. Compras de materias primas	
r. Compras de otros provisionamientos	<b>939,11</b>
s. Trabajos realizados por otras entidades	
t. Pérdidas por deterioro	
<b>Gastos de personal</b>	
<b>Otros gastos de la actividad</b>	<b>0,00</b>
hh. Arrendamientos y cánones	
ii. Reparaciones y conservación	
jj. Servicios de profesionales independientes	
kk. Transportes	
ll. Primas de seguros	
mm. Servicios bancarios	
nn. Publicidad, propaganda y relaciones públicas	
oo. Suministros	
h.1. Otros servicios	
pp. Tributos	
qq. Pérdida por créditos incobrables derivados de la actividad	
rr. Otras pérdidas de gestión corrientes	
<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>	<b>5.677,77</b>



## Beneficiarios/as de la actividad

Se ha procedido asesorar y apoyar 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

### a) Clases de beneficiarios/as:

Las Asociaciones Nacionales del Teléfono de la Esperanza en el Extranjero.

### b) Requisitos exigidos para ostentar la condición de beneficiario/a:

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

### c) Grado de atención que reciben los beneficiarios/as

Un profesional dedica parte de su jornada laboral a la atención de estos programas de cooperación y 4 voluntarios impartieron cursos de formación en las entidades conveniadas.

### d) 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, ha trabajado vía on -line 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, París 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. Se ha promocionado la tarea de estas organizaciones a través de las plataformas digitales de ASITES.

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

## 5. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE ASITES

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 **1.515 voluntarios/as**, de los cuales **745** 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.

Perfil del voluntariado en ASITES:

### PERFIL DE LOS VOLUNTARIOS TELEFONO DE LA ESPERANZA

El número total de voluntarios es de 1.515

La distribución por sexo:

- Masculino **31.6%**
- Femenino **68.4%**



La edad media 56,86 años. Contando el voluntario más joven con 26 años y el mayor con 83.

Menos de 20:	0 %
Entre 21 and 30:	2 %
Entre 31 and 40:	6 %
Entre 41 and 50:	20%
Entre 51 and 60:	35%
Entre 61 and 70:	27%
Más de 70 años:	10%

Antigüedad:

La media de antigüedad como voluntario del TE es de 8,81 años. Habiendo prestado 40 años el voluntario con más antigüedad y un mes el que menos.

La Formación académica es la siguiente:

- Estudios obligatorios 3.3%
- Bachiller 15.6%
- FP 9.4%
- Diplomatura 19.4%
- Grado 4.0%
- Licenciatura 42.8%
- Doctorado 5.0%
- Sin estudios 0.6%

Por departamentos la distribución:

- Orientación por Teléfono **69 %**
- Intervención psicosocial 14.9%
- Intervención para Salud 6.8%
- Dinamización Interna 9.4%

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 **36** personas, de las que 25 eran mujeres y 11 hombres. Ellos son un apoyo importante para los voluntarios.



CATEGORIAS	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Nº medio personas empleadas		Nº medio personas empleadas		Nº medio personas empleadas		Nº medio personas empleadas	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Titulado superior	9,33	4,50	9,08	4,00	7,00	4,00	6,17	4,00
Titulado medio	8,00	2,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00
Jefes adminis.	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	1,67	2,42
Oficiales adminis	4,32	1,00	5,42	1,00	5,75	1,00	4,33	1,00
Auxiliares adminis.	1,67	1,00	1,00	1,00	2,67	1,00	2,67	1,92
Subalternos	6,33	0,00	7,00	0,00	6,92	0,00	6,25	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>24,25</b>	<b>10,50</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 6.096 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 6.096 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 2019 fue de unos gastos de 2.085.000 euros y unos ingresos de 2.085.000 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
2019	2.361.833	2.312.508	49.324

