MEMORIA
2021

Teléfono de la esperanza
SUIZA

MEMORIA
2021

Asociación Teléfono de la Esperanza Suiza
Bederstrasse 76, 8002 - Zürich
043 817 66 34
info@telefonodelaesperanza.ch

ÍNDICE DE CONTENIDOS

			Página
1.	**Carta de la presidenta**		3
2.	**El Teléfono de la Esperanza Suiza**		4
3.	**Organigrama y equipo de voluntarios**		5
4.	**Actividades, servicios y beneficiarios**		6
	4.1	Orientación	7
	4.2	Crecimiento personal	11
		4.2.1 Cursos	11
		4.2.2 Charlas	12
		4.2.3 Actividades permanentes	12
		4.2.4 Eventos especiales	13
		4.2.5 Blog	13
	4.3	Nuestro programa de voluntariado	13
		4.3.1 Perfil de nuestros voluntarios	15
	4.4	Área de Fundraising	16
	4.5	Área de Comunicación	17
5	**Finanzas**		19
	5.1	Estado de resultados	19
	5.2	Balance	19
	5.3	Resumen memorias de finanzas	20
	5.4	Gastos generales	20
6.	**Celebración de nuestro 15º Aniversario**		21
7.	**Agradecimientos**		23
	7.1	Destacados durante el 2021	23

1. CARTA DE LA PRESIDENTA

Queridos socios, voluntarios y amigos del Teléfono de la Esperanza Suiza:

Es indudable que esta pandemia ha permitido visibilizar y valorar la necesidad del cuidado de nuestra salud emocional y mental. Dimensión que emerge para demostrar la importancia de nuestro bienestar en los momentos más vulnerables de nuestra vida.

El Teléfono de la Esperanza se ha enfocado desde hace más de 50 años en esta dimensión, para apoyar al ser humano en las diferentes problemáticas mentales y emocionales que puede afrontar. En Suiza, El Teléfono de la Esperanza trabaja desde hace más de 15 años en la intervención en crisis, que apoya esta y otras dimensiones del ser humano.

La memoria del año 2021 comprende las acciones realizadas, gracias a los valores que unen a nuestros voluntarios, quienes con responsabilidad impulsan nuestra misión de promover la salud y el bienestar emocional.

Estos valores, como la solidaridad, el compromiso, la esperanza y la comprensión, identifican y potencian de manera individual y colectiva la actitud que asumimos, para gestionar, día a día, las diferentes tareas y actividades que contribuyen con cada acción, para tener una sociedad más consciente y esperanzadora de la salud y el bienestar emocional.

A su vez, las acciones de solidaridad, compromiso, comprensión y la esperanza del voluntariado se entrelazan para DAR. Dar tiempo, Dar una voz de aliento, Dar confianza y Dar escucha y respuesta empática. Estos los podemos llamar nuestros “ingredientes“; ingredientes con los que hemos logrado, aun en la adversidad de algunos momentos, realizar la gestión que aquí, en esta memoria, compartimos.

Durante el año 2021, continuamos contribuyendo con los objetivos propuestos al iniciar mi presidencia en el segundo semestre del año 2019, relacionados con el fortalecimiento institucional y del voluntariado. Con ellos hemos venido enfocando nuestras acciones, para:

- Formar y supervisar a los orientadores, para ofrecer a los llamantes una escucha y atención más especializada.
- Ofrecer cursos de formación, charlas sobre salud emocional y temas legales, la celebración cada año del Día de la Escucha y del Día para la Prevención del Suicidio; todo ello en formato virtual y presencial para el voluntariado y nuestros usuarios.
- Gestionar proyectos para recibir apoyo económico de otras instituciones del Cantón de Zúrich.
- Desarrollar el programa de voluntarios, que ha permitido, entre otras acciones, llevar un proceso de

entrevista y formación inicial, para la vinculación de nuevos voluntarios, y crear actividades para los voluntarios como: cursos de alemán, caminatas, visitas guiadas, cine y actividades periódicas como Entre Amigos.

- Promover las actividades de difusión realizadas desde Comunicación en nuestras redes sociales y página web, y en especial este año 2021 el apoyo a la celebración de nuestro 15 aniversario.

- Apoyar la gestión administrativa que posibilita el funcionamiento general de las diferentes áreas y el manejo transparente de las finanzas.

A todos y cada uno de los voluntarios que hacen posible este engranaje de DAR y de acciones que nos llevan a alcanzar nuestra misión de promover la salud emocional y llevar esperanza a la comunidad hispanohablante, quiero dar un especial agradecimiento. De igual manera, expreso mis más sinceros agradecimientos a nuestros donantes, asociados, instituciones y organizaciones públicas y privadas, que solidariamente contribuyen a esta gran gestión, y que nos han acompañado y apoyado durante mi presidencia.

Todos nuestros esfuerzos son y serán orientados en dar respuesta a las necesidades y la promoción de la salud y el bienestar emocional de la comunidad inmigrante en Suiza.

En nombre mío y de la junta directiva, gracias.

Cecilia Licona Debrunner
Presidenta TES

2. EL TELÉFONO DE LA ESPERANZA SUIZA

El Teléfono de la Esperanza Suiza es una ONG sin ánimo de lucro compuesta en su totalidad por voluntariado. Ofrecemos un servicio de ayuda y promoción de la salud emocional a los miembros de la comunidad hispanohablante de Suiza, especialmente a aquellos que se encuentran en una situación de crisis. Con este fin, dividimos nuestros servicios en dos áreas fundamentales: Orientación y Crecimiento Personal.

La mayor parte de las personas a las que damos apoyo acuden al Teléfono por problemas emocionales y psicológicos, como soledad y depresión, pero también hay quien lo hace en busca de orientación legal o información sobre problemas burocráticos con la administración.

Nuestro apoyo empieza por escucharlos y ofrecerles nuestra ayuda a través de nuestro servicio de orientación telefónico, gratuito y anónimo, activo las 24 horas. Con el fin de garantizar un servicio de orientación telefónica de calidad, capacitamos a nuestro voluntariado mediante cursos de formación específicos en la relación de ayuda y un periodo de prácticas tuteladas.

Ofrecemos numerosos cursos, programas y grupos de encuentro y apoyo para promover la salud emocional de las personas, las familias y la sociedad en su conjunto. Pero, conscientes de que la salud emocional depende de muchos factores externos e internos, también organizamos charlas y cursos sobre aquellos temas que detectamos que pueden afectar a la población hispanohablante, sobre todo en el campo legal y de relación con la administración.

El Teléfono de la Esperanza de Suiza se puso en marcha en Zúrich el 15 de octubre de 2005, impulsado por la Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES), una asociación civil fundada oficialmente en 1971 en España, y declarada de Utilidad Pública en 1972. En la actualidad, el Teléfono de la Esperanza está presente en 29 ciudades españolas y en 9 países en Europa e Hispanoamérica.

Misión

Promover la salud emocional de las personas, especialmente de aquellas que se encuentran en situación de crisis.

