

MEMORIA

2022



***Teléfono de
la esperanza***
SUIZA

MEMORIA 2022



Asociación Teléfono de la Esperanza Suiza
Bederstrasse 76, 8002 - Zürich
043 817 65 65
info@telefonodelaesperanza.ch

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<i>Página</i>
1. Carta de la presidenta	3
2. El Teléfono de la Esperanza Suiza	5
3. Organigrama y equipo de voluntarios	6
4. Actividades, servicios y beneficiarios	7
4.1 Área de Orientación y actividades	8
4.1.1 Beneficiarios de nuestro servicio de orientación	8
4.1.2 Actividades para voluntarios de Orientación	10
4.2 Área de Crecimiento Personal	11
4.2.1 Cursos	11
4.2.2 Charlas	12
4.2.3 Actividades permanentes	13
4.2.4 Eventos especiales	13
4.2.5 Blog	14
4.3 Área de Fundraising	14
4.4 Área de Comunicación	15
4.5 Área de Administración	15
4.5.1 Nuestro Programa de Voluntariado	16
4.5.1.1 Perfil de nuestros voluntarios	16
4.5.1.2 Acciones principales	17
4.5.1.3 Eventos principales	17
5. Finanzas	18
5.1 Estado de resultados	18
5.2 Balance	19
5.3 Resumen memorias de finanzas	19
6. Agradecimientos	21
6.1 Destacados durante el 2022	21

1. CARTA DE LA PRESIDENTA

Gracias, y hasta siempre.

Apreciados voluntarios, colaboradores y amigos del Teléfono de la Esperanza Suiza:

Esta memoria de 2022 marca para mí una referencia, ya que en junio de este 2023 dejaré el cargo de presidenta de la asociación, tras cuatro años en el cargo. Por eso considero oportuno aprovechar la ocasión para compartirles algunos de los principales avances que hemos logrado en estos años.

Fueron tiempos agitados y llenos de acontecimientos, durante los cuales me permitieron servir como presidenta del Teléfono de la Esperanza Suiza. Tiempos en los que fue posible asumir y encontrar soluciones para grandes desafíos gracias al apoyo de la junta directiva, a las capacidades y cualidades de los voluntarios y voluntarios asociados, y al trabajo conjunto con colaboradores e instituciones públicas y privadas.

Para este periodo nos marcamos dos objetivos estratégicos: el fortalecimiento de la institución y el fortalecimiento del voluntariado. Sobre estos dos objetivos trazamos la estrategia de gestión de las diferentes áreas del Teléfono, tanto las de servicios (Orientación y Crecimiento Personal) como las de soporte (Administración, Comunicación y Fundraising). De esta manera, comenzamos a promover una gestión más eficiente de nuestros procesos administrativos, informáticos, humanos y técnicos, lo que, a su vez, contribuyó a un mejor posicionamiento y difusión de la misión, los valores y los servicios del Teléfono de la Esperanza Suiza.

También los acontecimientos que surgieron debido a la pandemia por COVID 19 nos orientaban y siguen orientando a desarrollar diferentes actividades en modo online y presencial, como la concienciación de la prevención del virus durante la pandemia, los actos del Día Internacional para la Prevención del Suicidio, campañas de duelo, la celebración del Día de la Escucha, del Día Internacional del Voluntario, etc. Paralelamente, ofrecimos el servicio de intervención en crisis a través del Servicio de Orientación, con atención de llamadas las 24 horas y orientación profesional psicológica y jurídica. A ello hay que añadir la oferta de charlas y cursos gracias al trabajo del Área de Crecimiento Personal. Con todos estos servicios hemos beneficiado durante el periodo de los últimos 3 años y medio, entre enero 2019 y diciembre 2022, a 5.176 hispanohablantes residentes en Suiza.

Desde el punto de vista interno, el hito más importante ha sido la implementación del Ciclo de Gestión de Voluntarios, en el que hemos definido su proceso de acompañamiento, que va desde la atracción de candidatos a nuevos voluntarios, pasando por su vinculación, formación y participación, hasta el momento en el que abandonan la asociación. La finalidad de este lineamiento es motivar, reconocer y dar sentido de pertenencia y compromiso a los voluntarios.

Espero que todos estos avances y los que estén por llegar nos ayuden a seguir mejorando cada día como asociación, en la manera de promover la salud emocional y nos permitan seguir "custodiando la Esperanza y el pensar en los demás".

Alexander Batthyany habla de la Esperanza en referencia a la "confianza en el éxito de una existencia humana y de una convivencia donde el individuo no se centre solo en sí mismo ni en la satisfacción de sus propias necesidades". Aunque esto pueda parecer una utopía en esta época posmoderna caracterizada por el individualismo, el consumismo y la digitalización, los voluntarios del Teléfono de la Esperanza Suiza son capaces de trascender más allá de sí mismos y asumir una responsabilidad, para crear un sentido de esperanza tanto en ellos como en los demás, ofreciendo así la posibilidad de estar conectados con la vida y con las oportunidades que esta nos ofrece.

En el día a día del Teléfono de la Esperanza, la interacción con otros y el trabajo colaborativo nos aleja de esa visión egocéntrica de la vida. La suma del trabajo de cada uno de los voluntarios y de cada una de nuestras capacidades y habilidades individuales suponen la aportación de ese "grano de arena" que es fundamental para hacer de este, un mundo más solidario y mejor donde vivir.

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

Asamblea General

Junta Directiva

Presidenta
Cecilia Licona Debrunner

Vocal
Carlos Angulo

Vicepresidenta
Mercedes Alonso

Vocal
Ximena Crespo

Secretaria de la junta
Gabriela Fuertes

Vocal
Eduard Prat

Tesorera
Patricia Castañeda

Vocal
Paula Zuffellatto Castillo

Vocal
Adriana P. Soto

Áreas de Soporte

Administración

Coordinador:
Adriana P. Soto

Comunicación

Coordinador:
Ximena Crespo

Fundraising

Coordinador:
Paula Zuffellatto Castillo

Servicios

Orientación

Coordinador:
Carlos Angulo

Crecimiento Personal

Coordinador:
Eduard Prat

4. ACTIVIDADES, SERVICIOS Y BENEFICIARIOS

El tiempo postpandemia ha supuesto cambios en la vida cotidiana de todos y también en el funcionamiento de nuestra asociación, en la que la modalidad virtual de nuestros servicios y algunas actividades ha llegado para quedarse.

