

Informe del curso 2020-2021

# Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español

Desde septiembre de 2020 hasta agosto de 2021



900 018 018

# **Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español**

(Tfno. 900 018 018)

Informe del curso 2020-2021

Catálogo de publicaciones del Ministerio: <https://sede.educacion.gob.es/publiventa>  
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es/>

Título:

*Informe del curso 2020-2021. Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español*  
(Tfno. 900 018 018)

Edición 2022

Dirección y Coordinación:

Ministerio de Educación y Formación Profesional. Secretaría de Estado de Educación; Dirección General de Evaluación y Cooperación Territorial; Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa -SGCTIE-.

Datos aportados por la Fundación ANAR

De conformidad con el artículo 14.1 l de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, todas las denominaciones que, en virtud del principio de economía del lenguaje, se hagan en género masculino inclusivo en el presente informe y se refieran a miembros de órganos o a colectivos de personas, se entenderán realizadas tanto en género femenino como en masculino.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL  
Secretaría de Estado de Educación  
Dirección General de Evaluación y Cooperación Territorial  
Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa

Editan:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones  
NIPO: 847-22-037-0  
Maquetación: Cristina Rico

<b>1. Introducción y justificación</b> .....	5
<b>2. Objetivo y características del servicio</b> .....	7
<b>3. Datos generales del servicio de atención telefónica</b> .....	8
3.1. Llamadas atendidas .....	8
3.2. Datos de las llamadas sobre posibles casos de acoso .....	8
3.3. Distribución horaria de las llamadas.....	10
3.4. Distribución de las llamadas por comunidades o ciudades autónomas .....	10
3.5. Resolución de las llamadas.....	11
<b>4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio</b> .....	13
4.1. Interlocutor o usuario.....	13
4.2. Relación del adulto llamante con la víctima .....	14
<b>5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso</b> .....	16
5.1. Categorías de acoso .....	16
5.1.1. Acoso verbal.....	17
5.1.2. Acoso psicológico.....	18
5.1.3. Acoso físico.....	18
5.1.4. Acoso social .....	19
5.1.5. Ciberacoso .....	19
5.1.6. Violencia sexual .....	20
5.2. Contexto del acoso .....	20
5.2.1. Tipo de centro .....	20
5.2.2. Lugar del posible acoso.....	21
5.3. Características temporales del acoso.....	22
5.3.1. Frecuencia del acoso escolar.....	22
5.3.2. Duración del acoso escolar .....	22
<b>6. Características personales de los implicados</b> .....	23
6.1. Perfil y entorno de la posible víctima .....	23
6.1.1. Edad de la posible víctima.....	23
6.1.2. Sexo de la posible víctima.....	24
6.1.3. Características de la posible víctima .....	24
6.1.4. Víctimas con diversidad funcional.....	25
6.2. Perfil del posible acosador .....	26
6.2.1. Perfil del posible acosador .....	26
6.2.2. Edad de los posibles acosadores menores de edad del entorno educativo.....	27
6.2.3. Sexo del posible acosador.....	28
6.2.4. Características de los posibles acosadores.....	28
<b>7. Derivaciones e intervenciones</b> .....	29
7.1. Departamento Social.....	29
7.2. Departamento Jurídico .....	30
<b>8. Anexos</b> .....	32
8.1. Anexo I. Distribución mensual de las comunicaciones .....	32
8.2. Anexo II. Distribución mensual de los posibles casos por tipo de acoso.....	33
8.3. Anexo III. Aplicaciones o plataformas en las que se produce el ciberacoso .....	33
8.4. Anexo IV. Tipo de violencia sexual .....	34
8.5. Anexo V. Edad y género de las posibles víctimas .....	34
8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social .....	35
8.7. Anexo VII. Intervenciones desde el Departamento Jurídico.....	35
<b>Índice de tablas y figuras</b> .....	36

# 1. Introducción y justificación

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, estipula entre sus principios *«La educación para la convivencia, el respeto, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar y ciberacoso con el fin de ayudar al alumnado a reconocer toda forma de maltrato, abuso sexual, violencia o discriminación y reaccionar frente a ella»*.

En la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, se garantizan los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes a su integridad física, psíquica, psicológica y moral frente a cualquier forma de violencia, entre las que se incluye el acoso escolar.

La educación para la convivencia es un objetivo fundamental de cualquier proceso educativo: se debe aprender a respetar, a mostrar actitudes positivas y a promover el desarrollo de valores de tolerancia y solidaridad al igual que el respeto a los derechos humanos.

Enseñar a convivir debe ser un eje prioritario para toda la comunidad educativa y escolar. La convivencia se aprende, por ello todos debemos asumir la responsabilidad de mejorar la convivencia. Por tanto, se quiere contribuir a la mejora de la convivencia escolar desde la observación y el seguimiento de las problemáticas e iniciativas relacionadas con la convivencia en los centros educativos.

En este sentido, el Ministerio de Educación y Formación Profesional ha reactivado el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar, entre cuyas líneas de actuación destaca la realización de *«actuaciones encaminadas a la recogida de información y análisis de la situación de la convivencia en cada territorio»*. Por ello, se decidió la continuidad del *Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español* que empezó a funcionar el 1 de noviembre de 2016. Anualmente se realiza un informe de datos que dan cuenta de la evolución de los casos de acoso escolar registrados por este servicio.

Este recurso contra el acoso escolar se dirige no solo al alumnado, sino también a familias, tutores legales, docentes, equipos directivos, personal de servicio y, en general, a cualquier persona que tenga conocimiento de casos de malos tratos o acoso en el ámbito escolar tanto dentro como fuera del centro docente. Además, en este teléfono se pueden denunciar también los casos de ciberacoso (internet, móviles y redes sociales). Su ámbito territorial de atención es de alcance nacional, aunque atiende igualmente las llamadas de los centros docentes en el exterior, centros con convenio y programas internacionales dependientes de Ministerio de Educación y Formación Profesional.

El servicio se presta durante 24 horas, los 7 días de la semana y todos los días del año. La llamada es gratuita y no aparece en la factura del teléfono desde el momento en que esta se realiza para no dejar rastro alguno.

La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa del Ministerio de Educación y Formación Profesional ha elaborado este informe a partir de los datos extraídos del servicio desde septiembre de 2020 hasta agosto de 2021. Servirá para tener una visión más clara y global sobre los posibles casos de acoso escolar y las características que presentan.

En este informe se recogen los resultados del análisis de aquellas llamadas que han detectado posibles casos de acoso; los canales de difusión; el perfil de los implicados (posible víctima, interlocutor y posible acosador); el entorno en el que se produce el acoso; la tipología del acoso, así como su frecuencia y duración. Además, se tiene en cuenta el tipo de centro y la localización de las llamadas por comunidades autónomas y provincias, así como la gestión de los casos y la distribución geográfica de las derivaciones e intervenciones realizada a partir de los posibles casos de acoso.

El Ministerio continúa trabajando para el desarrollo e implementación de las medidas que ayuden a mejorar el clima de convivencia de los centros educativos. El objetivo es que, en las escuelas, se desarrollen valores que fomenten la resolución pacífica de conflictos, la igualdad entre hombres y mujeres, así como la prevención de todo tipo de violencia. Los datos que se resaltan en el siguiente informe pertenecen a las llamadas, chats y correos electrónicos atendidos por la Fundación ANAR como adjudicataria del servicio, a través del teléfono 900 018 018.

## 2. Objetivo y características del servicio

La Fundación ANAR como adjudicataria ha sido la responsable de la gestión del *Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español* durante el quinto año de funcionamiento, es decir, desde septiembre de 2020 hasta agosto de 2021.