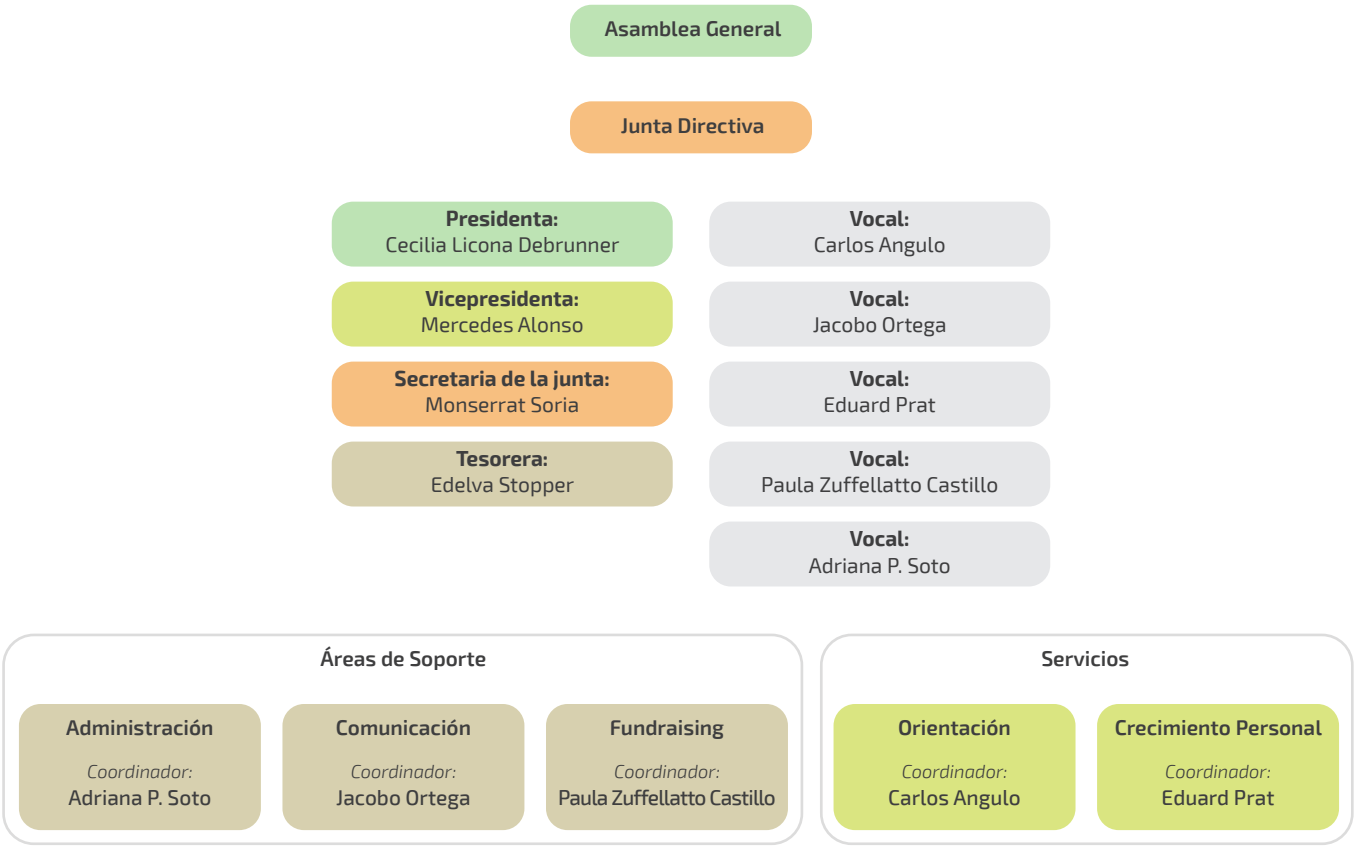
Visión

Ser una entidad pionera en la relación de ayuda, con un voluntariado formado y comprometido, y abierta a nuevos retos.

Valores

Gratuidad, Ayuda permanente, Libertad, Anonimato, Compromiso y Voluntariado

3. ORGANIGRAMA



Equipo de voluntarios

44 voluntarios en el trabajo activo de la asociación:

- Orientadores en atención telefónica.
- Psicólogos
- Abogados
- Crecimiento personal
- Voluntarios en las tareas de comunicación, administración, contabilidad, estadísticas y otras.

4. ACTIVIDADES, SERVICIOS Y BENEFICIARIOS

La continuidad de la pandemia de la COVID 19 nos ha forzado a seguir cambiando y adaptando nuestras actividades y nuestro modelo de intervención en crisis, para poder atender a la comunidad hispanohablante en Suiza.

El compromiso y la flexibilidad de nuestros voluntarios nos ha permitido seguir respondiendo con rapidez, para atender y orientar a personas que pasan por un momento de vulnerabilidad o crisis. De igual manera, continuamos ofreciendo cursos, talleres y charlas para que más personas disfruten de un mejor bienestar emocional.

La pandemia nos ha condicionado a cambiar algunas de nuestras actividades presenciales por modalidad virtual, lo que ha significado una reducción en el número de usuarios y participantes en cursos y charlas. Por esto, seguimos centrando nuestros esfuerzos en realizar campañas de difusión en nuestras redes sociales para promover nuestra labor y seguir llegando a nuestros beneficiarios principales, que son nuestra comunidad hispanohablante en Suiza.

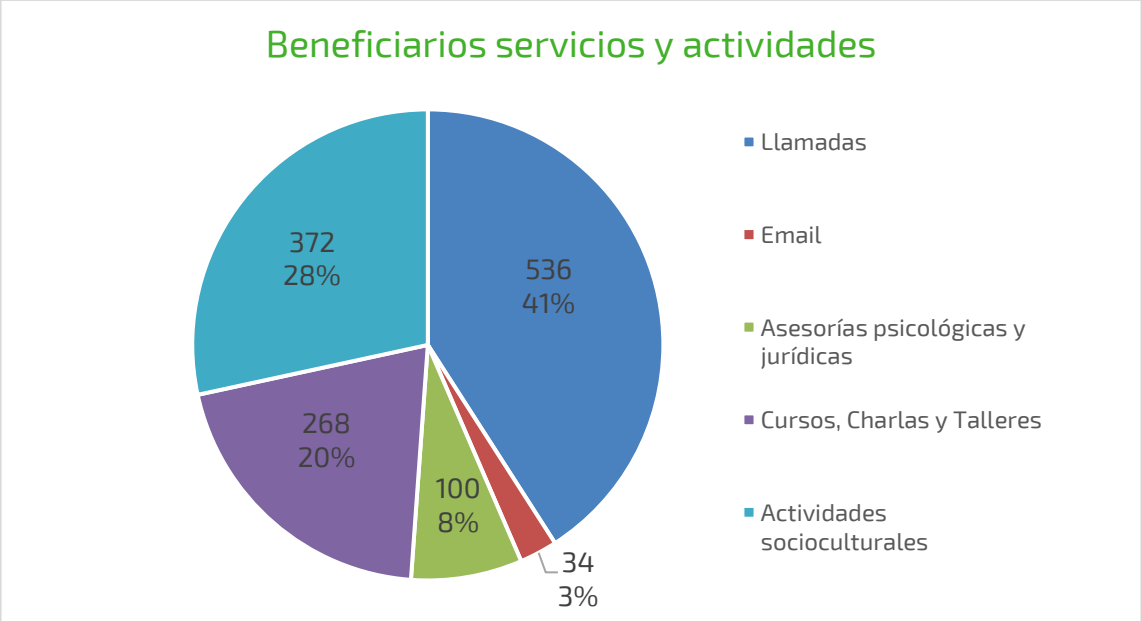


Fig. 1

Sin embargo, el resultado es positivo, ya que nuestros servicios siguen llegando a la comunidad hispanohablante en Suiza, beneficiando a 1.310 personas durante el año 2021.

Como lo muestra la gráfica (Fig. 1) el 52% de los usuarios han sido atendidos por nuestro servicio de orientación a través de llamadas (41%), email (3%), y asesorías psicológicas y jurídicas (8%).