En este sentido, agradecemos a nuestros voluntarios su compromiso constante y su capacidad de adaptación en este tiempo de cambios y de nuevos retos que nos ha tocado vivir, para ofrecer siempre lo mejor de sí mismos de manera altruista, con el único objetivo de ayudar al prójimo.

También agradecemos a nuestros usuarios, donantes y colaboradores su apoyo, confianza y cooperación. Sin todos ellos no serían posibles nuestros logros como asociación. Confiamos en que juntos podamos seguir alcanzando nuestro objetivo de contribuir al bienestar emocional de la comunidad hispanohablante en Suiza.

Beneficiarios de nuestros servicios y actividades

El número de hispanohablantes residentes en Suiza que se han beneficiado de nuestros servicios (Fig.1) en este año asciende a 1.891. De ellos, el mayor porcentaje, con un 47%, han sido los asistentes a charlas, cursos y grupos de apoyo. El segundo lugar lo ocupan los que accedieron al servicio de orientación, bien sea a través de llamadas, 32%, correo electrónico, 2% o asesorías psicológicas y jurídicas, 5%. El 14% restante asistieron a actividades socio culturales, como caminatas al aire libre o tardes de cine que promueven el bienestar a través del encuentro social.

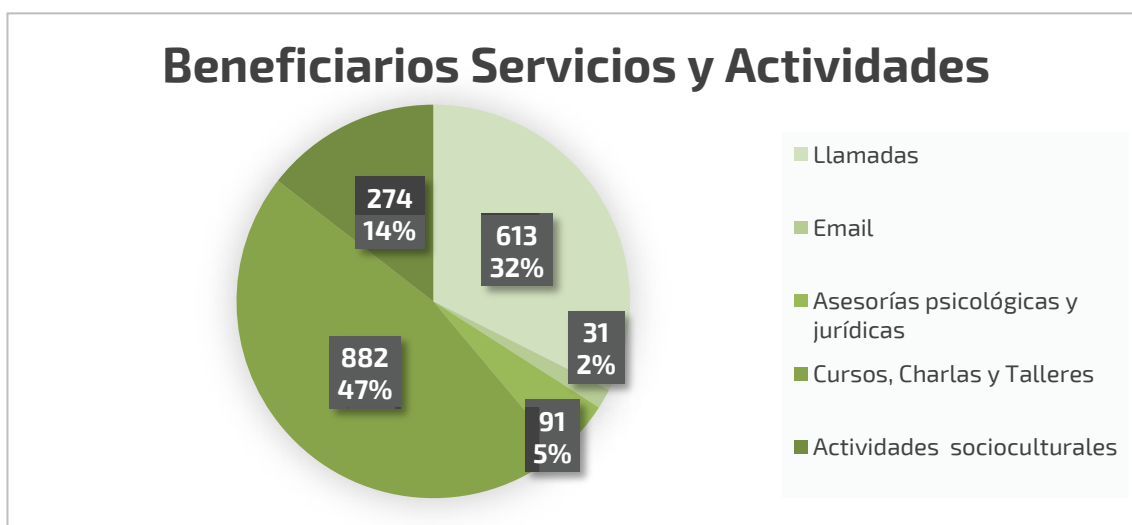


Fig. 1

4.1 Área de Orientación y actividades

Durante 2022, nuestros voluntarios orientadores han ofrecido su servicio de escucha y orientación telefónica en dos modalidades: desde casa y desde nuestra sede. También los profesionales que ofrecen asesoría jurídica y psicológica se han amoldado a las necesidades de la situación y han prestado asesorías telefónicas, presenciales y virtuales.

Gracias a nuestros voluntarios, que atienden el teléfono desde Suiza, y a nuestra cooperación con ASITES, para atender las llamadas desviadas a España, el servicio de orientación 043 817 65 65 ha podido cubrir las 24 horas los 365 días al año.

Este servicio permite a los llamantes sentirse escuchados y acompañados, gracias a la práctica de la escucha activa de nuestros orientadores telefónicos, y a aliviar su angustia al poder hablar sobre sus sentimientos, actitudes y emociones; reestructurar sus problemas y encontrar posibles acciones. Les ayudamos a descubrir recursos y herramientas personales o sociales para enfrentar los problemas.

4.1.1 Beneficiarios de nuestro servicio de orientación

Durante 2022, un total de 735 personas accedieron a nuestro servicio de orientación. Como podemos ver en el siguiente gráfico (Fig. 2), la mayoría, un 83%, fueron atendidos por teléfono, bien en nuestra sede de Zúrich (36%), bien en España (47%). A ellos hay que sumar el 4% de personas que se pusieron en contacto por escrito a través del mail de ayuda. En el caso de las citas con los profesionales, el número más alto se dio con los juristas (9%).