El número de teléfono en el que se reciben las llamadas telefónicas es gratuito para los usuarios y no aparece en la factura de teléfono desde el que se hace la llamada. Este servicio funciona las 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Cada día se emite un informe de llamadas utilizando una herramienta informática que supervisa en tiempo real los números y los datos técnicos de estas.

Los destinatarios son alumnos, sus familiares y tutores, personal de los centros docentes y cualquier persona que tenga constancia de un caso de malos tratos o acoso en el ámbito escolar.

Todas las llamadas son atendidas exclusivamente por personal orientador en posesión de una licenciatura o grado universitario en el ámbito de la Psicología, que prestan asesoramiento sobre la dinámica de actuación para la resolución del caso con el fin de facilitar al interlocutor cuanta ayuda sea necesaria. Esta atención se ajusta al Protocolo General del Servicio. Además, se incluye el asesoramiento jurídico por parte de especialistas en derecho y la aportación necesaria por parte de los profesionales del ámbito del Trabajo Social para articular toda la información imprescindible en los casos que se determinen según su gravedad y para elaborar los expedientes que son comunicados a la Inspección Educativa o a los cuerpos y fuerzas de seguridad. En otro orden, colabora un profesional del ámbito de la Sociología para la realización de estudios o informes que se soliciten. Por el contrario, no se ha realizado ni intervención clínica ni social de los casos, al no estar contemplada en el pliego de condiciones.

Es importante destacar que el trabajo que ANAR desarrolla de acuerdo con lo requerido por las condiciones del contrato suscrito por el Ministerio, es multidisciplinar y precisamente por tratarse de menores, las medidas de seguridad y control son mucho más complejas y exigentes que otros servicios de atención telefónica que se puedan prestar a la población adulta.

## 3. Datos generales del servicio de atención telefónica

### 3.1. Llamadas atendidas

A continuación, se muestra toda la información de las llamadas recibidas en el funcionamiento del servicio, es decir, desde el 1 de septiembre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021.

**Tabla 1.** Comunicaciones recibidas.

<b>Comunicaciones entrantes</b>	<b>Total anual</b>
Intentos de llamadas	14 417
Llamadas completadas	9 233

A lo largo del periodo analizado se han recibido 14 417 llamadas de las cuales 9 233 corresponden a comunicaciones completadas. Esto supone una media de 39,5 intentos de llamada diarios y 26 llamadas completadas por día. Estas se han realizado mayoritariamente desde teléfonos móviles (8 234).

El tiempo medio de las llamadas de orientación especial (ORE) fue de 43 minutos. Por su parte, el tiempo destinado a la cumplimentación de los informes de los psicólogos-orientadores fue de 39 minutos.

### 3.2. Datos de las llamadas sobre posibles casos de acoso

Muchas de las llamadas atendidas en el teléfono contra el acoso escolar y malos tratos en el ámbito de centros escolares del sistema educativo español son en realidad primeras aproximaciones al servicio. La atención de estas llamadas es fundamental de cara a garantizar una atención adecuada a los menores de edad. Las llamadas y los chats que se atienden se dividen en dos categorías: llamadas de orientación general y llamadas de orientación especial (ORE).

Las *llamadas de orientación general* son aquellos contactos que requieren una labor de contención emocional, o que requieren de una orientación menos compleja o más genérica, pero muy necesaria, para lograr que los menores confíen en los profesionales del servicio y les cuenten lo que de verdad les preocupa. En estas llamadas, suelen plantear alguna duda o requerir información sobre el servicio, realizan chats de tanteo o aproximaciones, y piden información puntual sobre algún recurso externo y otras situaciones que, no siendo necesariamente reales, suelen ser motivos de preocupación que no se atreven a plantear de otra manera. Siempre que es posible, se hace hincapié en la prevención y, además, en ellas se realiza también una labor de contención emocional. Durante el periodo analizado: desde septiembre de 2020 hasta agosto de 2021 se han atendido 6 617 llamadas de este tipo.

Por su parte, las *llamadas de orientación especial (ORE)* son contactos que requieren, por parte de un equipo multidisciplinar, de una valoración y orientación psicológica o de una valoración y asesoramiento de carácter jurídico o social. En la mayoría de los casos, estas orientaciones conllevan la derivación a un recurso externo (aquel que sea el adecuado para el caso concreto como, fuerzas y cuerpos de seguridad, servicios de protección del menor, centros de servicios sociales, servicios de emergencias, centros de salud, fiscalías, abogados, psicólogos, organizaciones no gubernamentales o asociaciones especializadas, etc.). También, en determinados casos, conllevan la intervención por parte del equipo que traslada el caso a las autoridades o entidades pertinentes, para posteriormente realizar un seguimiento del mismo. Desde septiembre de 2020 hasta agosto de 2021 se han atendido 2 868 Consultas de Orientación Especial (2 616 llamadas, 224 chats y 28 correos electrónicos).

Cada vez que se produce una comunicación de orientación especial, el profesional que la atiende procede a abrir un expediente con los datos fundamentales de identificación (nombre y localidad en la que reside) y de la orientación que se ha facilitado. Con ello se consigue dar seguimiento al caso y ofrecer asistencia en reiteradas ocasiones teniendo en cuenta los antecedentes y actuaciones acometidas. Un caso corresponde siempre a una única persona y en él se recogen todas las dificultades que haya relatado a lo largo del tiempo en las diferentes llamadas de orientación especial.

En este punto conviene aclarar que se entiende por acoso escolar aquellas situaciones, acciones y conductas en los que uno o más estudiantes insultan, difaman, amenazan, chantajean, difunden rumores, pegan, roban, rompen cosas, ignoran o aíslan de manera intencionada, sistemática y prolongada en el tiempo. Las consecuencias producen en la víctima sentimientos de indefensión, sumisión e inferioridad. Este tipo de situaciones se puede dar en el propio centro escolar (recreos, cambios de clase, aula, pasillos, baños) y fuera del mismo (entrada, tránsito, ruta). Los implicados son tanto agresores, como víctimas y espectadores. También el acoso escolar puede ejercerse a través del escenario de las tecnologías. El ciberacoso consiste en acosar, intimidar o humillar a través de las redes sociales, correo electrónico, chat o teléfono móvil de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Centrándose en exclusiva en las llamadas, los correos electrónicos y los chats de orientación especial, se obtienen los siguientes datos:

**Tabla 2.** Tipología de las llamadas atendidas.

<b>Tipo de llamada</b>	<b>ORE</b>	<b>Casos</b>
Correo electrónico	<b>28</b>	<b>17</b>
Chats de orientación especial	<b>224</b>	<b>141</b>
Llamadas de orientación especial	<b>2 616</b>	<b>1 753</b>
- Llamadas de menores de edad	<b>198</b>	<b>160</b>
- Llamadas de adultos	<b>2 418</b>	<b>1 593</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 868</b>	<b>1 911</b>

En esta edición, el número de consultas a través de chat ha aumentado (obteniendo los mismos casos detectados a través de este servicio), pero su uso sigue siendo notablemente inferior al del teléfono. Los datos que se exponen a continuación versan exclusivamente sobre las consultas de orientación especial (2 868) y los casos (1 911).

### 3.3. Distribución horaria de las llamadas

Respecto a la franja horaria en la cual se atienden más comunicaciones de orientación especial, teniendo en cuenta las llamadas de adultos y menores de edad, se observa que la mitad (50,7%) se recibieron por la tarde, un 43,5 % de las consultas fueron recibidas por la mañana y un 5,8 % por la noche.