El 20% de los usuarios se han beneficiado de nuestros cursos, charlas y grupos de apoyo, mientras que el restante 28% han participado de nuestras actividades socioculturales ofrecidas para los voluntarios y amigos cercanos al Teléfono de la Esperanza Suiza.

El 2021 nos ha demostrado, una vez más, la importancia del valor del trabajo colaborativo y la cooperación entre personas y organizaciones conectadas por el objetivo común de ayudar a las personas que lo necesitan. En el Teléfono de Esperanza Suiza reconocemos el trabajo de nuestros voluntarios. Su trabajo desinteresado hace posible que apoyemos y brindemos las herramientas necesarias para que las personas sean protagonistas de su propio desarrollo personal y emocional.

4.1 Orientación

En el Teléfono de la Esperanza Suiza, nuestra prioridad sigue siendo la de poder escuchar y orientar telefónicamente a quien lo necesita. Debido a la pandemia, seguimos adaptando nuestro servicio de orientación para poder ofrecer ayuda a las personas que están afrontando una crisis y deciden llamarnos en busca de ayuda. Por ello, gracias a la solidaridad de todos los voluntarios orientadores de esta área, realizamos la atención telefónica desde casa y vamos normalizando, poco a poco, la atención desde nuestra sede.

Francisca Silva, Orientadora

También en el área de orientación, los profesionales que ofrecen asesoría psicológica y jurídica, comprometidos con nuestra labor, ofrecen ahora sus asesorías de manera telefónica, presencial y virtual, atendiendo a todos los llamantes que a través de nuestro servicio de orientación deciden acceder a este recurso gratuito.

En este contexto, nuestro servicio de orientación se destacó por:

- El aumento en los horarios de orientación por nuestros orientadores desde Suiza.
- Volcar nuestro servicio de orientación en dar respuesta y asistencia durante la pandemia por medio de la escucha activa y las asesorías jurídicas y psicológicas.

Beneficiarios de nuestro servicio de orientación

Como muestra la siguiente gráfica, durante el 2021 el número de usuarios atendidos desde Suiza se mantuvo alto, con un 47%, respecto a las llamadas atendidas desde España, con un 33%.

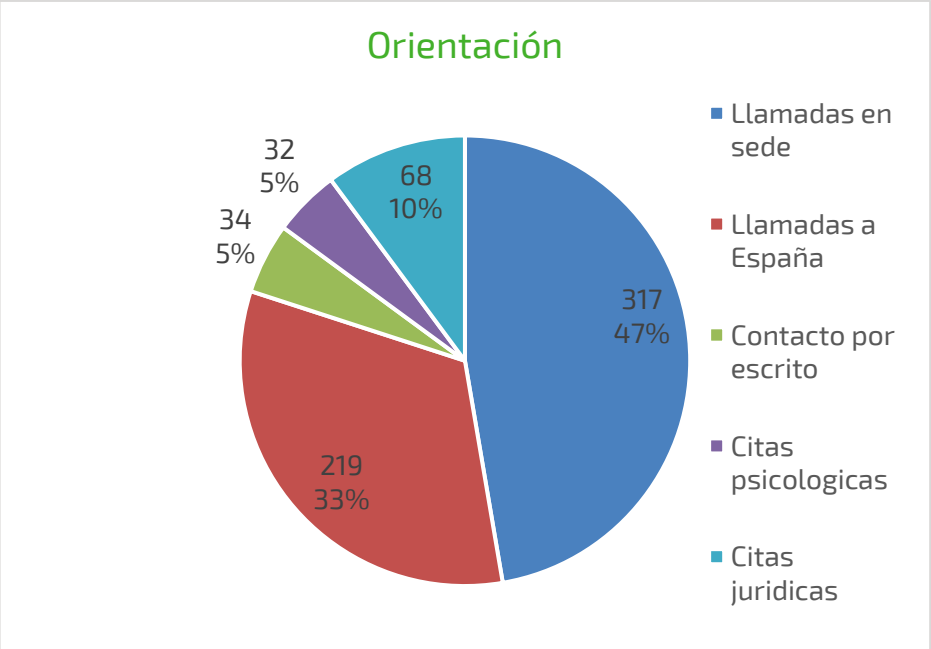


Fig. 2

El pico más alto de atención de llamadas recibidas fue durante el primer semestre del año entre los meses de marzo y mayo (Fig. 3).

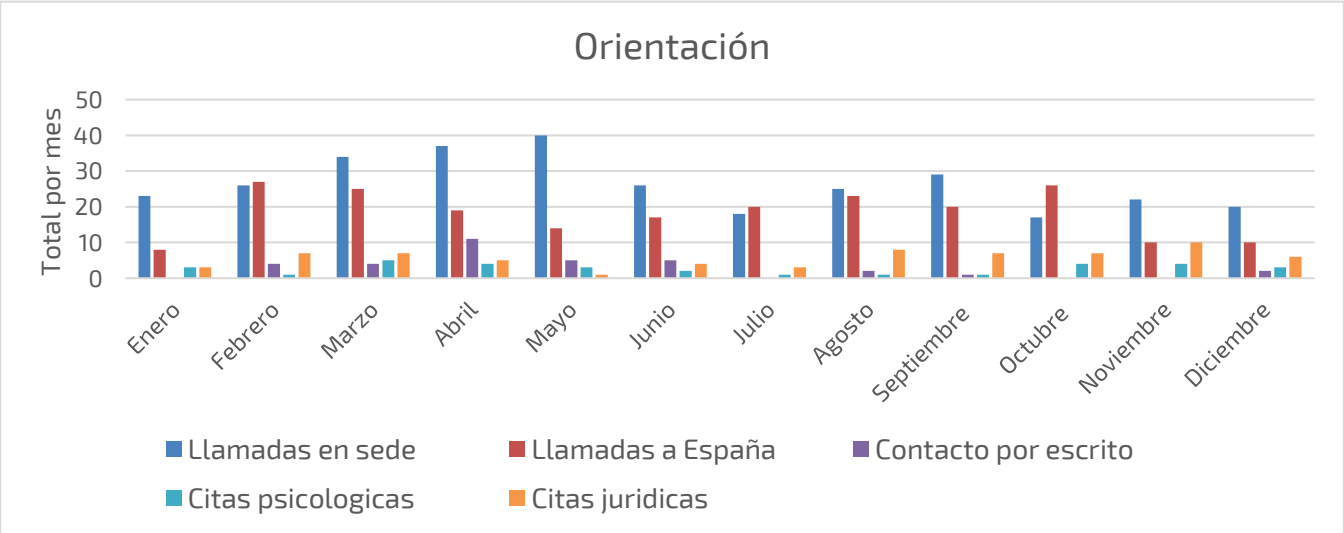


Fig. 3

Los usuarios y beneficiarios de nuestro servicio de orientación fueron 78% mujeres y el 22% hombres. Siendo la mayoría con un 74% de edades entre los 36 y 55 años. (Fig. 4).