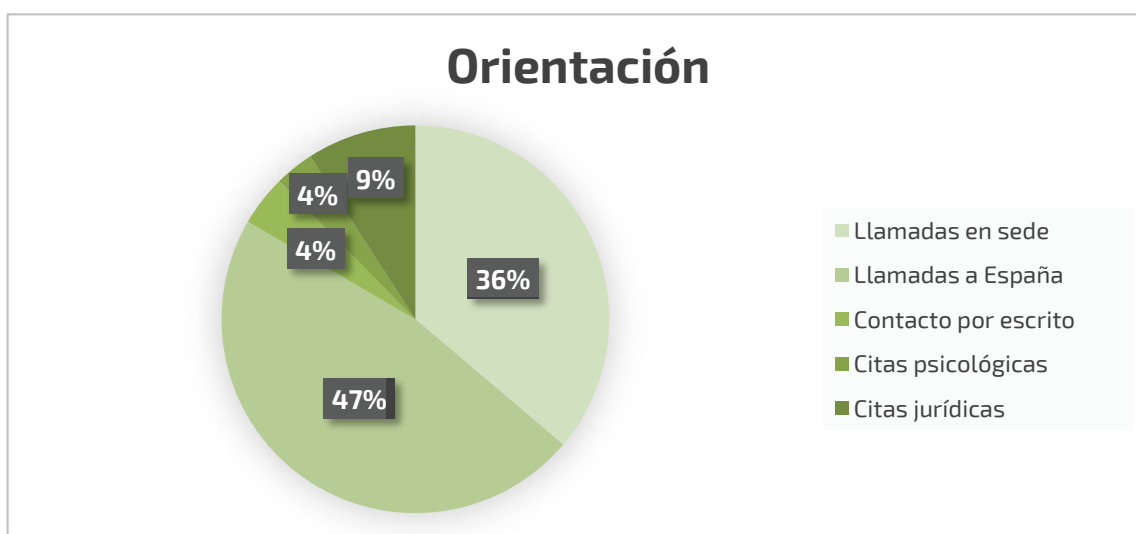


Fig. 2

Un dato relevante sobre nuestros usuarios, que se repite año tras año, es la clara diferencia entre el número de hombres y mujeres que acceden a nuestro servicio de orientación (Fig.3). Mientras que un 80% son mujeres, solo un 20% son hombres.

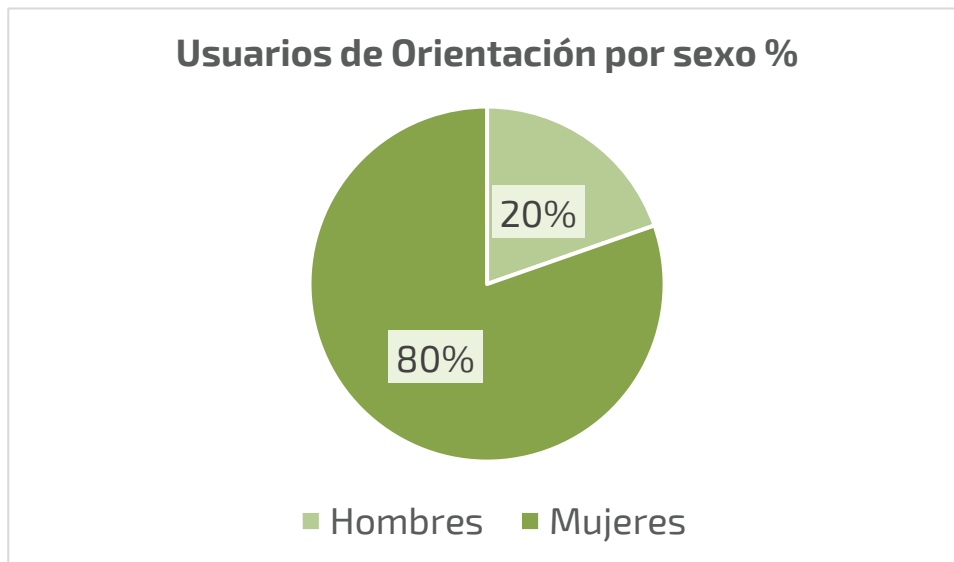


Fig. 3

Esta diferencia se mantiene en todos los rangos de edad, como se comprueba en el siguiente gráfico (Fig.4), en el que podemos ver que, en ambos sexos, el máximo de usuarios pertenece al grupo de entre 36 y 45 años.

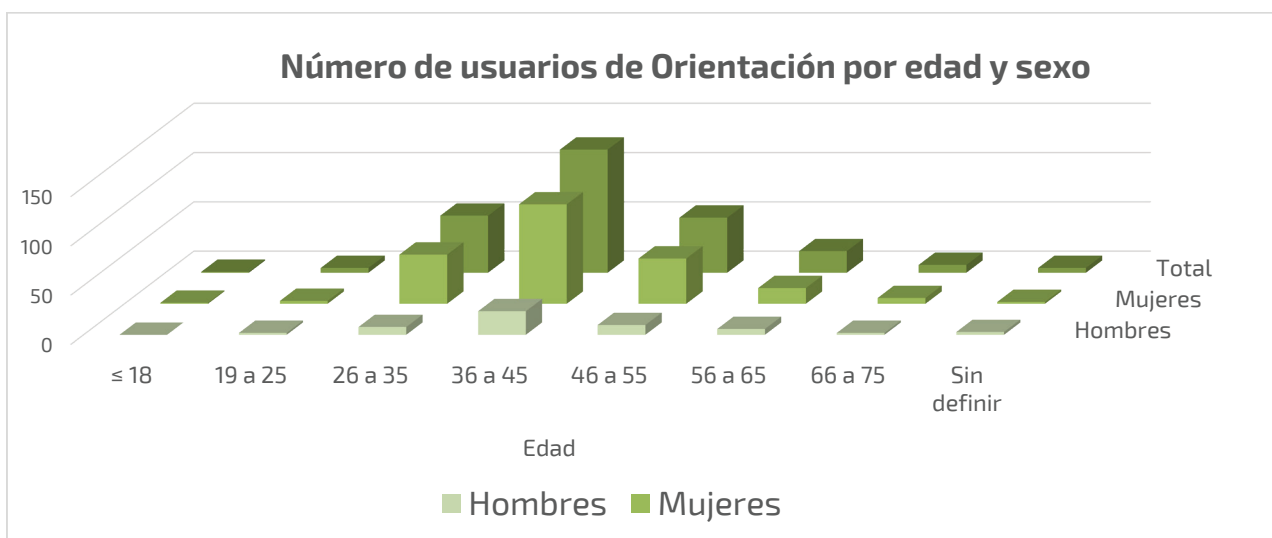


Fig. 4

Los siguientes grupos en número de usuarios son los que abarcan de los 26 a los 35 años, para las mujeres, y de los 56 a los 65, para el caso de los hombres. Antes y después de estos grupos de edades, los datos son muy poco significativos.