**Tabla 3.** Distribución horaria de las comunicaciones de orientación especial.

Franja horaria	Todas las comunicaciones		Adultos		Menores	
Mañana	1 247	43,5 %	1 157	46,4 %	90	24,1 %
Tarde	1 454	50,7 %	1 213	48,6 %	241	64,6 %
Noche	167	5,8 %	125	5,0 %	42	11,3 %
<b>Total</b>	<b>2 868</b>	<b>100 %</b>	<b>2 495</b>	<b>100 %</b>	<b>373</b>	<b>100 %</b>

Si analizamos los resultados con más detalle, observamos que los menores llaman principalmente durante la tarde, fuera del horario lectivo en un 64,6 %. En la franja horaria de la mañana se atendieron un 24,1 % y por la noche un 11,3 %. En cuanto a las llamadas realizadas por los adultos, se reparten principalmente entre el horario de tarde (48,6 %) y de mañana (46,4 %).

### 3.4. Distribución de las llamadas por comunidades y ciudades autónomas

En lo tocante a la distribución geográfica de las llamadas, se aprecia que está estrechamente vinculada esta distribución con la proporción de estudiantes escolarizados en cada comunidad y ciudad autónoma, si bien esta correlación no es perfecta<sup>1</sup>. La desviación puede estar relacionada con el mayor o menor conocimiento de este recurso y la coexistencia de otros teléfonos o servicios autonómicos.

**Tabla 4.** Distribución de las llamadas por comunidades y ciudades autónomas.

Comunidad o ciudad	Llamadas totales	Posibles casos
Andalucía	1 364	346
Aragón	136	34
Principado de Asturias	108	24
Illes Balears	154	16
Canarias	644	159
Cantabria	69	15
Castilla y León	629	107
Castilla-La Mancha	396	89
Cataluña	1252	215
Ceuta	42	3
Extremadura	122	35
Galicia	510	83
La Rioja	54	13
Comunidad de Madrid	2 333	325
Melilla	91	2
Región de Murcia	252	35
Comunidad Foral de Navarra	119	18
País Vasco	278	38
Comunitat Valenciana	680	193
NO CONSTA	—	3
<b>Total</b>	<b>9 233</b>	<b>1 753</b>

<sup>1</sup> En el anexo 1 se puede encontrar la distribución de las llamadas por comunidades y ciudades autónomas y meses del año.

Un tanto similar ocurre con la distribución geográfica de los chats y correos electrónicos por comunidades y ciudades autónomas.

**Tabla 5.** Distribución de los chats y posibles casos por comunidades y ciudades autónomas.

Comunidad o ciudad autónoma	Chats y correos electrónicos totales	Posibles casos
Andalucía	41	19
Aragón	3	1
Principado de Asturias	9	2
Illes Balears	2	2
Canarias	5	4
Cantabria	1	1
Castilla y León	11	9
Castilla-La Mancha	13	10
Cataluña	20	14
Ceuta	-	-
Extremadura	5	5
Galicia	7	2
La Rioja	1	1
Comunidad de Madrid	63	46
Melilla	-	-
Región de Murcia	7	5
Comunidad Foral de Navarra	5	2
País Vasco	14	8
Comunitat Valenciana	41	24
NO CONSTA	4	3
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>158</b>

En este punto se observa que la proporción entre el número de chats totales (252) y los casos que originan (158) es mayor que en la que existe entre el total de llamadas completadas (9 233) y los casos detectados a través de esta línea (1 753).

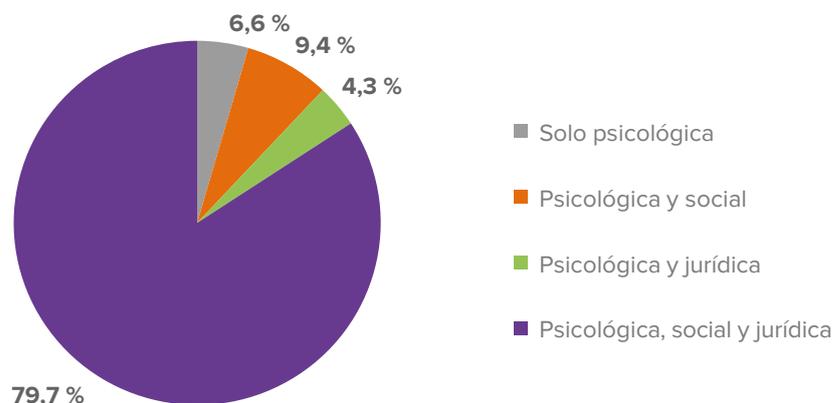
### 3.5. Resolución de las llamadas

Analizando las características del apoyo prestado a cada una de las comunicaciones de orientación especial atendidas, se destacan tres categorías diferentes:

1. *Orientación de carácter psicológico.* Todas las comunicaciones de orientación especial han recibido apoyo por parte del equipo de psicólogos.
2. *Orientación de carácter jurídico.* Llamadas donde se ha transmitido información de carácter legal, o derivación a recursos jurídicos.
3. *Orientación de carácter social.* Llamadas que han requerido información de carácter social, o derivación a recursos del ámbito social a los que se puede acudir, ayudas y subvenciones públicas, etc.

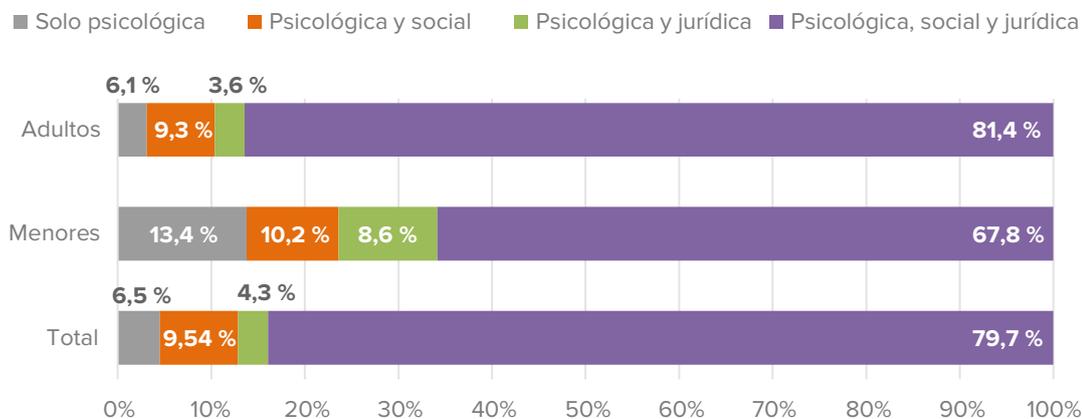
Durante el período que se analiza en este informe, se destaca que un 79,7 % de las llamadas han requerido una orientación psicológica, jurídica y social de manera conjunta. Esta es la fórmula más compleja de las existentes.

**Figura 1.** Orientación que requieren las comunicaciones de orientación especial.



Al segmentar las llamadas en función de la persona que la efectúa se observan ligeras diferencias entre menores y adultos. En el grupo de menores de edad, un 67,8 % de las comunicaciones han requerido una orientación psicológica, jurídica y social. Seguida de la orientación psicológica y social (14,8 %), de la orientación únicamente psicológica (13,4 %) y de la psicológica y social (10,2 %). En el caso de los adultos, son más las comunicaciones que requieren una orientación psicológica, jurídica y social de forma conjunta (81,4 %) y menor las que demandan orientación solo psicológica (5,6 %) o psicológica y jurídica (3,6 %).