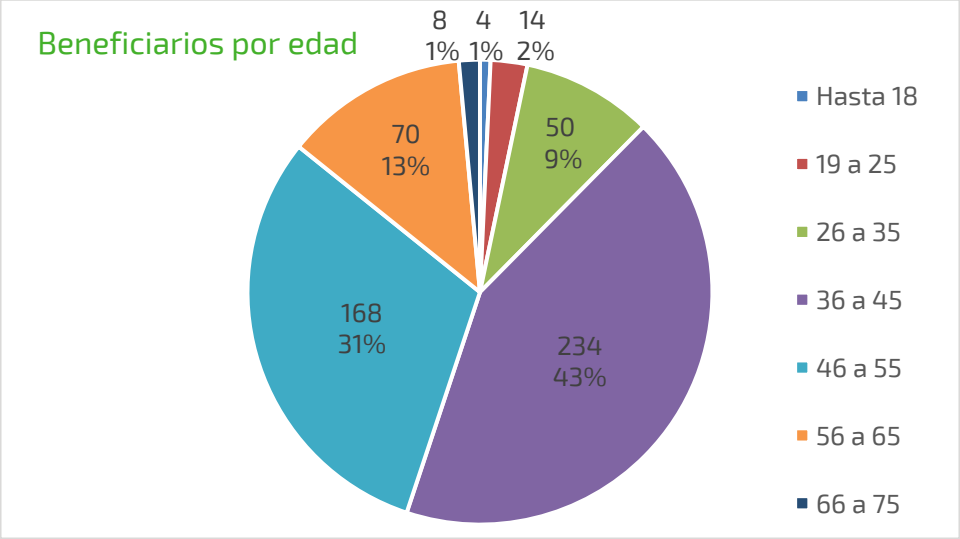


Fig. 4

Como se refleja en el gráfico abajo, los problemas jurídicos representaron un alto porcentaje de las llamadas atendidas, con un 25%. En este caso, los llamantes expresaron frecuentemente estar pasando por crisis relacionadas con:

- Problemas jurídicos debido a una ruptura, separación o divorcio
- Problemas jurídicos familiares, debido a dificultades en referencia a la patria potestad, sucesiones o bienes matrimoniales.
- Problemas laborales y de seguridad social.
- Problemáticas jurídicas por inmigración.

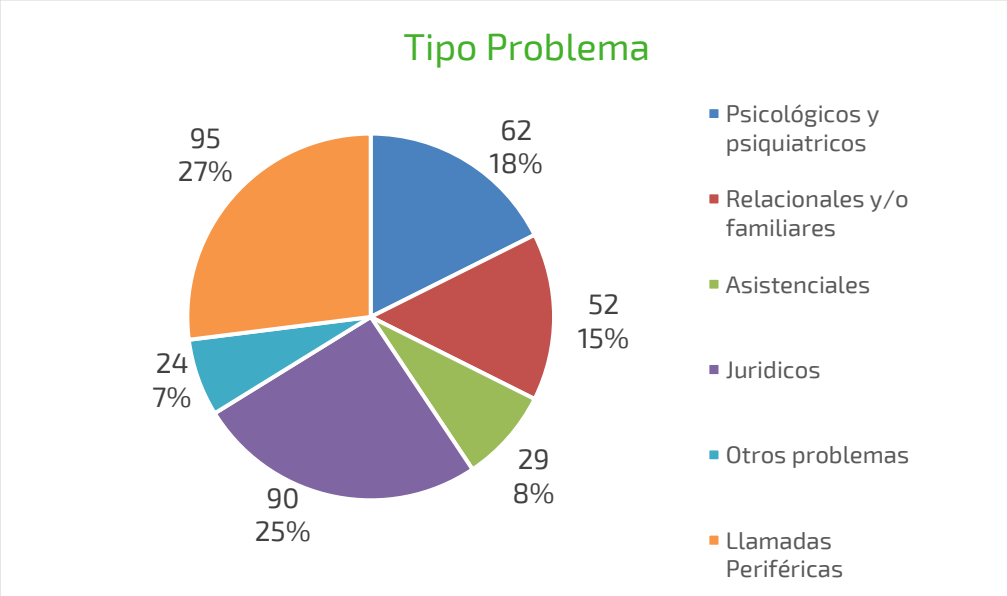


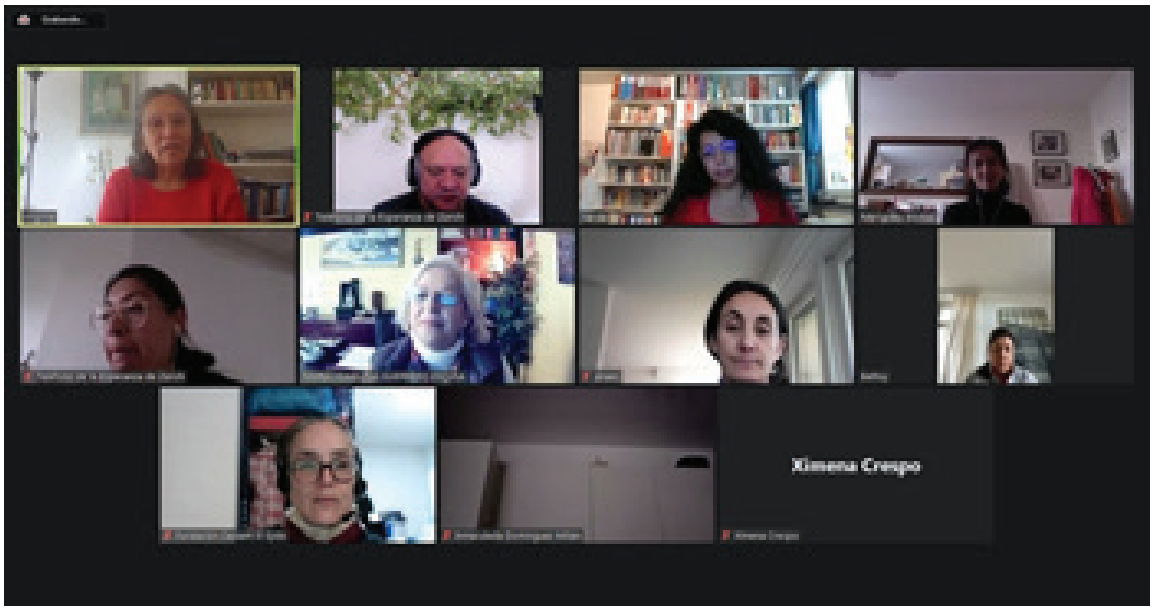
Fig. 5

Siguiendo por los problemas psicológicos 18% relacionales, familiares 15% o asistenciales 8%, afrontando frecuentemente crisis como:

- Estado de depresión.
- Ideas o crisis suicidas.
- Trastornos de ansiedad.
- Crisis sobre el proyecto de vida (valores y de sentido).
- Crisis por ruptura, separación o divorcio.
- Crisis psicológicas debido a la pandemia por COVID.
- Problemas psicosociales, debido a la emigración a un nuevo país.
- Problemas por recibir malos tratos (físicos, psicológicos o sexuales).

Actividades para voluntarios de orientación

Como parte del fortalecimiento del voluntariado en el área de orientación, se realizaron dos encuentros virtuales mensuales para los orientadores, con el fin de promover la formación y la continua mejora del servicio de orientación telefónica. Esto nos permite fortalecer nuestras habilidades como agentes de ayuda, para darle al llamante herramientas que le permitan desarrollar sus habilidades emocionales y personales para afrontar situaciones de crisis.



Encuentro de Orientación, con María Guerrero

Encuentros principales:

- Formación general de orientadores: Los voluntarios tienen la oportunidad de participar interactivamente, usando el programa de Aula Virtual que tenemos en nuestro programa Llamatel. Su uso permite refrescar nuestros conocimientos, para ofrecer una atención telefónica y desarrollar herramientas que nos fortalecen en temas como la escucha activa y la atención de crisis.

- Seguimientos y supervisión de llamadas: En este encuentro, contamos con la colaboración de psicólogas profesionales especializadas, como María Guerrero o Bárbara Schimidiger. En este espacio, realizamos una retroalimentación de casos especiales o llamadas difíciles, fortaleciéndonos como equipo y de manera individual y personal.