En cuanto a los tipos de problemas por los que acuden a nosotros (Fig. 5), en primer lugar están los problemas familiares y relaciones de pareja con un 24%, seguidos de los problemas de tipo jurídico con 22%, como es el caso de rupturas, separaciones o divorcios, asuntos laborales y problemas relacionados con la inmigración. Las crisis psicológicas o psiquiátricas supusieron un 14%, con trastornos de ansiedad, estados de depresión, soledad, crisis suicidas, etc. Por último, con un 10% en ambos casos, encontramos los casos de llamadas por problemas de falta de información sobre temas sociales y personas que están pasando por crisis asistenciales y problemáticas psicosociales referidas a la inmigración y el desempleo.

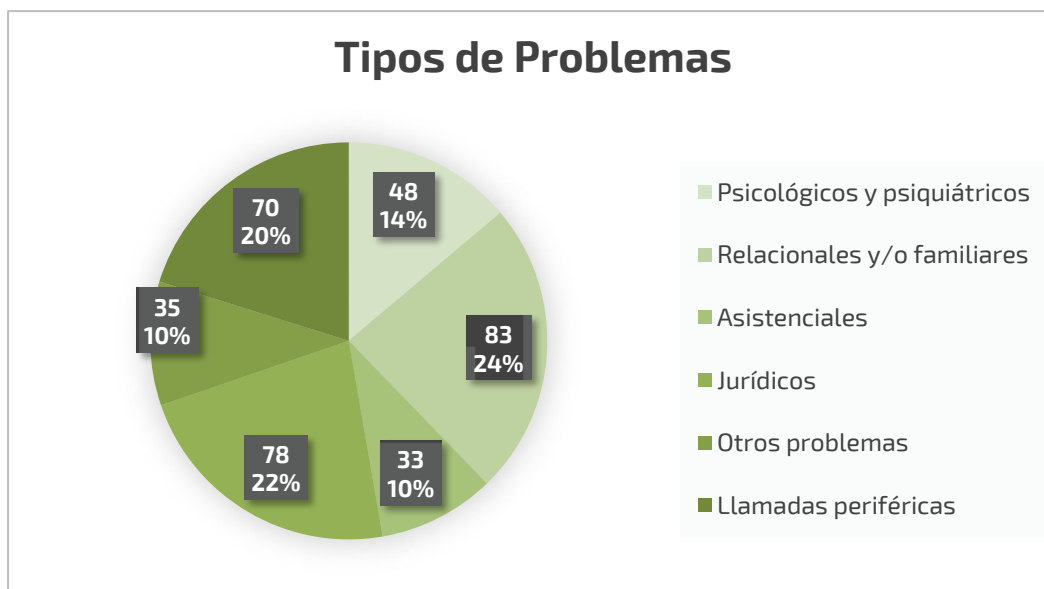
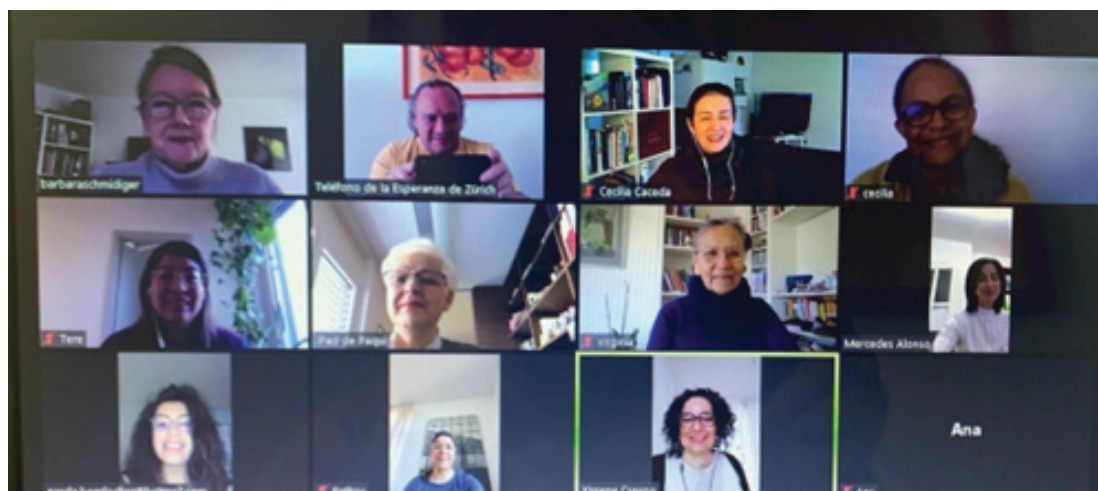


Fig. 5

4.1.2 Actividades principales para voluntarios de Orientación

Como parte de nuestro programa de formación y fortalecimiento del voluntariado, en el Área de Orientación realizamos dos encuentros mensuales virtuales para los orientadores:



Taller online sobre traumas, con Barbara Schmidiger 2022

- **Formación general de orientadores:** Durante las reuniones del grupo de orientadores se realizaron formaciones con diversas temáticas, como traumas, por la especialista Barbara Schmidiger; tanatología, por la voluntaria Narda Bärlocher; visita del BIF (Frauenberatung); duelo migratorio, por la voluntaria Cecilia Caceda; al igual que diversas charlas jurídicas sobre el divorcio, asuntos laborales y temas de migración, por las abogadas Ana Moncada, María Alvarado y Elida Villalba.
- **Seguimiento y supervisión de llamadas:** Se realizaron diversas supervisiones online con la participación de la psicóloga supervisora del Teléfono de la Esperanza de Murcia, María Guerrero, con temáticas relacionadas con el suicidio, la violencia doméstica y la escucha.