**Figura 2.** Evolución del total de llamadas entrantes.



## 4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio

### 4.1. Interlocutor o usuario

Cabe mencionar que en un 11,8 % de los casos comunicados por el propio menor de edad que sufrió el acoso, nadie conocía su situación antes de contactar con el servicio. Resulta interesante analizar quién es la persona que conoce la situación tanto cuando el interlocutor es menor de edad como cuando es un adulto.

**Tabla 6.** Persona que conoce la situación<sup>2</sup>.

<b>Persona que conoce la situación</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
<b>Entorno familiar</b>						
Ambos padres	956	50,0 %	97	36,9 %	858	52,1 %
Madre	727	38,0 %	62	23,6 %	665	40,4 %
Padre	79	4,1 %	4	1,5 %	75	4,6 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	193	10,1 %	23	8,7 %	170	10,3 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	180	9,4 %	21	8,0 %	159	9,6 %
Madrastra, padrastro	38	2,0 %	5	1,9 %	33	2,0 %
<b>Entorno social</b>						
Entorno social: amigo, amigos, conocidos, novio	303	15,9 %	84	31,9 %	219	13,3 %
<b>Entorno escolar</b>						
Profesores, Jefe de Estudios, tutores, orientadores, cuidadores	1 643	86,0 %	155	58,9 %	1 487	90,2 %
Entorno escolar: compañero-a, compañeros-as	537	28,1 %	59	22,4 %	478	29,0 %

<sup>2</sup>Un mismo caso puede conocerlo varias personas, por lo que la suma de los porcentajes es superior al 100 %.

Persona que conoce la situación	Total		Menores		Adultos	
AMPA, inspección educativa, Consejería de educación	155	8,1 %	5	1,9 %	150	9,1 %
<b>Otros profesionales</b>						
Psicólogos, psiquiatras, pedagogos, médicos	597	31,2 %	53	20,2 %	543	32,9 %
Policía, Guardia Civil, UFAM	200	10,5 %	17	6,5 %	183	11,1 %
Servicios sociales: asistente social, trabajador social	122	6,4 %	12	4,6 %	110	6,7 %
Profesionales judicatura: abogado, juzgado, juez, fiscal	53	2,8 %	1	0,4 %	52	3,2 %
Emergencias 112	5	0,3 %	—	—	5	0,3 %
<b>Otros</b>						
Familia del agresor	421	22 %	21	8,0 %	400	24,3 %
Otros adultos: vecinos, amigos de los padres, etc.	15	0,8 %	2	0,8 %	13	0,8 %
Desconocidos	4	0,2 %	—	—	4	0,2 %
Otras personas	14	0,7 %	—	—	14	0,8 %
<b>Nadie conoce la situación</b>	31	1,6 %	31	11,8 %	—	—

Se ha optado por la categorización de los datos conforme a la relación directa del llamante con la posible víctima de acoso. Destacan, en este sentido, las personas más cercanas y de mayor confianza para los menores de edad: sus padres, los profesores y otros compañeros. Los docentes y el personal del centro son las personas que conocen la existencia del caso con una mayor frecuencia, puesto que así lo manifiestan en un 86 % de las comunicaciones. En segundo término, se sitúan las familias, ya sea porque conocen la situación ambos progenitores (50,0 %) o porque lo conoce la madre (38 %). Frente a la anterior edición<sup>3</sup> se ha aumentado el porcentaje de casos en que los compañeros conocen la situación pasando del 10,7 % de los casos al 15,9 % actual. Al comparar las llamadas realizadas por menores y mayores, existe similitud en las tendencias. Las diferencias se encuentran, fundamentalmente, en el grado de conocimiento por parte de los compañeros (mayor en el caso de llamadas de menores); y de los servicios sociales, personal del centro y familia del agresor (mayor en el caso de las llamadas de adultos). Cabe mencionar que en un 11,8 % de los casos comunicados por el propio menor de edad que sufrió el acoso nadie conocía su situación antes de contactar con el servicio telefónico.

#### 4.2. Relación del adulto llamante con la víctima

Dado que la mayoría de las comunicaciones dirigidas a este servicio son realizadas por adultos, resulta interesante conocer la relación de estos con el menor.

Tabla 7. Persona adulta que comunica la situación.<sup>4</sup>

Relación del adulto respecto al menor	Total <sup>4</sup>	Porcentaje
Madre	1 180	71,6 %
Padre	313	19,0 %
Madrastra, padrastro	10	0,6 %
Padre o madre adopc./acog.	2	0,1%
Padre o madre del agresor/a	—	—
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	60	3,6 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	15	0,9 %
Profesionales del centro escolar: profesores, Director, orientadores, etc.	17	1,0 %
Otros profesionales: psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, etc.	16	1,0 %
Otros adultos: amigos de los padres, vecinos, etc.	22	1,3 %
Otros jóvenes: amigos, jóvenes, etc.	7	0,4 %
Anónimo	6	0,4 %
<b>Total</b>	<b>1 648</b>	<b>100,0 %</b>

<sup>3</sup>IV Informe Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español.

<sup>4</sup>Se toma como base el conjunto de casos comunicados por adultos (1 648) y no los 1 911 totales, puesto que el resto de casos fueron reportados directamente por el menor.

La mayoría de las veces, son los progenitores los que llaman (90,6 %), siendo específicamente las madres quienes buscan ayuda, en tres de cada cuatro casos (71,6 %), y los padres en el 19 % de las ocasiones. El resto de supuestos son más minoritarios.

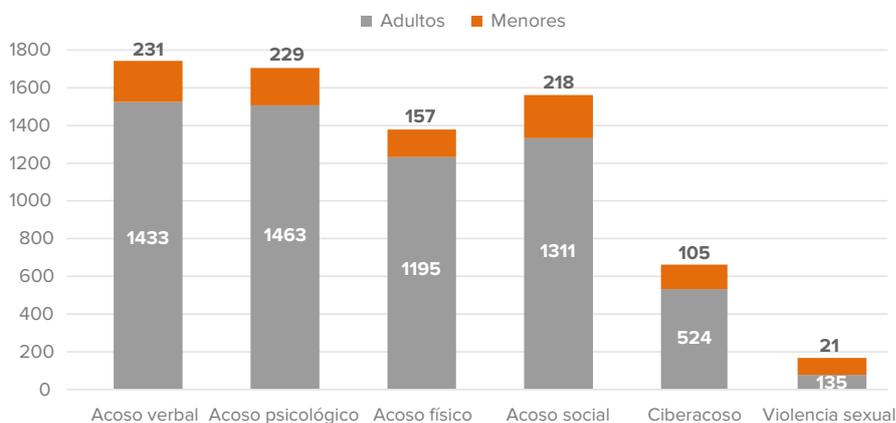
## 5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso

En este apartado se analizan los posibles casos de acoso escolar en sus distintos aspectos: tipos, motivos del acosador, tipo de centro, lugares en los que se produce el acoso, así como las características temporales del mismo.

### 5.1. Categorías de acoso

A fin de conocer mejor este fenómeno, se establecen seis categorías de acoso (verbal, psicológico, físico, social, ciberacoso y violencia sexual), asumiendo que un mismo caso puede estar afectado por diferentes formas de acoso.

**Figura 3.** Clasificación de los posibles casos de acoso por tipología



Al igual que en otras ediciones<sup>5</sup>, en este periodo se detecta que el acoso psicológico es el tipo de acoso escolar más habitual, presente en el 88,6 % de los casos. Le siguen las situaciones de acoso verbal (87,1 %) y de acoso social (80,0 %). Comparativamente, el ciberacoso es menos frecuente (32,9 %) y el acoso sexual tiene una incidencia mas baja (8,2 %).