A partir de diciembre incrementamos el trabajo en nuestro encuentro de Aula Virtual con temáticas y formaciones específicas, como:

- Temas jurídicos, laborales y sociales.
- Temas de bienestar y salud emocional.
- Temas para conocer el servicio social que ofrecen otras instituciones en Suiza.

4.2 Crecimiento Personal

En el año 2021, el trabajo del equipo de crecimiento personal también siguió estando fuertemente influenciado por las restricciones asociadas a la pandemia del coronavirus. Nos adaptamos lo mejor que pudimos a la situación, potenciando el formato virtual para minimizar el impacto de la pandemia y también para poder llegar a más gente.

De entre todas las actividades realizadas, nos sentimos especialmente orgullosos de haber organizado e impartido el módulo 1 del curso de desarrollo personal, de haber ofrecido por primera vez un grupo de apoyo para situaciones de crisis, de haber celebrado eventos virtuales para el Día de la Escucha y el Día Internacional de la Prevención del Suicidio, de haber impartido una charla muy exitosa sobre buscar empleo en Suiza, y de haber aportado por primera vez contenido para el blog del TES.

Lo más importante de todo es que la gran mayoría de los participantes a los diferentes eventos mostraron un gran nivel de satisfacción y constataron que los objetivos de las actividades se cumplieron de manera satisfactoria. Un año más, contribuimos a mejorar la salud emocional y a potenciar el desarrollo personal de muchas personas hispanohablantes de Suiza.

4.2.1 Cursos

En 2021 impartimos 4 cursos:

- Relación de ayuda. Este curso de 5 sesiones forma parte de la formación del voluntariado y fue facilitado por nuestra psicóloga Teresa Velasco. Un total de 4 participantes adquirieron habilidades y aprendieron técnicas para realizar adecuadamente la tarea de orientación telefónica. El curso se impartió de mayo a junio en formato virtual.

- Mindfulness. 6 participantes aprendieron con nuestra experta Mercedes Alonso los secretos del Mindfulness en este curso de 8 sesiones que se impartió de forma virtual entre mayo y junio.

- Grupo de apoyo afrontar la ruptura. Diana Rojas y Eduard Prat facilitaron este curso dirigido a personas que atraviesan una separación de pareja. El curso constó de 12 sesiones y se impartió entre setiembre y noviembre. Participaron 3 personas.

- Desarrollo Personal (módulo 1). Este es uno de los cursos más importantes del TES y forma parte de la formación del voluntariado. Consta de un intensivo de fin de semana, que tuvo lugar el último fin de semana de octubre, y de 8 sesiones de seguimiento posteriores. El intensivo fue impartido en equipo por Cecilia Licona, Mercedes Alonso, Teresa Velasco, Yazmín Dupont, Virginia Velarde y Eduard Prat. Los 8 seguimientos se hicieron en dos grupos coordinados por Teresa Velasco y Yazmín Dupont. Participaron un total de 13 personas.

Fotos de los participantes y coordinadores del curso de desarrollo personal

4.2.2 Charlas

En el 2021 se impartieron 6 charlas sobre 4 temas diferentes:

- En abril, Teresa Velasco impartió una charla sobre el impacto de la violencia doméstica en niños y adolescentes. La charla se dio en formato virtual y participaron 7 personas.

- Nuestra voluntaria y abogada Ana Moncada impartió dos charlas presenciales de aspectos legales sobre separación y divorcio: una en mayo con 11 participantes y la otra en junio con 9 participantes.

- Esther Román dio una charla en julio sobre como buscar empleo en Suiza. La charla se ofreció por Zoom y tuvo una gran acogida, con un total de 28 participantes. Debido al éxito, se repitió dentro del curso ofrecido por Stadt Zurich para nuevos inmigrantes.

- Finalmente, Cecilia Licona dio una charla sobre orientación profesional y académica para madres y padres de jóvenes en noviembre, en la que participaron 3 personas.

4.2.3 Actividades permanentes

En 2021 seguimos con Entre Amigos, coordinado por nuestro voluntario Eduard Prat, con la ayuda de Virginia Velarde. Tuvieron lugar 8 encuentros presenciales (dos en junio, el resto entre setiembre y diciembre) en los que participaron alrededor de 44 personas. Se trataron temas de crecimiento personal como la resiliencia, la psicología del tiempo y la tonalidad emocional.

Fotografía de un encuentro de Entre Amigos

4.2.4 Eventos especiales

- Día de la Escucha. Junto al equipo de Comunicación organizamos un evento virtual para celebrar el Día de la Escucha el sábado 27 de marzo de 10 a 12h. Se hizo una mesa redonda sobre la escucha; nuestra voluntaria Catalina Grijalba hizo una presentación sobre la escucha; Mercedes Alonso hizo una dinámica sobre la escucha interior, y se presentaron las diferentes áreas del TES. El evento tuvo una participación de hasta 25 personas.

- Día Internacional de la Prevención del Suicidio. El 10 de septiembre organizamos, junto al equipo de Comunicación, un evento virtual en ocasión del Día Internacional de la Prevención del Suicidio. Los objetivos eran dar visibilidad al problema y aportar información válida y herramientas para ayudar a prevenir y a actuar ante el suicidio. Teresa Velasco y Mayra Gómez dieron una charla y organizamos una mesa redonda con participación de la misma Mayra Gómez, Yazmín Dupont y Eduard Prat. Participaron 25 personas.

4.2.5 Blog

En 2021 empezamos a elaborar contenido para el blog. Preparamos las siguientes 7 entradas:

- Volver a escuchar a los otros (Catalina Grijalba)
- El impacto de la violencia de género en niños y adolescentes (Teresa Velasco)
- Qué es el Mindfulness y cómo se practica (Mercedes Alonso)
- Cómo afrontar la ruptura (Diana Rojas)
- 5 preguntas comunes sobre el suicidio (Catalina Grijalba)
- Desarrollo personal: el impulso para seguir creciendo emocionalmente (Catalina Grijalba)
- Ser voluntario del Teléfono de la Esperanza ¿Qué sentido le da a mi vida? (Catalina Grijalba, Esther Román y Jacobo Ortega)

4.3 Nuestro programa de voluntariado

Nuestra labor y nuestras actividades se desarrollaron gracias al trabajo en equipo de nuestros voluntarios. Promovemos la acción social voluntaria como un medio de desarrollo personal y de integración social en Suiza.

Uno de nuestros objetivos es seguir trabajando por el fortalecimiento del voluntariado. Para lograrlo, promovemos y apoyamos el desarrollo de actividades que le permita a cada voluntario tener una mejor experiencia en su labor de colaboración en el Teléfono de la Esperanza Suiza, por esto, durante este año desarrollamos acciones como:

Acciones principales:

- Promover la participación en actividades de formación interna, que les permita fortalecer sus habilidades personales y como agentes de ayuda.
- Promover la participación en sesiones de supervisión y aprendizaje para orientadores, lo que les permite profundizar sus conocimientos de relación de ayuda.
- Promover el trabajo en equipo mediante la introducción de nuevas herramientas de colaboración y comunicación entre los equipos.
- Facilitar la retroalimentación de los logros individuales y en equipo en las reuniones anuales.
- Facilitar herramientas tecnológicas para que los voluntarios puedan realizar sus actividades desde casa.

- Reconocer el compromiso de los voluntarios mediante la introducción de un programa de reconocimiento.
- Promover la interacción social y el sentido de comunidad a través de las actividades socio - culturales.
- Ofrecer de manera transparente, nuestra información de logros y rendición de cuentas anuales.
- Fomentar la participación en la asamblea general.