4.2 Área de Crecimiento Personal

Desde el equipo de crecimiento personal, en 2022 realizamos 5 cursos, 3 de ellos de formación del voluntariado, impartimos 15 charlas sobre 8 temáticas diferentes, hubo 19 encuentros de entre amigos, celebramos virtualmente el Día de la Escucha y el Día Internacional de la Prevención del Suicidio y elaboramos contenido para 4 entradas del blog para nuestra página web.

De entre todas las actividades realizadas, nos sentimos especialmente orgullosos de haber completado los módulos 1 y 2 del Curso de Desarrollo Personal para 12 voluntarios, y de haber realizado por primera vez un grupo de apoyo para personas que han perdido a un ser querido.

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 2022 impartimos 5 cursos, que correspondieron a un total de 581 participaciones (número de participantes multiplicado por el número de sesiones):

- **Grupo de apoyo de duelo.** Cecilia Caceda y Eduard Prat facilitaron este curso dirigido a personas que han perdido a un ser querido. El curso consistió en 12 sesiones y se impartió entre febrero y abril. Participaron 5 personas.
- **Relación de ayuda.** Este curso de 9 sesiones forma parte de la formación del voluntariado y fue facilitado por nuestra psicóloga María Teresa Velasco. Un total de 11 participantes adquirieron habilidades y aprendieron técnicas para realizar adecuadamente la tarea de orientación telefónica. El curso se impartió de febrero a mayo en formato virtual.
- **Mindfulness.** 9 participantes aprendieron con nuestra experta, Mercedes Alonso, los secretos del Mindfulness en este curso de 8 sesiones que se impartió presencialmente entre mayo y julio.
- **Desarrollo Personal (módulo 1).** Este es uno de los cursos más importantes del TES y forma parte de la formación del voluntariado. En el primer módulo, los participantes exploran sus dimensiones cognitivas y emocionales. Constó de un intensivo de fin de semana, que tuvo lugar a mediados de mayo, y de 8 sesiones de seguimiento semanales posteriores. El intensivo fue impartido en equipo por Cecilia Licon, Mercedes Alonso, Yazmín Dupont, Virginia Velarde y Eduard Prat. Los 8 seguimientos se hicieron en dos grupos coordinados por María Teresa Velasco y Yazmín Dupont. Participaron un total de 11 personas.
- **Desarrollo Personal (módulo 2).** La segunda parte de desarrollo personal se dio en un intensivo el último fin de semana de octubre, con 8 seguimientos semanales que tuvieron lugar entre noviembre y diciembre. En este segundo módulo, los participantes continúan conociéndose a sí mismos explorando sus dimensiones espiritual y social, y empiezan el camino para el cambio. El intensivo fue facilitado por Cecilia Licon, María Teresa Velasco, Yazmín Dupont y Eduard Prat. Como en el primer módulo, los 8 seguimientos fueron dirigidos por María Teresa Velasco y Yazmín Dupont. Un total de 12 personas participaron en este curso.



Participantes y coordinadoras del módulo 2 del curso desarrollo personal, Octubre 2022

4.2.2 Charlas

En el 2022 se impartieron 15 charlas sobre 8 temas diferentes, que correspondieron a un total de 113 participaciones:

- **Violencia de género:** María Teresa Velasco dio esta charla en febrero en formato virtual con un total de 11 participantes, y en marzo en el Familienzentrum de Uster con 2 participantes.
- **Piensa bien para sentirte mejor:** Eduard Prat dio esta charla en febrero en el Familienzentrum de Uster, donde asistieron 9 personas, y en marzo en la sede del TES, con un total de 8 participantes.
- **Mindfulness:** Mercedes Alonso impartió una charla sobre este tema en abril tanto en la sede del TES como en el Familienzentrum de Uster, con una participación de 11 y 10 personas respectivamente.
- **Un mundo diferente, trastorno del espectro autista:** María Teresa Velasco dictó esta charla en abril en la sede del TES en Zúrich, con una participación de 8 personas, y en el Familienzentrum de Uster, donde asistieron 4 personas.
- **Derechos sobre matrimonio, separación y divorcio:** Nuestra abogada Ana Moncada dio esta charla en junio tanto en la sede del TES como en el Familienzentrum de Uster, con 10 y 12 participantes respectivamente.
- **Adaptación inconsciente en procesos migratorios:** Mayra Gómez impartió esta charla el septiembre en el Familienzentrum de Uster con 2 participantes, y en octubre en la sede del TES con 5 participantes.
- **Parejas binacionales:** Catalina Grijalba dio esta charla en abril para la asociación Binational en Zúrich, con una participación de 15 personas. En septiembre volvió a dar una charla sobre el mismo tema en la sede del TES, donde participaron 4 personas.
- **Inteligencia emocional para madres y padres:** Nuestra psicóloga Yazmin Dupont, con la ayuda de nuestra compañera de Comunicación Ximena Crespo, dieron esta charla en la sede del TES en noviembre, donde asistieron 2 personas.

4.2.3 Actividades permanentes

En 2022 seguimos con Entre Amigos, coordinado por nuestro voluntario Eduard Prat con la ayuda de Virginia Velarde. Celebramos 19 encuentros presenciales a lo largo del año, los sábados de 15 a 18 h, en los que participaron unas 6 personas de media (hubo un total de 121 participaciones). Conocimos a mucha gente nueva, se compartieron experiencias de todo tipo, se pasaron ratos agradables y muy emocionantes, y se trataron temas de crecimiento personal como, por ejemplo, los prejuicios y la comunicación no violenta.