Tal y como se observa a continuación, los datos reportados por menores y adultos son consecuentes y no hay diferencias notables entre unos y otros.

**Tabla 8.** Tipos de acoso escolar<sup>6</sup>.

Tipos de acoso	Total		Menores		Adultos	
Acoso verbal	1 664	87,1 %	231	87,8 %	1 433	87,0 %
Acoso psicológico	1 693	88,6 %	229	87,1 %	1 463	88,8 %
Acoso físico	1 353	70,8 %	157	59,7 %	1 195	72,5 %
Acoso social	1 529	80,0 %	218	82,9 %	1 311	79,6 %
Ciberacoso	629	32,9 %	105	39,9 %	524	31,8 %
Violencia sexual	156	8,2 %	21	8,0 %	135	8,2 %

Base: 1 911 casos (263 casos de menor de edad y 1 648 casos de adulto). Un mismo caso puede hacer referencia a diferentes tipos de acoso escolar, por lo que la suma de los porcentajes puede ser superior o inferior al 100%.

**Tabla 9.** Tipos de acoso escolar por edad.

Tipos de acoso	Hasta 7 años	8 a 9	10 a 11	12 a 13	14 a 15	16 o más
Acoso verbal	133	227	360	524	280	91
Acoso psicológico	162	236	361	521	283	94
Acoso físico	182	212	290	373	196	56
Acoso social	119	216	334	482	262	87
Ciberacoso	3	20	106	274	155	52
Violencia sexual	17	11	23	48	35	16

En el anexo 2 se encuentran una diferenciación de los tipos de acoso con carácter mensual.

### 5.1.1. Acoso verbal

En la categoría de acoso verbal, se recogen conductas como insultos directos, vejaciones, burlas, ofensas, amenazas o difusión de rumores.

**Tabla 10.** Conductas nocivas en los casos de acoso verbal.

Acoso verbal	Total		Menores		Adultos	
Insultos directos, vejaciones	1 269	66,4 %	172	65,4 %	1 097	66,6 %
Burlas, reírse de alguien, ofensas	907	47,5 %	135	51,3 %	772	46,8 %
Amenazas verbales, coacciones	573	30,0 %	73	27,8 %	500	30,3 %
Hablar mal de alguien	250	13,1 %	49	18,6 %	201	12,2 %
Difusión de rumores	140	7,3 %	25	9,5 %	115	7,0 %
Injurias, calumnias	280	14,7 %	41	15,6 %	239	14,5 %
Bromas pesadas	110	5,8 %	15	5,7 %	95	5,8 %
Otros	15	0,8 %	4	1,5 %	11	0,7 %

<sup>5</sup> IV Informe Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español.

<sup>6</sup> Cada caso de acoso puede sufrir conductas encuadradas en diferentes tipos de acoso por lo que el sumatorio es superior al 100 %.

Al analizar las conductas más frecuentes dentro de esta tipología, destacan los insultos directos y vejaciones, presentes en el 66,4 % de los casos, le siguen las ofensas y burlas (47,5 %) y, después las amenazas o coacciones por sus compañeros (30,0 %).

### 5.1.2. Acoso psicológico

El acoso psicológico se posiciona como el tipo de conductas más presentes en los posibles casos de acoso escolar.

**Tabla 11.** Conductas negativas en los casos de acoso psicológico.

<b>Acoso psicológico</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Intimidación	1 062	55,6 %	132	50,2 %	929	56,4 %
Humillaciones	1 211	63,4 %	178	67,7 %	1 033	62,7 %
Aislamiento, ignorar	587	30,7 %	84	31,9 %	503	30,5 %
Chantaje, coacción	151	7,9 %	17	6,5 %	134	8,1 %
Amenazas gestuales	150	7,8 %	21	8,0 %	129	7,8 %
Encerrar, retener en contra de su voluntad	148	7,7 %	21	8,0 %	126	7,6 %
Otros	7	0,4 %	2	0,8 %	5	0,3 %

En las situaciones de acoso psicológico, detectamos que lo más habitual son las humillaciones, presentes en un 63,4 % de los casos. También predominan las intimidaciones (55,6 %) las situaciones de aislamiento (30,7 %).

### 5.1.3. Acoso físico

Las agresiones físicas más frecuentes son los golpes y empujones presentes en un 47,0 % de los posibles casos. Otras agresiones más fuertes como palizas, puñetazos o patadas aparecen en un 35,0% de los posibles casos de acoso. Tras analizar las líneas (de menores y adultos) por separado, se evidencia que los casos de acoso físico más graves se detectan, en mayor medida, a través de las consultas de adultos.

**Tabla 12.** Conductas negativas en los casos de acoso físico.

<b>Acoso físico</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Golpes, empujones, arañazos, mordiscos	899	47,0 %	90	34,2 %	808	49,0 %
Palizas, puñetazos, patadas	669	35,0 %	73	27,8 %	596	36,2 %
Peleas	118	6,2 %	17	6,5 %	101	6,1 %
Tirones de pelo	111	5,8 %	12	4,6 %	99	6,0 %
Bajar los pantalones	35	1,8 %	3	1,1 %	32	1,9 %
Escupir	54	2,8 %	4	1,5 %	50	3,0 %
Perseguir	140	7,3 %	27	10,3 %	113	6,9 %
Tirar, arrojar objetos	274	14,3 %	35	13,3 %	238	14,4 %
Romper objetos	244	12,8 %	21	8,0 %	223	13,5 %
Esconder objetos	58	3,0 %	7	2,7 %	51	3,1 %
Robos	131	6,9 %	16	6,1 %	115	7,0 %
Otros	65	3,4 %	8	3,0 %	57	3,5 %

Otros hechos violentos que sufren las menores víctimas de acoso son que les tiran y arrojan objetos (14,3%), les rompen objetos o material escolar (12,8%) y les persiguen (7,3%) entre otros.

#### 5.1.4. Acoso social

Se detecta que las formas más habituales de acoso social son las burlas, ridiculizar o insultar, presentes en el 58,1 % de los casos. Por otro lado, aparece la exclusión social, aislando a la víctima o evitando que participe y también ignorándola, sin hacerle caso, ni hablarle (44,5 %). Cabe destacar también la presencia de corrillos, situaciones en las que la víctima es observada por un grupo de personas que la rodean, mientras sufre humillaciones en público (31,7 %).

**Tabla 13.** Conductas negativas en los casos de acoso social.

<b>Acoso social</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Exclusión social (aislamiento, no dejar participar, sacar del grupo, etc.)	598	31,3 %	74	28,1 %	524	31,8 %
Ignorar (no hacer caso, dejar de hablar)	252	13,2 %	29	11,0 %	223	13,5 %
Tratarle como un objeto (menospreciar, utilizar, etc.)	356	18,6 %	58	22,1 %	298	18,1 %
Difundir rumores (hablar mal de la persona)	248	13,0 %	46	17,5 %	202	12,3 %
Burlas, ridiculizar, insultar	1 111	58,1 %	170	64,6 %	941	57,1 %
Presión social para ejercer acoso a un compañero	412	21,6 %	47	17,9 %	365	22,1 %
Corrillos (acoso con espectadores)	606	31,7 %	83	31,6 %	523	31,7 %
Traición (revelación de secretos, romper acuerdos)	49	2,6 %	13	4,9 %	36	2,2 %
Otros	6	0,3 %	1	0,4 %	5	0,3 %

#### 5.1.5. Ciberacoso

En primer lugar, conviene recordar que la incidencia tanto del ciberacoso como de la violencia sexual son mucho más bajas que el resto de tipos de acoso.