Eventos principales

- **Caminatas y cine:** En colaboración con el Ateneo popular, en el Teléfono de la Esperanza desarrollamos diferentes actividades al aire libre que buscan promover el bienestar social, psíquico y emocional de nuestros voluntarios al tener un contacto cercano con la naturaleza e interactuar con otros voluntarios y amigos. Durante este año alrededor de 250 personas participaron de nuestras caminatas y días de cine, al igual que algunas visitas guiadas a lugares como el museo de vinos Weinbaumuseum am Zürichsee y Molkerei en Einsiedeln.

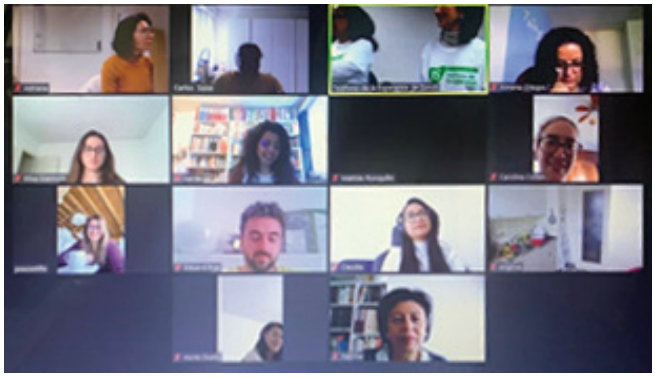
Caminata Rüschlikon, Mayo 2021

Visita al Weinbaumuseum am Zürichsee, Septiembre 2021

- **Encuentro de verano:** El 29 de agosto, celebramos en nuestra sede una barbacoa de verano. 15 voluntarios nos reencontramos de forma presencial tras varios meses de encuentros digitales debido a la pandemia. Compartimos un momento de esparcimiento y alegrías.

Barbacoa de Verano, Agosto 2021

- Celebración del Día Internacional del Voluntariado: Como cada año, en el 2021 celebramos el Día Internacional del Voluntariado, como una oportunidad para agradecer y resaltar el valor y la colaboración de cada voluntario al Telefono de la Esperanza Suiza. 17 voluntarios participaron en un evento virtual el 5 de diciembre para conmemorar esta importante labor.



Día Internacional del Voluntariado, Diciembre 2021

4.3.1 Perfil de nuestros voluntarios:

44 voluntarios activos, a diciembre 2021: (Algunos voluntarios participan en varias de las áreas)

19 asociados = 43%
25 voluntarios = 57%

88,64% Mujeres
11,36% Hombres

Psicólogos, logopedas, trabajadores sociales	31,82%
Comunicadores y diseñadores	11,36%
Administradores, contadores, economistas y recursos humanos	25,00%
Abogados	18,18%
Profesores, enfermeros y biólogos	13,64%

(35%) Área Orientación:
13 orientadores, 1 voluntaria en proceso de formación para orientar, 4 abogados profesionales que atienden la asesoría jurídica y 3 psicólogos profesionales que atienden la asesoría Psicológica.

(21,05%) Área de Crecimiento Personal
12 dinamizadores de cursos, charlas y talleres y en la elaboración de contenidos para el blog.

(17,54%) Área de administración
10 voluntarios que colaboran en la gestión de contabilidad, tesorería, eventos, gestiones legales, al igual que la gestión del ciclo de voluntariado y el mantenimiento de nuestra sede.

(8,77%) Área de Fundraising
5 voluntarias activas que colaboran con la gestión de proyectos, aplicación a convocatorias de subvenciones y actividades para la captación de fondos.

(17,54%) Área de comunicación
10 voluntarios que colaboran con las actividades de difusión y promoción, diseños y gestión de contenidos de comunicación interna y externa

Ser voluntario del Teléfono de la Esperanza Suiza proporciona a los voluntarios un sentimiento de compañerismo, familia, y de bienestar personal, profesional y emocional al sentirse parte de la comunidad hispana en Suiza y a la vez poder ayudar a quien lo necesita.

Gracias a esto, en la actualidad el promedio de antigüedad de nuestros voluntarios es de aproximadamente 6 años. Lo voluntarios más antiguos han colaborado en el Teléfono de la Esperanza Suiza durante los últimos 15 años, desde nuestra fundación. Los voluntarios más nuevos se han integrado entre octubre y diciembre del 2021.

4.4 Área de Fundraising

Durante este año, el Área de Fundraising ha concentrado sus esfuerzos en afianzar las relaciones con instituciones públicas suizas de apoyo social y de orientación para inmigrantes, como son Integrationsförderung del Stadt Zurich, Infodona, Impuls y Laufbahnzentrum.

Concretamente, hemos elaborado un proyecto de formación de voluntariado en las instituciones públicas suizas, que fue aprobado por el departamento de Integración del Stadt Zürich, concediéndonos un importante apoyo económico.

De igual forma, se estableció un convenio de colaboración con la oficina cantonal de Zúrich y su representación en Zürcher Oberland, para ofrecer un programa mensual de charlas y cursos impartidos por voluntarios del Teléfono de la Esperanza en el Familienzentrum Uster. Este acuerdo nos permitirá ampliar nuestros servicios en 2022, con presencia en nuestra sede y en el Familienzentrum Uster.

Hemos postulado a las convocatorias de la Consejería de España de Adulto Mayor, Asociaciones y Centro, obteniendo el financiamiento para dos de esos programas, de carácter relevante para la misión de nuestra Asociación.

En colaboración con la Embajada de Colombia, a su vez, hemos llevado a cabo campañas de contacto con los consulados de países hispanohablantes, para coordinar en 2022 una reunión con todos ellos en Berna.
Por último, se ha iniciado un proyecto de establecimiento de nuevos contactos y relaciones de confianza para la captación de fondos de instituciones privadas y donantes corporativos, de las que esperamos reportar resultados en la memoria de 2022.

Encuentro con Cristina Bütikkofer
directora de proyectos del Integrationsförderung del Stadt de Zúrich

4.5 Área de Comunicación

Desde el Área de Comunicación se ha colaborado con el resto de las áreas y se han realizado las acciones habituales de difusión de las actividades del Teléfono y de su misión, entre otras:

- Coordinación de la comunicación del Teléfono con las áreas
- Publicación de artículos en el blog con la colaboración de Crecimiento Personal
- Elaboración y envío de boletines informando de actividades
- Memoria anual
- Diseños para post en redes sociales, entradas de blog, banners y otras publicaciones
- Publicación en nuestros perfiles de redes sociales y la actualización de contenidos y horarios en la página web
- Elaboración y envío de notas de prensa

Durante 2021 hemos diseñado piezas de papelería y difusión con nuestra nueva identidad visual, específica del Teléfono en Suiza, como los nuevos dípticos en español y alemán, con contenidos actualizados y QR de Twint integrado, para facilitar la donación; cartelería sobre el teléfono; un nuevo pendón, y piezas para ayudar a que la identidad corporativa del Teléfono esté más presente en la decoración de nuestra sede.

También en este tiempo hemos adaptado a la realidad suiza y publicado la guía Cómo prevenir y actuar ante el suicidio, elaborada por ASITES.

En los primeros meses del año, activamos el perfil de LinkedIn y creamos un perfil en Google My Business, para atraer más tráfico y mejorar el posicionamiento local en Google y aparecer en los mapas de su navegador.