Foto de un encuentro del Entre Amigos 2022

4.2.4 Eventos Especiales

- **Día de la Escucha:** Esther Román, Yazmin Dupont y nuestra estudiante Gabriela Zumaeta organizaron un evento virtual para celebrar el Día de la Escucha el domingo 27 de marzo de 10 a 12h. Se dio una charla sobre la escucha activa, se hizo una mesa redonda sobre la escucha durante la época de la pandemia, hubo testimonios de voluntarios de orientación sobre como promover la escucha, y se presentaron las diferentes áreas del TES. El evento tuvo una participación de hasta 33 personas.
- **Día Internacional de la Prevención del Suicidio:** Mayra Gómez y Elisa Giannoni organizaron para el 10 de setiembre de 18 a 20 h un evento virtual en ocasión del Día Internacional de la Prevención del Suicidio. Los objetivos fueron dar visibilidad al problema y aportar información válida y herramientas para ayudar a prevenir y a actuar ante el suicidio. En este caso, el foco estuvo en la población adolescente, que fue especialmente vulnerable en los tiempos de pandemia. El evento incluyó proyecciones de videos y testimonios, una mesa redonda, y una entrevista a nuestra colaboradora y experta en el tema del suicidio Barbara Schmidiger. Participaron hasta 16 personas.
- 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)

4.2.5 Blog

En 2022 continuamos generando contenido para el blog de nuestra página web. Preparamos las siguientes 4 entradas:

- Violencia domestica por María Teresa Velasco
- Escucha profunda y autoconocimiento por Catalina Grijalba
- Parejas binacionales por Catalina Grijalba
- Adaptación inconsciente en procesos migratorios Por Mayra Gómez

4.3 Área de Fundraising

Resumimos a continuación las principales actuaciones del Área de Fundraising:

- Ejecución de la primera fase del proyecto Conoce Tu Ciudad (CTC) con apoyo económico concedido por la Integrationsförderung Stadt Zürich (Oficina de Fomento de la Integración de la Ciudad de Zúrich). Dentro del marco de este proyecto, se ofrecieron charlas a voluntarios de todas las áreas por parte de diferentes instituciones sociales de Zúrich: Laufbahnzentrum, FIZ (Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration), Infodona y ayudas sociales del Sozialamt.
- Aplicación a la convocatoria 2022 de la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de la Embajada de España, para la obtención de ayudas a gastos de funcionamiento.
- Presentación de la justificación de gastos de los proyectos aprobados para el 2021-2022:
 - Fondo para el fortalecimiento del voluntariado de la Johann Paul Stiftung.
 - Ayudas para gastos de funcionamiento y del programa Adultos Mayores de Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de la Embajada de España.
 - Subvención de la Integrationsförderung Stadt Zürich para el proyecto Conoce Tu Ciudad.



Encuentro del Proyecto Conoce tu Ciudad (CTC)

4.4 Área de Comunicación

El año 2022 ha supuesto una importante renovación del equipo de Comunicación. Si en los años anteriores pusimos las bases con la creación de la página web y la apertura de nuevos perfiles de redes sociales, gracias a las nuevas incorporaciones al equipo, durante el 2022 hemos centrado nuestro trabajo en estar más presentes, con el incremento de la regularidad en las publicaciones y la adquisición de nuevos seguidores, para poder dar a conocer a más gente nuestros servicios y actividades.

	WEB		
	Visitas:	4.824	
	Usuarios:	3.497	
	Facebook		
	Alcance:	25.163	
	Visitas:	1360	
	Seguidores:	1.768	+53 ↑
	Me gusta:	1.710	+46 ↑
	Instagram		
	Alcance:	2.507	
	Visitas:	1.388	
	Seguidores:	524	+218 ↑

Pero la labor del Área de Comunicación no se circunscribe únicamente a las redes sociales, también trabaja para apoyar al resto de las áreas para difundir nuestras actividades y nuestra misión dentro y fuera del Teléfono. Entre sus funciones destacamos:

- Coordinación de la comunicación interna y externa del Teléfono con las áreas.
- Redacción y publicación de artículos para el blog.
- Edición y publicación de artículos en el blog con la colaboración de Crecimiento Personal.
- Elaboración de la Memoria anual.
- Elaboración y envío de boletines informando de actividades.
- Publicación de las actividades internas para voluntarios.
- Difusión y participación en la coordinación de tres de las citas más importantes del año, como son el Día de la Escucha, el Día de la Prevención del Suicidio y el Día del Voluntariado.

4.5 Área de Administración

El Teléfono de la Esperanza Suiza comenzó en 2019 una transformación digital que sigue avanzando hoy en día. Esta transformación nos ayuda a alcanzar una mayor eficiencia a través de la mejora del trabajo colaborativo en línea de nuestros voluntarios. Por otro lado, toda la organización está comprometida en que nuestro funcionamiento sea completamente transparente.

Los objetivos fundamentales que nos planteamos en el 2019 fueron:

- El fortalecimiento del voluntariado
- El fortalecimiento institucional

Para alcanzarlos, hemos llevado a cabo cambios en la estructuración de las áreas y las hemos estado apoyando en todo lo necesario para mejorar su funcionamiento y para la integración de los nuevos equipos de voluntarios.

Iniciativas y acciones más importantes del área durante el 2022:

- Implementación de nuevas herramientas y entrenamiento en su uso, para avanzar en la digitalización del Teléfono y mejorar el trabajo colaborativo.
- Revisión de la descripción de perfiles, para realizar una mejor asignación de tareas a los voluntarios.
- Desarrollo de la estructura del programa de formación para voluntarios.
- Revisión del reglamento de la asociación, que se presentará en 2023.
- Apoyo en la realización y participación de eventos.
- Apoyo en la gestión contable y financiera.
- Apoyo en la gestión del Programa de Voluntariado.

4.5.1 Nuestro Programa de Voluntariado

El Teléfono de la Esperanza Suiza existe y funciona gracias a sus voluntarios y voluntarios asociados. Personas que brindan su tiempo y dedicación para desarrollar una acción solidaria y comprometida con la sociedad en la que viven.

Según los resultados de la encuesta de clima institucional en la que participaron nuestros voluntarios en 2022, las principales motivaciones que les impulsan a realizar un voluntariado con nosotros son:

- Poder desarrollar una vocación de servicio al poder ayudar a los demás.
- Participar en nuestros cursos de formación del voluntariado: Crecimiento Personal, Desarrollo Personal y Relación de Ayuda.
- Contar con un espacio en Suiza en el que poder aplicar sus conocimientos profesionales, personales o ambos.