**Tabla 14.** Conductas negativas en los casos de ciberacoso.

<b>Ciberacoso</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Insultos reiterados, ofensas, burlas	386	20,2 %	63	24,0 %	323	19,6 %
Vejaciones, humillaciones	269	14,1%	47	17,9 %	222	13,5 %
Intimidación	185	9,7 %	23	8,7 %	162	9,8 %
Amenazas, coacciones	219	11,5 %	32	12,2 %	187	11,3 %
Exclusión deliberada, aislamiento	84	4,4 %	9	3,4 %	75	4,6 %
Injurias, calumnias	83	4,3 %	12	4,6 %	71	4,3 %
Difundir imágenes o videos sin consentimiento	113	5,9 %	19	7,2 %	94	5,7 %
Suplantación de identidad digital ( <i>fraping, catfishing</i> ) <sup>7</sup>	52	2,7 %	9	3,4 %	43	2,6 %
<i>Sextorsión</i> <sup>8</sup>	7	0,4 %	—	—	7	0,4 %
<i>Grooming</i> <sup>9</sup>	2	0,1 %	—	—	2	0,1%
Envío de virus, troyanos o programas maliciosos	—	—	—	—	—	—
Web apaleador <sup>10</sup>	6	0,3%	—	—	6	0,4%
Dar de alta a la víctima en páginas web denigrantes	—	—	—	—	—	—
Otros	22	1,2%	4	1,5%	18	1,1%

<sup>7</sup> Estas formas de acoso se basan en hacerse pasar por alguien en redes sociales a través del acceso a la cuenta o la creación de una nueva suplantando la identidad de la víctima.

<sup>8</sup> Extorsión de carácter sexual relacionada con la difusión de vídeos, fotografías o mensajes.

<sup>9</sup> Hace alusión a los casos en que un adulto finge su identidad digital para la captación de menores con intenciones de interés sexual.

<sup>10</sup> Creación de un espacio web destinado a publicar contenidos nocivos sobre la víctima.

Si se tienen en cuenta ambas líneas de manera conjunta, se observa que, en las situaciones de ciberacoso, destacan los insultos reiterados, las ofensas y las burlas a través de Internet (20,2 %), seguido de vejaciones y humillaciones (14,1 %) y las amenazas o coacciones (11,5 %).

En los resultados se observa que estos porcentajes aumentan en los casos comunicados por los propios menores de edad: los insultos ascienden al 24,0 % de los casos, las vejaciones y humillaciones al 17,9 % y las amenazas o coacciones al 12,2 %.

La principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es *WhatsApp* (52,6%), seguida de *Instagram* (27,3 %). Si comparamos las distintas formas de consulta, observamos que tanto los adultos como los niños y adolescentes detectan mayor ciberacoso a través de *WhatsApp*, y por medio de Instagram. Se puede encontrar más información al respecto en el anexo 3.

### 5.1.6. Violencia sexual

La violencia sexual es el tipo de acoso menos referido. Dentro de los tipos de violencia sexual se diferencia entre acoso sexual, agresiones sexuales<sup>11</sup> y abusos sexuales<sup>12</sup>.

**Tabla 15.** Conductas negativas en los casos de acoso sexual.

<b>Acoso sexual</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Agresión sexual	31	1,6 %	3	1,1 %	28	1,7 %
Abuso sexual	49	2,6 %	5	1,9 %	44	2,7 %
Acoso sexual	111	5,8 %	16	6,1 %	95	5,8 %

Dentro de esta categoría, el hecho más repetido es el acoso sexual (5,8 %), seguido de los abusos sexuales (2,6 %) y las agresiones sexuales (1,6 %). En el anexo 4 se recoge información detallada al respecto.

## 5.2. Contexto del acoso

Junto con el tipo de acoso, resulta fundamental establecer el entorno en el que se produce para conocer mejor este fenómeno y así poder desarrollar estrategias encaminadas a paliarlo. Esta cuestión se puede analizar desde el punto de vista del tipo de centro y el lugar del posible acoso.

### 5.2.1. Tipo de centro

En lo tocante al tipo de centro, se recurre a una categorización clásica diferenciando entre centros públicos, concertados y privados. En este punto hay que tener presente que en el conjunto nacional el 67,1 % del alumnado estudia en centros públicos, el 25,6 % en concertados y el 7,3 % en privados, aunque con importantes diferencias territoriales.

**Tabla 16.** Expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro.

<b>Tipo de centro</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Público	886	46,4%	77	29,3%	809	49,1%
Privado	68	3,6%	5	1,9%	59	3,6%
Concertado	337	17,6%	27	10,3%	310	18,8%
No consta	620	32,4%	154	58,6	470	28,5%
<b>Total</b>	<b>1911</b>	<b>100,0%</b>	<b>263</b>	<b>100,0%</b>	<b>1648</b>	<b>100,0%</b>

<sup>11</sup> Conductas con violencia o intimidación.

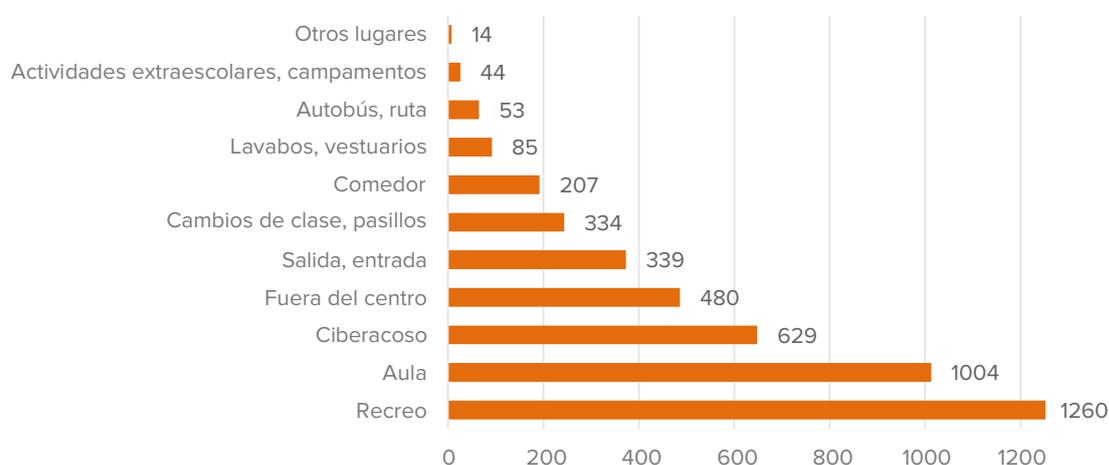
<sup>12</sup> Conductas sin violencia ni intimidación y sin consentimiento.

Como se puede comprobar en la tabla anterior, un 51,0 % de los casos de acoso se produce en centros públicos, el 18,9 % de los casos se ha producido en concertados y un 4 %, en privados. Estas cifras corresponden, a grandes rasgos, con el peso relativo que tiene cada red en el sistema educativo español. Atendiendo a los datos los centros públicos, podrían estar en cierta medida infrarrepresentados, pero el alto porcentaje de casos en los que no consta la titularidad no permite establecer una hipótesis concluyente.

### 5.2.2. Lugar del posible acoso

Los escenarios más referidos en los que se produce el acoso son el recreo/patio escolar (65,9 %) y en el aula (52,5 %), seguidos del acoso que se produce en el entorno online, el ciberacoso (32,9 %) y fuera del centro (25,1 %).