## SEDES DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA

<b>Albacete</b>	C/ Federico García Lorca, 20 - 1º 02001 Albacete (Cesión municipal)
<b>Alicante</b>	Av de Benito Pérez Galdós, 41, Entr. C 03005 Alicante (Propiedad)
<b>Almería</b>	C/ Francia, 131, 04009 Almería (Propiedad)
<b>Aragón</b>	C/ Lagasca 13, 1º 50006 Zaragoza (Propiedad)
<b>Asturias</b>	Avda. de Bruselas, 4 bajo 33011 OVIEDO ( Cesión Municipal)
<b>Badajoz</b>	C/ Ramón Albarrán, 15-1º dcha. 06002 BADAJOZ (Propiedad)
<b>Baleares</b>	C/ Miguel Marqués, 7 - 1º 07005 PALMA DE MALLORCA (Alquiler)
<b>Bilbao</b>	Avda. Sabino Arana, 42, 1º 48013 BILBAO ( Cesión Iglesia Católica)
<b>Caceres</b>	Avda. de los Pilares, 1- Bloque 8-3ºB 10002 CÁCERES (Alquiler)
<b>Las Palmas</b>	C/ Mesa de León, 4 - 3º dcha. 35001 LAS PALMAS DE G.C (Alquiler)
<b>Cantabria</b>	C/ Santa Lucía, 43. Entresuelo, puerta 1 39003 SANTANDER (Cesión
<b>Castellón</b>	C/ Segorbe, 8 12004 CASTELLÓ ( Cesión Municipal)
<b>Córdoba</b>	Plaza de Cañero 31 - 14014 Córdoba ( Cesión Caja Sur)
<b>Galicia</b>	C/ San Pedro de Mezonzo 26 bis - 2ºB 15701 SANTIAGO DE COMPOSTELA (Cesión Iglesia)
<b>Granada</b>	C/ Horno del Espadero, 22 18005 GRANADA (Propiedad)
<b>Huelva</b>	Avda. de Andalucía, 11 – Bajo 21004 HUELVA (Alquiler)
<b>Jaen</b>	C/ Peso de la Harina 1, 4º 23001 JAÉN (Alquiler)
<b>León</b>	Avenida República Argentina: Pasaie Ordoño II nº 32 1ºC (Propiedad)
<b>Madrid</b>	C/ Francos Rodríguez, 51 - Chalet 44 28039 MADRID (Propiedad)
<b>Málaga</b>	C/ Hurtado de Mendoza, 3 - “Villa Esperanza” 29012 MÁLAGA (Propiedad)
<b>Murcia</b>	C/ Ricardo Zamora, 8 30003 MURCIA( Propiedad)
<b>Navarra</b>	C/ San Blas, 13 – bajo 31014 PAMPLONA (Propiedad)
<b>Rioja</b>	C/ Duquesa de la Victoria, 12 26003 LOGROÑO (Cesión Iglesia católica)
<b>Salamanca</b>	Paseo San Vicente 101, Bajo. 37007 SALAMANCA (Cesión administración)
<b>Sevilla</b>	Avda. Cruz del Campo, 24 41005 SEVILLA (Propiedad)
<b>Tenerife</b>	C/ Villalba Hervás, 9. 38002 Santa Cruz de Tenerife (Alquiler)
<b>Toledo</b>	C/Avenida del General Villalba s/n Pabellón 8. 45003 TOLEDO (Cesión
<b>Valencia</b>	C/ Espinosa, 9- 1º- 1ª 46008 VALENCIA (Propiedad)
<b>Valladolid</b>	C/ San Fernando, 7 – Local 47010 VALLADOLID (Propiedad)
<b>Zamora</b>	Plaza del Seminario, 2, Despacho 4 49003 Zamora (Cesión Iglesia)



RESUMEN DE SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS CONCEDIDOS EN 2018

Entidad	2019	2018	2017	2016
Administración estatal	204.971,43	204.971,43	228.158,72	217.077,10
Administración autonómica de Andalucía	35.976,81	68.080,43	14.833,85	28.338,95
Administración autonómica de Aragón	0,00	0,00	0,00	0,00
Administración autonómica Insular Canaria	100.000,00	100.000,00	100.000,00	60.000,00
Administración autonómica de Castilla la Mancha	46.506,87	45.898,15	29.700,00	31.379,00
Administración autonómica de Castilla y León	13.882,31	0,00	0,00	0,00
Administración autonómica de Madrid	13.363,85	7.465,72	0,00	4.000,00
Administración autonómica de Navarra	90.000,00	89.940,10	90.000,00	70.000,00
Administración autonómica de Valencia	86.535,25	55.200,00	49.000,00	50.434,86
Administración autonómica de Extremadura	7.471,92	0,00	18.824,68	21.458,38
Administración autonómica de Galicia	0,00	0,00	0,00	0,00
Administración autonómica de la Región de Murcia	25.157,54	50.088,55	27.748,17	0,00
Administración autonómica del Principado de Asturias	1.724,26	3.639,66	0,00	2.590,52
Administración autonómica de la Rioja	10.000,00	14.020,65	9.020,65	5.000,00
Administración autonómica de Cantabria	0,00	0,00	2.500,00	0,00
Administración autonómica de País Vasco	0,00	0,00	0,00	0,00
Administración autonómica de Baleares		0,00	0,00	0,00
Administración local de Andalucía	44.576,98	36.582,48	39.599,00	34.494,70
Administración local de Aragón	1.000,00	2.419,49	2.990,72	0,00
Administración local de las Islas Canarias	61.988,37	43.524,68	38.327,25	70.617,59
Administración local de Castilla la Mancha	4.846,84	4.472,79	5.177,00	3.724,00
Administración local de Castilla y León	11.488,29	15.284,28	18.968,42	10.475,00
Administración local de Madrid	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00
Administración local de Navarra	1.230,33	4.067,12	3.637,33	3.268,00
Administración local de Valencia	22.386,36	9.842,08	11.651,15	18.524,25
Administración local de Extremadura	11.951,00	12.485,42	10.502,29	9.410,00
Administración local de Galicia	0,00	0,00	0,00	0,00
Administración local de La Rioja	16.000,00	16.000,00	16.000,00	14.500,00
Administración local de Bilbao	0,00	1.932,00	1.200,00	0,00
Administración local de La Región de Murcia	0,00	17.758,75	13.600,00	7.000,00
Administración local de Cantabria	2.400,00	0,00	1.200,00	0,00
Administración local de Asturias	12.401,87	9.756,88	11.976,88	9.756,87
Legados y abintestatos	0,00	0,00	13.663,75	8.609,27
<b>TOTAL</b>	<b>828.860,28</b>	<b>813.430,66</b>	<b>761.279,86</b>	<b>680.658,49</b>