4.5.1.1 Perfil de nuestros voluntarios

En 2022, en el Teléfono de la Esperanza Suiza alcanzamos la cifra de 50 voluntarios y voluntarios asociados, cuyo promedio de antigüedad está en 5 - 6 años. Los más antiguos han colaborado con la asociación desde sus inicios, hace 17 años, mientras que los más nuevos se integraron en noviembre de 2022.



44 Mujeres



6 Hombres

- 56% (28) voluntarios
- 44% (22) Voluntarios asociados

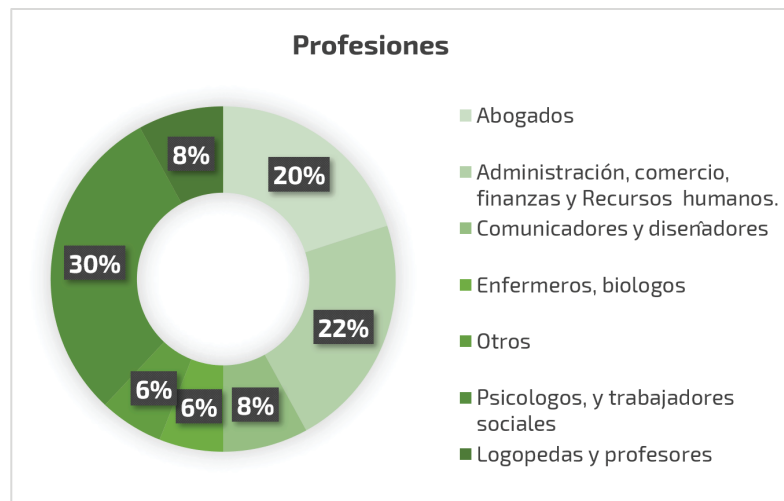


Fig. 6

Durante el último año, hemos trabajado por promover el reconocimiento a la labor voluntaria y al compromiso tanto individual como en equipo, organizando acciones y actividades especiales para nuestros voluntarios.

4.5.1.2 Acciones principales

- Desarrollo de la estructura de nuestro Programa de Formación del Voluntariado.
- Impartición de cursos para favorecer su crecimiento personal y fortalecer sus habilidades como voluntarios y agentes de ayuda.
- Implementación de las herramientas necesarias para que los voluntarios puedan realizar sus actividades desde casa.
- Promoción de la interacción social y el sentido de comunidad a través de las actividades socioculturales.
- Fomento del trabajo en equipo.
- Retroalimentación de logros individuales y de equipo.
- Impulso de la relación cercana con los exvoluntarios, a través del programa Alumni.
- Reconocimiento del compromiso de los voluntarios. Este año, el programa de reconocimiento se ha centrado en logros por equipo.

4.5.1.3 Eventos principales

- **Caminatas y cine:** En colaboración con el Ateneo popular, continuamos ofreciendo actividades socio culturales que fomentan el bienestar social, psíquico y emocional de nuestros voluntarios. Durante este año, alrededor de 274 personas participaron de nuestras caminatas y días de cine,



Caminata Türlersee, Mayo 2022

- **Asamblea General y Encuentro de Verano:** El 25 de junio, celebramos la asamblea general anual en nuestra sede con la participación de 24 voluntarios y voluntarios asociados. A su finalización, pudimos compartir momentos en nuestro encuentro de verano.
- **Encuentros de aprendizaje:** En colaboración con José Vizcaino, del Ateneo Popular Español, implementamos diversas actividades para impulsar el aprendizaje y el encuentro entre los voluntarios:

- **Clases de alemán:** 4 clases de alemán mensuales, cada jueves durante la mañana.
- **Taller de escritura:** 1 taller de escritura, para promocionar la participación de escritores para nuestro blog.
- **Club de lectura:** 1 encuentro mensual, un jueves al mes, para fomentar la lectura.



Clases de alemán para voluntarios 2022

- **Celebración del Día Internacional del Voluntariado, 5 diciembre:** Este año, pudimos reunirnos de nuevo presencialmente con nuestros voluntarios, exvoluntarios y colaboradores, para celebrar el Día Internacional del Voluntariado. El encuentro, en el que participaron 31 personas, nos permitió reconocer el compromiso de cada voluntario, de las expresidentas, de la junta directiva y de nuestros colaboradores.



Día internacional del voluntariado, 5 diciembre 2022

5. FINANZAS

5.1 Estado de resultados

CUENTA DE RESULTADOS DEL 01.01 AL 31.12. 2022

CUENTAS ANUALES 2022 / 2021 Moneda CHF

INGRESOS	2022	2021
Cuotas de socios y donaciones	2,978.50	2,894.75
Seminarios, cursos y talleres	4,672.00	2,755.00
Talleres con otras instituciones y asociaciones	300.00	1,094.89
Donaciones de fundaciones	5,000.00	6,000.00
Ingresos varios	820.00	686.80
Stadtenwickl. ZH- Projekt.para formación del voluntariado	5,000.00	3,000.00
Cons. De empl. Y S. Social/Berna.Prog. Mayores y Dependientes	968.78	-
Cons. De empl. Y S. Social/Berna Prog. Asociaciones	14,606.82	-
Otros Ingresos (Subarriendo)	14,500.00	18,262.00
TOTAL INGRESOS	48,846.10	34,693.44
GASTOS		
Seminarios, cursos y talleres	-1,472.95	-329.15
Gastos de Pers. -Voluntario (Transp. Dietas y Form.)	-5,048.92	-3,773.89
Gastos Pers. de limpieza (Sueldo y carga social)	-3,172.85	-2,114.65
Alquiler y mantenimiento	-21,558.05	-20,600.03
Otros gastos de gestión y Administración	-5,042.29	-4,344.96
Gastos Financieros	-165.58	-157.16
Ingresos Financieros	-	33.32
Depreciación del mobiliario	-521.65	-488.00
TOTAL GASTOS	-36,982.29	-31,774.52
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	11,863.81	2,918.92