Figura 4. Lugar en que se producen los posibles casos de acoso.



No obstante, hay diferencias entre los grupos analizados. Los adultos alertan en mayor medida sobre casos producidos durante el recreo, mientras que los menores señalan en mayor medida, además del recreo, también en el aula y el ciberacoso como espacios en los que se produce el posible acoso.

Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso<sup>13</sup>.

Lugar	Total	Menores	Adultos
Recreo, patio	1 260 65,9 %	134 51,0 %	1 125 68,3 %
Aula	1 004 52,5 %	108 41,1 %	895 54,3 %
Cambios de clase, pasillos	344 18,0 %	42 16,0 %	301 18,3 %
Lavabos, vestuarios	85 4,4 %	20 7,6 %	65 3,9 %
Comedor	207 10,8 %	15 5,7 %	192 11,7 %
Salida/Entrada	339 17,7 %	51 19,4 %	288 17,5 %
Autobús/Ruta	53 2,8 %	6 2,3 %	47 2,9 %
Fuera del centro	480 25,1 %	83 31,6 %	397 24,1 %
Ciberacoso	629 32,9 %	105 39,9 %	524 31,8 %
Actividades extraescolares/Campamentos	44 2,3 %	7 2,7 %	37 2,2 %
Otros lugares	14 0,7 %	2 0,8 %	12 0,7 %

<sup>13</sup> Un posible caso de acoso puede suceder en diferentes escenarios por lo que el sumatorio es superior al 100 %.

### 5.3. Características temporales del acoso

A la hora de conocer la naturaleza y características del acoso resulta fundamental analizar la frecuencia con la que se produce y la duración del mismo, ya que determinarán en gran medida la gravedad del caso.

#### 5.3.1. Frecuencia del acoso escolar

En relación con la frecuencia del acoso escolar, en la mayoría de las consultas atendidas, el acoso se da a diario (66,1 %). Cabe destacar que tal y como se apuntó previamente, el hecho de que las conductas objeto de estudio tengan un carácter continuado en el tiempo es una de las características fundamentales que diferencia el acoso de otras formas de violencia en el contexto escolar.

Tabla 18. Frecuencia del acoso escolar.

Consultas de orientación especial	Total		Menores		Adultos	
Diario	1 896	66,1 %	225	60,3 %	1 671	67,0 %
Semanal	255	8,9 %	25	6,7 %	230	9,2 %
Ocasional	489	17,1 %	74	19,8 %	415	16,6 %
No consta	228	7,9 %	49	13,1 %	179	7,2 %
<b>Total</b>	<b>2 868</b>	<b>100,0 %</b>	<b>373</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2 495</b>	<b>100,0 %</b>

#### 5.3.2. Duración del acoso escolar

En la mitad de las consultas atendidas el acoso escolar llevaba sucediendo desde hace más de un año (54,1 %). En otro orden un 33,5 % de las consultas hicieron referencia a casos de acoso de más de un mes de duración y menos de un año. Finalmente, el 5,7 % de las consultas comunicaron casos recientes, que llevaban sucediendo desde hace una semana o menos.

Tabla 19. Duración del acoso escolar.

Consultas de orientación especial	Total		Menores		Adultos	
Desde hace más de un año	1 552	54,1 %	198	53,1 %	1 354	54,3 %
Desde hace más de un mes y menos de un año	962	33,5 %	105	28,2 %	857	34,3 %
Desde hace más de una semana y menos de un mes	97	3,4 %	21	5,6 %	76	3,0 %
Desde hace una semana o menos	164	5,7 %	21	5,6 %	143	5,7 %
No consta	93	3,2 %	28	7,5 %	65	2,6 %
<b>Total</b>	<b>2 868</b>	<b>100,0 %</b>	<b>373</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2 495</b>	<b>100,0 %</b>

## 6. Características personales de los implicados

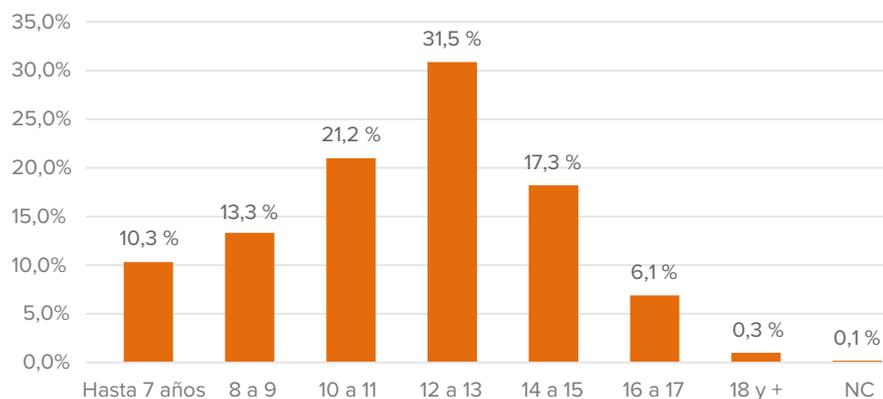
### 6.1. Perfil y entorno de la posible víctima

Por último, con el objeto de avanzar en el conocimiento del fenómeno del acoso escolar, se analizarán los perfiles de la posible víctima y del posible acosador, centrándose en la edad y el sexo.

#### 6.1.1. Edad de la posible víctima

Tomando como referencia todas las llamadas (realizadas por menores y adultos) los grupos de edad de los que se reciben más posibles casos de acoso escolar, son los menores de 12 y 13 años (31,5 % de los casos), seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 10 y 11 años (21,2 %). Los casos relacionados con niños menores de 9 años o menos son comunicados casi en su totalidad por adultos del entorno.

**Figura 5.** Distribución porcentual en función de la edad de la posible víctima.



No obstante, se encuentran ligeras variaciones por el tipo de línea.

**Tabla 20.** Número de expedientes por edad de la posible víctima.

Franja de edad	Total		Menores		Adultos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Hasta 7 años	196	10,3 %	—	—	196	11,9 %
8 a 9	254	13,3 %	3	1,1 %	251	15,2 %
10 a 11	406	21,2 %	34	12,9 %	372	22,6 %
12 a 13	602	31,5 %	104	39,5 %	498	30,2 %
14 a 15	330	17,3 %	71	27,0 %	259	15,7 %
16 a 17	116	6,1 %	49	18,6 %	67	4,1 %
18 y más	5	0,3 %	2	0,8 %	3	0,2 %
No consta	2	0,1 %	—	—	2	0,1 %
<b>Total</b>	<b>1 911</b>	<b>100,0 %</b>	<b>263</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 648</b>	<b>100,0 %</b>
EDAD MEDIA	11,3		13,6		11,0	

Como consecuencia de estas diferencias, las edades medias de cada una de las líneas difieren en más de dos años (13,6 los menores y 11,0 los mayores). La edad media para ambas líneas se sitúa en los 11,3 años.

### 6.1.2. Sexo de la posible víctima

Junto con la edad, el sexo de la posible víctima es otro elemento relevante a la hora de analizar el fenómeno del acoso escolar. Si se tienen en cuenta tanto las llamadas de adulto como de menores, se observa que, en más de la mitad de los casos de acoso escolar, la víctima era una mujer (53,7 %), mientras que los varones representan el 46,3 % de los casos.