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 2019. Igualmente, presentamos los sellos que acreditan la calidad de la organización y los servicios prestado 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*





## 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 n°: 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 2019



Actividad o servicio	Usuarios	Tipo
<b>INTERVENCIÓN EN CRISIS</b>		
Orientación por teléfono	<b>116.155</b>	Población General
Llamadas prevención suicidio (depresión, enfermedad mental y crisis vital)	<b>20.199</b>	
Llamadas temática suicida	<b>3.182</b>	
Llamadas suicidio en curso	<b>149</b>	
<b>Intervención personal en sede</b>		
Personas atendidas	<b>4.442</b>	Población General
Entrevistas realizadas	<b>21.452</b>	Población General
Orientación familiar	<b>1.112</b>	Familias
Grupos de apoyo y talleres de crisis específicas	<b>883</b>	Población General
Programa de atención a la soledad en la Tercera Edad	<b>4.185</b>	Población General
<b>PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL Y MENTAL</b>		
<b>Promoción de la salud emocional de la persona</b>		
Talleres	<b>4.928</b>	Población General
Cursos	<b>540</b>	Población General
<b>Promoción de la salud emocional en el medio social</b>		
Conferencias promoción salud emocional	<b>4.176</b>	Población General
Día Internacional de Prevención del Suicidio	<b>4.139</b>	Población General
Revista AVIVIR		
Papel	<b>25.500</b>	Socio/as
Descargas Web	<b>13.407</b>	Población General
Eventos y actos	<b>18.937</b>	Población General
<b>ENSEÑANDO A AYUDAR Formación Voluntariado</b>		
Formación inicial	<b>1.757</b>	Población General
Formación Permanente	<b>2.179</b>	Voluntariado
<b>PERSONAS RESPONSABLES</b>		
Voluntarios	<b>1.515</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

Debido a las excepcionales circunstancias derivadas del COVID-19, de forma excepcional y por acuerdo unánime de la Junta Directiva, con el visto bueno de la Asamblea, la presente memoria será certificada por la secretaria de la Asociación, D<sup>a</sup>. MARIA VICTORIA GOMEZ GÓMEZ, con el visto bueno del presidente, MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA. Así mismo, y como complemento autenticador, se incorporará en su certificación la firma digital de la institución.

En Madrid, a 1 de septiembre de 2020

  
Fdo.: M<sup>a</sup> Victoria Gómez Gómez.  
Secretaria

ASOCIACION INTERNACIONAL DEL  
TELEFONO DE LA ESPERANZA  
ASITES  
C/ Franco Rodríguez, 51  
Colonia Bellas Vistas - Chalet 25  
28039 MADRID

  
Vº Bº: D. Miguel A. Terrero Prada  
Presidente

05235381Y JOSE  
MARIA SANCHEZ  
(R: G85590685)

Firmado digitalmente por 05235381Y JOSE MARIA SANCHEZ (R: G85590685)  
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=RefAEAT/AEAT0030/PUESTO 1/37091/21022020122243, serialNumber=IDCES-05235381Y, givenName=JOSE MARIA, sn=SANCHEZ ORANTOS, cn=05235381Y JOSE MARIA SANCHEZ (R: G85590685), 2.5.4.97=VATES-G85590685, o=ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA - ASITES, c=ES  
Fecha: 2020.10.08 11:40:33 +02'00'