Si el año pasado nuestra comunicación estuvo muy marcada por la pandemia, este año tenemos que destacar que, por primera vez, hemos planificado y ejecutado las tres principales campañas de comunicación con recursos y materiales propios (Día de la Escucha, Día de la Prevención del Suicidio y Día del Voluntariado), junto a una campaña especial por la celebración de nuestro 15º Aniversario. Para ellas, aparte de las acciones habituales en redes sociales, hemos elaborado:

- Cuatro vídeos para el Día de la Escucha
- Un vídeo para el Día Mundial para la Prevención del Suicidio
- Un vídeo sobre la celebración del 15º Aniversario
- Cuatro vídeos para el Día del Voluntariado.
- Páginas y banners especiales

No podemos dejar de agradecer a Valentina Buoli su inestimable aportación altruista con la grabación y edición de un vídeo conmemorativo de nuestro 15º aniversario y cuatro para la campaña del Día Mundial del Voluntariado.

Este trabajo de Comunicación en colaboración con las otras áreas va dando sus frutos como podemos ver en algunas cifras:

WEB (Datos Nuevos desde el 3 de marzo 2021)

Visitas:	5 211	
Usuarios:	2 570	

Facebook

Alcance:	27 629	
Visitas:	1 310	
Seguidores:	1 715	+125
Me gusta:	1 664	+125

Instagram

Visitas:	600	
Seguidores:	306	+143

Google Aparición en búsqueda (Datos desde mayo 2021)

Directa	6 534
Indirecta	3 212

5. FINANZAS

5.1 Estado de resultados

CUENTA DE RESULTADOS DEL 01.01 AL 31.12. 2021
CUENTAS ANUALES 2021 / 2020
Moneda CHF

INGRESOS	2021	2020
Cuotas de socios y donaciones	2,894.75	3,731.20
Seminarios, cursos y Talleres	2,755.00	2,448.00
Semin.,Workshops y Talleres con otras Organizaciones	1,094.89	-
Donaciones de Fundaciones	6,000.00	-
Ingresos varios (Eventos, pequeñas contribuciones)	686.80	-
Stadtenwickl.- Integrationskredit; Projekt: Form. Voluntar.	3,000.00	5,000.00
Cons. De empl. Y S. Social/Berna.Pro.Centr.	-	8,173.48
Otros Ingresos (Subarriendo)	18,262.00	18,230.00
TOTAL INGRESOS	**34,693.44**	**37,582.68**

GASTOS		
Seminarios, cursos y talleres	-329.15	-73.50
Gastos de Pers. -Voluntario (Transp. Dietas y Form.)	-3,773.89	-3,478.66
Gastos Pers. de limpieza (Sueldo y carga social)	-2,114.65	-1,499.50
Alquiler y mantenmiento	-20,600.03	-20,923.65
Otros gastos de gestión y Administración	-4,344.96	-5,408.00
Gastos Financieros	-157.16	-221.48
Ingresos Financieros	33.32	-
Depreciación del mobiliario	-488.00	-604.00
TOTAL GASTOS	**-31,774.52**	**-32,208.79**

RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	**2,918.92**	**5,373.89**

Edelva Stopper
Tesorera

Cecilia Licona Debrunner
Presidenta

5.2 Balance

CUENTAS ANUALES 2021 / 2020
Moneda CHF

ACTIVO	31/12/2021	31/12/20
Caja y Bancos (CHF)	64,378.28	64,043.37
Bancos (EUR)	-	4,238.20
Socios pendientes por pagar	798.00	-
Gastos pagados por anticipado	498.70	1,634.00
Ingresos Pendientes de Cobro	2,400.00	-
Activo Circulante	**68,074.98**	**69,915.57**

Fianza	2,083.65	2,083.45
Mobiliario y equipos de oficina	1,041.65	1,529.65
Activo Fijo	**3,125.30**	**3,613.10**
TOTAL ACTIVO	**71,200.28**	**73,528.67**

PASIVO	31/12/2021	31/12/2020
Gastos Diferidos	1,509.05	1,462.41
Seguro Social: AHV/-IV/-EO/-ALV/FAK	270.40	192.35
Ingresos Recibidos por anticipado	-	372.00
Fondo Celebración 15. años TEZ.	-	5,000.00
Deposito Fianza Caresthetic GmbH	1,800.00	1,800.00
Capital de la asociación	64,701.91	59,328.02
Resultado del ejercicio	2,918.92	5,373.89
TOTAL PASIVO	**71,200.28**	**73,528.67**

Edelva stopper
Tesorera

Cecilia Licona Debrunner
Presidenta

5.3 Resumen memorias de finanzas

La Ciudad de Zúrich donó CHF 1'000, para cubrir gastos del 15° aniversario del Teléfono de la Esperanza Suiza.

Y aprobó un segundo proyecto para Formación de Voluntariado de CHF 8'000, entregado en dos plazos:

- El primer pago de CHF 3'000 se recibió en diciembre 2021.
- El segundo pago lo harán en septiembre 2022.

- La Fundación Johann Paul Stiftung, a través de ECOVIS, donó CHF 5'000.

- Die Dargebotene Hand donó CHF 1'000.

- De cuotas de los asociados CHF 2'894.75. Este año también tuvimos pérdida de socios que dejaron de apoyarnos.

- Por seminarios, cursos y talleres CHF 2'775. Algunos de los cursos que se habían aplazado en el 2020 por restricciones del Gobierno debido a la pandemia, se realizaron en 2021.

- Por seminarios, workshops en colaboración con otras organizaciones: CHF 1'094.89

- Por eventos y pequeñas contribuciones CHF 686.80

- De Subarriendo de dos salas CHF 18'262.

5.4 Gastos generales

Los gastos se han mantenido estables. La diferencia es mínima en comparación con el 2020; algunos de los gastos disminuyeron y otros aumentaron, pero no significativamente.

En la oficina de administración se hicieron algunas pequeñas modificaciones, para poder trabajar más cómodamente y, al mismo tiempo, poder mantener la distancia exigida de 1,5 m entre los compañeros de trabajo.

NOTA: El 9 de octubre se celebró el 15° aniversario del TES;
Los gastos de la fiesta de celebración se cubrieron de la siguiente manera:
Con la donación de CHF 5'000 hecha por la Fundacion Johann Paul Stiftung, a través de ECOVIS, en Julio 2020, y que se manejo como provisión especialmente para este fin.

También la Ciudad de Zúrich donó CHF 1'000 en diciembre de 2021, para cubrir gastos de la celebración del aniversario.

El Teléfono de la Esperanza Suiza asumió una parte mínima de todos los gastos ocasionados en esta Fiesta.

6. CELEBRACIÓN DE NUESTRO 15º ANIVERSARIO

El pasado 9 de octubre celebramos nuestro decimoquinto aniversario en los salones de la parroquia Liebfrauenkirche de Zúrich con la participación de voluntarios y ex voluntarios de nuestra asociación, así como representantes de organismos e instituciones públicas y privadas con las que ha colaborado el Teléfono durante estos años de actividad.

Foto de familia de los voluntarios y exvoluntarios asistentes

A pesar de que fue en 2020 cuando cumplimos los 15 años de actividad, la pandemia nos obligo a retrasar la celebración al 2021. Una celebración que ha sido posible, gracias a la generosa aportación de Johahn Paul Stiftung, la cesión de los salones por parte de la parroquia Liebfrauenkirche, y la participación y colaboración de los artistas, chefs y voluntarios del Teléfono.

Más de once mil hispanohablantes residentes en Suiza se han beneficiado de nuestros servicios durante estos 15 años. En concreto, nuestra labor principal, la orientación telefónica en situaciones de crisis, ha atendido cerca de siete mil quinientas llamadas.

Junto a la atención telefónica y por correo electrónico, ofrecemos cursos, charlas y otro tipo de actividades que ayudan a promover la salud emocional de las personas. Todo ello de la mano de los 40 voluntarios actuales y de los más de 150 que han pasado por nuestra asociación en este tiempo.