Patricia Castañeda
Tesorera

Cecilia Licona Debrunner
Presidenta

5.2 Balance

BALANCE DE SITUACION AL 31.12. 2021
CUENTAS ANUALES 2022 / 2021
Moneda CHF

ACTIVO	12/31/2022	31.12.2021
Caja y Bancos (CHF)	78,701.39	64,378.28
Socios pendientes por pagar	100.00	798.00
Gastos pagados por anticipado	-	498.70
Ingresos Pendientes de Cobro	2,400.00	2,400.00
Activo Circulante	81,201.39	68,074.98
Fianza	2,083.85	2,083.65
Mobiliario y equipos de oficina	520.00	1,041.65
Activo Fijo	2,603.85	3,125.30
TOTAL ACTIVO	83,805.24	71,200.28

PASIVO	12/31/2022	31/12/2021
Gastos Diferidos	-1,917.00	-1,509.05
Seguro Social: AHV/-IV/-EO/-ALV/FAK	-353.60	-270.40
Ingresos Recibidos por anticipado	-150.00	-
Deposito Fianza Subarrendatarios	-1,900.00	-1,800.00
Capital de la asociación	-67,620.83	-64,701.91
Resultado del ejercicio	-11,863.81	-2,918.92
TOTAL PASIVO	-83,805.24	-71,200.28

Patricia Castañeda
Tesorera

Cecilia Licon Debrunner
Presidenta

5.3 Resumen memorias de finanzas

Fuente de Ingresos 2022

De la Ciudad de Zúrich se recibieron 5,000.00 CHF, correspondientes al segundo pago del Proyecto "Weiterbildung für Freiwillige" del 2 de diciembre de 2021.

La Asociación Johann Paul Stiftung a través de ECOVIS, el 14 de julio de 2022, donó 5,000.00 CHF.

De la Consejería de Empleo y Seguridad Social, Programa Mayores y Dependientes (Embajada de España en Berna) se recibieron 968.78 CHF.

De la Consejería de Empleo y Seguridad Social, Programa de Asociaciones, se recibieron 14,606.82 CHF.

Las cuotas de los asociados sumaron 2,978.50 CHF. Prácticamente los mismos del año anterior,

Por seminarios, cursos y talleres 4,672.00 CHF.

Por seminarios, Workshops en colaboración con otras organizaciones 300 CHF.

Ingresos varios 820.00 CHF

De Subarriendo de dos Salas 14,500 CHF.

El incremento en los ingresos respecto al año anterior fue de alrededor de 14,000.00 CHF. Esta cantidad es la aportación de la Embajada de España en Berna.

Gastos Generales:

Los gastos aumentaron en relación con el 2021 en alrededor de 5,000.00 CHF. Esto fue el resultado de volver a operar en forma normal en las oficinas del Teléfono. Los cursos se reactivaron.

Los aumentos se reflejaron en los siguientes rubros:

- Los gastos adicionales de arrendamiento (Nebenkosten) se triplicaron.
- El internet aumentó 15%.
- Los gastos al personal de limpieza aumentaron 30% debido a un aumento de sueldo y el pago de la lavada de toallas y trapos de limpieza.
- Los gastos de los cursos van a la par con el aumento de los ingresos de los mismos.

6. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todas las familias, personas, instituciones y organizaciones que nos han ofrecido su colaboración y apoyo económico. Gracias a su contribución podemos cuidar y promover el bienestar emocional a la comunidad hispanohablante en Suiza.

Hacemos mención especial de nuestra gratitud a nuestros compañeros de ASITES en España, que año tras año nos ofrecen toda su colaboración.

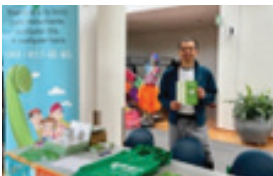
- Consulado de Colombia en Berna
- Roland Knecht Treuhand GmbH
- Suchtpräventionsstelle Stadt Zürich
- Embajada de España en Berna. Consejería de Empleo y Seguridad Social
- Consulado de España en Zúrich

6.1 Destacados durante el 2022:



Campaña "Juntos sin Humo" Prevención contra el tabaquismo.

Charlas virtuales informativas sobre los efectos del tabaquismo y medidas de prevención, en colaboración con Gemeinsam Rauchfrei.



Participación en el Bazar Mexicano

La asociación Suizaproméxico nos invitó nuevamente a colocar un puesto 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.



Actividades socio - culturales

La colaboración con José Vizcaíno, líder del Ateneo, Sote Herranz, exvoluntaria, y Betsy Carrisoza nos ha permitido organizar actividades socio - culturales para voluntarios, con el objetivo de fortalecernos como comunidad y, a la vez, aprender durante las actividades al aire libre.



Charlas Gratuitas en Uster

Hemos ofrecido diversas charlas en Familien Zentrum de Uster, para acercarnos a la comunidad hispanohablante del Zürcher Oberland.



Johann Paul Stiftung

Un año más, la fundación nos ha aportado fondos para apoyar el fortalecimiento de nuestro voluntariado y realizar un proyecto para jóvenes.



Die Dargebotene Hand Zürich - Tel 143

La asociación suiza de línea de ayuda telefónica 143 ha invitado a un grupo de nuestros orientadores a participar en algunos de sus cursos de formación para voluntarios.



Stadt Zürich, Integrationsförderung

En el marco del proyecto CTC, hemos organizado charlas para formar a nuestros voluntarios en el conocimiento de instituciones de la ciudad de Zúrich que ofrecen ayuda social a los inmigrantes. Gracias por su participación al Sozialamt Zürich, Infodona, Laufbahnzentrum y FIZ.



Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

Embajada de España

La Embajada de España nos ha aprobado fondos para fortalecer el funcionamiento de nuestra asociación y realizar actividades enfocadas al adulto mayor.



IG Binational

Agradecemos la invitación de IG Binational, para realizar una charla en alemán sobre parejas binacionales, ofrecida por nuestra voluntaria Catalina Grijalba.

¿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](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 65 65

info@telefonodelaesperanza.ch



**Teléfono de
la esperanza**
SUIZA