D<sup>a</sup>. MARIA VICTORIA GOMEZ GOMEZ, con D.N.I. nº 22.369.293-E, como SECRETARIA de la ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA (A.S.I.T.E.S), con domicilio social en Madrid, calle FRANCOS RODRÍGUEZ, nº 51, Colonia Bellas Vistas, Chalet 44, y con CIF nº G-85.590.685, de la que es Presidente D. Miguel Ángel Terrero Prada, con DNI nº 28.444.622-Q, Inscrita en el Registro de Asociaciones del Ministerio del Interior bajo el Número Nacional 11.403, por la presente

### C E R T I F I C A

1º) Que con fecha 3 de octubre de 2020, y por medios telemáticos, al amparo de lo dispuesto en la disposición final 4ª del **Real Decreto Ley 21/2020, de 9 de junio**, Por la, que modifica el de la Declaración de Estado de Alarma, se reunió su Asamblea General de socios, debidamente convocada, de acuerdo con los Estatutos de la Entidad, figurando, entre otros, en el orden del día, los siguientes puntos:

- Aprobación de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2019
- Aplicación del Resultado.

2º) Que a la citada reunión concurrieron en primera convocatoria la mayoría de sus miembros, existiendo por tanto quórum suficiente de acuerdo con los Estatutos de la Entidad.

3º) Que la Entidad puede formular cuentas anuales de forma abreviada, dado que su volumen anual de ingresos es inferior a 8.000.000,00 euros, y su número medio de trabajadores durante el ejercicio es inferior a 50.

4º) Que las Cuentas Anuales han sido formuladas por la Junta Directiva en fecha 1 de septiembre de 2020, siendo firmadas por la secretaria de la Asociación, con el visto bueno del Presidente de la misma, y la ratificación con firma electrónica de la entidad, a la vista de las dificultades que para la firma por todos los miembros de la Junta Directiva suponían las restricciones a la movilidad impuestas por la situación de pandemia COVID 19, siendo este sistema de firma aceptado por toda la Junta Directiva, en su reunión del 2 de octubre, y ratificado posteriormente por la Asamblea.

5º) Que la Junta Directiva que formuló las cuentas anuales se compone de las siguientes personas, que fueron elegidas para el ejercicio de sus cargos por la ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS celebrada el 10 de junio de 2018:

PRESIDENTE:	D. MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA	NIF: 28.444.622-Q
VICEPRESIDENTE 1º:	D. JOSE MARIA JIMENEZ RUIZ	NIF: 39.004.782-W
SECRETARIA:	D <sup>a</sup> . MARIA VICTORIA GOMEZ GOMEZ	NIF: 22.369.293-E
VICESECRETARIA:	D <sup>a</sup> ANA BELLA MUNIZ GOMIS	NIF: 29.482.413-R
VOCAL:	D <sup>a</sup> . DOLORES LOPEZ JUSTICIA,	NIF: 25.895.230-J
VOCAL:	D <sup>a</sup> MAGDALENA PEREZ TRENADO	NIF: 22.738.409-B

VOCAL : D<sup>a</sup> INÉS PAREDES LÓPEZ NIF: 22.477.487-R  
VOCAL: D<sup>a</sup> JOSEFINA SANTOS AREVALO NIF: 30.455.608-C

6º) Que por el voto a favor de la mayoría absoluta de las personas presentes o representadas, se adoptaron entre otros los siguientes acuerdos:

- Aprobar las cuentas anuales del ejercicio cerrado al 31 de diciembre de 2019
- Aprobar la siguiente propuesta de distribución del resultado de 49.324,33 euros de excedente positivo:

A Remanente por importe de : 34.527,03euros

A Reserva Especial Fondo Jubilaciones por importe de 14.797,30 euros

Y para que así conste, expido la presente certificación, con el Visto Bueno del Presidente, en Madrid, el día 6 de octubre de dos mil veinte.



ASOCIACION INTERNACIONAL DEL  
TELEFONO DE LA ESPERANZA  
ASITES  
C/ Francos Rodríguez, 51  
Colonia Bellas Vistas - Chalet 25  
28039 MADRID

Fdo.: M<sup>a</sup> Victoria Gómez Gómez.  
Secretaria

Vº Bº: D. Miguel A. Terrero Prada  
Presidente

05235381Y  
JOSE MARIA  
SANCHEZ (R:  
G85590685)

Firmado digitalmente por 05235381Y JOSE MARIA SANCHEZ (R: G85590685)  
Nombre de reconocimiento (DN):  
2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT0030/PUUESTO  
1/37091/21022020122243,  
serialNumber=IDCES-05235381Y,  
givenName=JOSE MARIA, sn=SANCHEZ  
ORANTOS, cn=05235381Y JOSE MARIA  
SANCHEZ (R: G85590685), 2.5.4.97=VATES-  
G85590685, o=ASOCIACION  
INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA  
ESPERANZA - ASITES, c=ES  
Fecha: 2020.10.08 11:40:51 +02'00'