Esther Román fue la presentadora de la celebración

El turno de intervenciones lo abrió María Guerrero, doctora en psicología, presidenta del Teléfono de la Esperanza de Murcia, y formadora de los orientadores del Teléfono, quien habló de "la disposición del voluntario a abrirse a los otros de par en par, de su altruismo y de la necesidad de tener un pensamiento solidario".

Cecilia Licona Debrunner recibe un regalo de manos de María Guerrero

Por su parte, Cristina Büttikofer, directora de proyectos de la Integrationsförderung de la Stadt Zürich, resaltó la importancia de organizaciones como el Teléfono de la Esperanza para ayudar a promover la salud emocional y la integración de la población inmigrante en Suiza.

Nuestra presidenta, Cecilia Licona Debrunner, inició su discurso con un recuerdo al padre Ángel Sanz, fundador de la asociación en Zúrich, y con el agradecimiento a todos los voluntarios que han desempeñado su labor en el Teléfono de la Esperanza a lo largo de estos años. Recordó que esta celebración llegaba un año tarde, porque "la pandemia nos obligó a retrasarla. Pero no hemos dejado de trabajar durante este año, adaptándonos en cada momento a las normativas oficiales". No faltó su "reconocimiento y agradecimiento a todas las organizaciones e instituciones que con su apoyo hacen posible que llevemos a cabo nuestra misión, que no es otra que la de promover la salud emocional de la población hispano hablante en Suiza".

Cecilia Licona Debrunner durante su discurso

El discurso se cerró con un vídeo, elaborado para la ocasión por Valentina Buoli, que habla del trabajo del Teléfono de la Esperanza Suiza a través de los testimonios de sus voluntarios.

Tras los discursos, se sirvió una cena elaborada por la chef Coral Orihuela, compuesta por platos de la gastronomía tradicional mejicana.

La velada estuvo amenizada por la pianista Izaskun Yaben, el guitarrista Vicente Cortés, la cantante y coach Marta Sánchez y el grupo musical folclórico La leyenda del Caribe.

7. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todas las familias, personas e instituciones que nos han ofrecido su colaboración y apoyo económico. Su contribución nos permite desarrollar nuestras actividades para llevar bienestar emocional a nuestra comunidad en Suiza:

- Consulado de Colombia en Berna
- Consejería de Empleo y seguridad social de España en Berna.
- Roland Knecht Treuhand GmbH
- Consulado de España en Zúrich
- Suchtpräventionsstelle Stadt de Zúrich

7.1Destacados durante el 2021:

Charlas preventivas sobre la Pandemia por COVID 19
En colaboración con el Public Health Services, la misión católica, y Sans Papiers, hemos realizado charlas virtuales informativas dirigidas a la comunidad hispanohablante en Suiza sobre las medidas de prevención y los efectos del Covid 19.

Vídeo conmemorativo de los 15 años
La productora y directora audiovisual, Valentina Buoli, de manera creativa, brillante y significativa, ha realizado un vídeo conmemorativo de los 15 años del Teléfono en Suiza. En este, 20 voutarios y exvoluntarios han compartido sus experiencias y el valor de ser parte del Télefono de la Esperanza.

Participación en el Bazar Mexicano
La asociación Suizaproméxico, nos ha cedido un espacio en el bazar mexicano que celebran anualmente en beneficio de las comunidades más necesitadas de México, para difundir nuestra labor como Teléfono de la Esperanza Suiza. La voluntaria Andrea García Guerrero del Área de Comunicación se encargó de representar al Teléfono de la Esperanza.

Actividades socio - culturales
La colaboración con José Vizcaíno, líder del Ateneo Popular Español, nos ha permitido promover las actividades socio - culturales para voluntarios, con el objetivo de fortalecernos como comunidad y, a la vez, aprender durante recorridos de enriquecimiento histórico y cultural por Zúrich y sus alrededores.

Músicos, Cena y Salón para celebración de los 15 años

Gracias al apoyo solidario del padre Josef – Michael Karber, hemos podido celebrar nuestro 15º aniversario en el salón precioso "saal" de la iglesia Liebfrauen de Zúrich.

Contando con la participación de el grupo la Leyenda del Caribe, los músicos Vicente Cortés, Martha Sánchez e Izaskun Ihaben, quienes han realizado de manera extraordinaria y solidaria sus presentaciones musicales durante la celebración.

La cena, preparada especialmente para nuestra celebración por la chef mexicana Coral Orihuela, fue un viaje a experimentar los sabores de la comida tradicional mexicana.

La Embajada de España en Berna, oficina cultural

El cónsul general de España en Zúrich, Juan Carlos Gafo Acevedo, y el consejero de la Embajada de España en Berna, Manuel Nuche, han elegido al Teléfono de la Esperanza Suiza como la organización para recibir la colaboración benéfica de los invitados durante su concierto navideño "Ay Amor. Canciones y danzas de España de los siglos XVI al XVIII" en el que hemos participado y recibido la donación solidaria de algunos de sus invitados.

Charlas Gratuitas en Uster

El Teléfono de la Esperanza Suiza ha iniciado una colaboración con el Familien Zentrum de Uster. El centro nos ha facilitado sus recursos, para ofrecer charlas gratuitas a la comunidad hispanohablante de Zürcher Oberland a partir del 2022.

50 AÑOS ASITES

Felicitamos a ASITES por los 50 años de los Teléfono de la Esperanza en España. Agradecemos, además, toda la cooperación y el apoyo recibido de ellos para poder realizar nuestras actividades y campañas de difusión. Compartimos "el compromiso con nuestra comunidad hispanohablante".

Johann Paul Stiftung

La fundación nos ha aportado fondos para apoyar el fortalecimiento de nuestro voluntariado. Gracias a esta contribución hemos realizado la celebración de los 15 años. De igual manera, invertiremos en herramientas que fortalecen el trabajo colaborativo de los voluntarios.

Die Dargebotene Hand Zúrich - Tel 143

La asociación suiza de línea de ayuda telefónica 143, considerada como nuestros hermanos mayores, han hecho una contribución al Teléfono, como regalo por nuestra labor realizada durante los último 15 años. Celebramos este apoyo como el comienzo de nuestros lazos de hermandad.

Stadt Zúrich, Integrationsförderung

El área de integración de la ciudad de Zúrich nos ha aprobado fondos para celebrar los 15 años y para el proyecto “Voluntario conoce tu ciudad - Weiterbildung für Freiwillige”, en el que nos centramos en ofrecer una formación a los voluntarios sobre las instituciones públicas de Zúrich que ofrecen ayuda social a los migrantes.

¿Cómo puedes colaborar con nosotros?

- Siendo voluntario.
- Siendo donante económico.
- Suscribiéndote a nuestra revista trimestral A VIVIR.
- Siendo patrocinador de nuestras actividades.
- Donaciones a nuestra cuenta:

Postkonto 85-193453-7
IBAN CH12 0900 0000 8519 3453

Puedes donar con TWINT

Escanea el código QR con la aplicación TWINT

Confirma el monto y la donación

Nuestras redes

Sitio Web
https://telefonodelaesperanza.ch

Facebook
@TelefonoEsperanzaSuiza

Instagram
@telefonodelaesperanzasuiza

LinkedIn
https://www.linkedin.com/company/telefono-de-la-esperanza-suiza

¡Ponte en contacto con nosotros!

Asociación Teléfono de la Esperanza Suiza
Bederstrasse 76, 8002 - Zürich
043 817 66 34
info@telefonodelaesperanza.ch

Teléfono de la esperanza
SUIZA