**Tabla 21.** Sexo de la posible víctima.

Género de la víctima	Total		Menores		Adultos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujer	1026	53,7 %	165	62,7 %	861	52,2 %
Varón	885	46,3 %	98	37,3 %	787	47,8 %
<b>Total</b>	<b>1 911</b>	<b>100,0 %</b>	<b>263</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 648</b>	<b>100,0 %</b>

Estas diferencias se acentúan en las llamadas realizadas directamente por los menores de edad, los cuales ponen de manifiesto que en el 53,7 % de los casos el acoso lo sufre una niña menor de edad, frente a un 46,3 % de víctimas varones. En el anexo 5 puede observarse el cruce de ambos datos (edad y sexo) para una mejor radiografía del perfil de las posibles víctimas.

### 6.1.3. Características de la posible víctima

Basándose en los posibles casos de acoso, se busca conocer la motivación por la que el posible agresor acosa a la víctima o la causa que esta última atribuye a dicho comportamiento. Algunos de estos elementos pueden funcionar como factores de riesgo o de protección. En ningún caso se comparte o justifica la motivación del agresor, ya que la víctima nunca podría ser causante o culpable de su situación. Únicamente se trata de estudiar las motivaciones para diseñar políticas y acciones basadas en la evidencia.

Tabla 22. Características de la posible víctima.

Género	Total		Menores		Adultos	
Déficit de habilidades sociales o emocionales	195	10,2 %	20	7,6 %	175	10,6 %
Baja autoestima	122	6,4 %	20	7,6 %	102	6,2 %
Timidez, introversión, solitario	160	8,4 %	15	5,7 %	145	8,8 %
Perfil ansioso	93	4,9 %	11	4,2 %	82	5,0 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	51	2,7 %	4	1,5 %	47	2,9 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	146	7,6 %	28	10,6 %	118	7,2 %
Pertenencia a tribu urbana	3	0,2 %	1	0,4 %	2	0,1 %
Adicto a tecnologías	2	0,1 %	1	0,4 %	1	0,1 %
Adicto a sustancias	2	0,1 %	—	—	2	0,1 %
Relación sentimental vinculada al acoso	39	2,0 %	10	3,8 %	29	1,8 %
Ser exitoso, popular	58	3,0 %	8	3,0 %	50	3,0 %
Nuevo en el centro	93	4,9 %	13	4,9 %	80	4,9 %
Rendimiento académico	133	7,0 %	13	4,9 %	120	7,3 %
Aspecto físico	340	17,8 %	56	21,3 %	284	17,2 %
Discriminación por género	108	5,7 %	21	8,0 %	87	5,3 %
Orientación sexual	53	2,8 %	12	4,6 %	41	2,5 %
Identidad de género (transexualidad)	15	0,8 %	4	1,5 %	11	0,7 %
Extranjero, diferencia cultural	118	6,2 %	16	6,1 %	102	6,2 %
Nivel socioeconómico	17	0,9 %	1	0,4 %	16	1,0 %
Problemas familiares graves	59	3,1 %	13	4,9 %	46	2,8 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	48	2,5 %	10	3,8 %	38	2,3 %
Adoptado	14	0,7 %	2	0,8 %	12	0,7 %
Diversidad funcional	235	12,3 %	15	5,7 %	220	13,3 %
COVID o enfermedad	62	3,2 %	8	3,0 %	54	3,3 %
Otros	59	3,1 %	6	2,3 %	53	3,2 %

Analizando el perfil de las víctimas de acoso escolar, un 17,8 % de los casos se produce acoso escolar relacionado con el aspecto físico de la víctima, y diversidad funcional en un 12,3 %. Seguidamente, el déficit de habilidades sociales o emocionales en un 10,2 % de los casos y timidez, introversión en un 8,4 %.

#### 6.1.4. Víctimas con diversidad funcional

Finalmente, se destina un apartado específico para las posibles víctimas de maltrato con diversidad funcional, dado que este grupo es especialmente vulnerable. A lo largo del período analizado 2020-2021, se han recibido 235 casos de menores de edad (12,3 % sobre el total de los casos) tenían algún tipo de diversidad funcional. A continuación, se detallan:

Tabla 23. Tipos de necesidades de la posible víctima.

Necesidad	Total		Menores		Adultos	
Física motora	14	0,7 %	—	—	14	0,8 %
Física visceral	14	0,7 %	—	—	14	0,8 %
Sensorial auditiva	10	0,5 %	—	—	10	0,6 %
Sensorial visual	3	0,2 %	—	—	3	0,2 %
Discapacidad mental (intelectual)	19	1,0 %	2	0,8 %	16	1,0 %
Trastornos mentales	—	—	—	—	—	—
Trastornos del neurodesarrollo <sup>14</sup>	187	9,8 %	13	4,9 %	174	10,6 %
Diversidad funcional sin especificar	6	0,3 %	1	0,4 %	5	0,3 %

<sup>14</sup> TEA, TDA, TDAH y trastornos del aprendizaje.

Según cabría esperar *a priori*, estas llamadas se realizan en su mayoría por adultos. La condición más frecuentemente reportada es la relativa a los trastornos del neurodesarrollo seguido de discapacidad mental y físico-motora, aunque con una incidencia notablemente menor.

## 6.2. Perfil del posible acosador

El acosador representa la otra cara de la moneda junto con los observadores y la víctima. El perfil del posible acosador se estudia analizando, al igual que en el caso anterior, edad y sexo. En este punto conviene señalar que el servicio, no solo recoge llamadas, chats y correos electrónicos relacionados con el acoso, sino también otros tipos de violencia o maltrato fuera del entorno escolar. De ahí que en el caso de los posibles acosadores puedan estar recogidos casos agresores adultos fuera del entorno escolar o familiar de la víctima.

### 6.2.1. Perfil del posible acosador

En este punto se categorizan los posibles acosadores atendiendo a su relación directa con la víctima y diferenciando entre menores y adultos del entorno educativo, familiares y otros.

Tabla 24. Perfil del posible acosador.<sup>15</sup>

Perfil	Total		Menores		Adultos	
	<b>Alumnos</b>					
Compañeros (ambos sexos)	493	25,8 %	77	29,3 %	416	25,2 %
Amigos (ambos sexos)	17	0,9 %	7	2,7 %	10	0,6 %
Compañeros	630	33,0 %	82	31,2 %	548	33,3 %
Compañeras	300	15,7 %	49	18,6 %	251	15,2 %
Compañero	443	23,2 %	44	16,7 %	399	24,2 %
Compañera	231	12,1 %	35	13,3 %	196	11,9 %
Amigo	17	0,9 %	5	1,9 %	12	0,7 %
Amiga	18	0,9 %	4	1,5 %	14	0,8 %
Novio	2	0,1 %	2	0,8 %	–	–
Exnovio	7	0,4 %	2	0,8 %	5	0,3%
Exnovia	–	–	–	–	–	–
Menor implicado <sup>15</sup>	82	4,3 %	10	3,8 %	72	4,4 %
Menor sin relación	47	2,5 %	5	1,9 %	42	2,5 %
	<b>Adultos del entorno educativo</b>					
Profesor/a	41	2,1 %	2	0,8 %	39	2,4 %
Otros del entorno educativo	3	0,2 %	–	–	3	0,2 %

Teniendo en cuenta las consultas de adultos y menores de edad de manera conjunta, se observa que lo más frecuente (33,0 %) es que en las situaciones de acoso participen varios compañeros varones. En un porcentaje muy similar se encuentran las situaciones en las que los posibles acosadores son compañeros de ambos sexos (25,8 %). En tercer lugar, se detectan casos en los que el acosador es un compañero varón (23,2 %). Respecto a las acosadoras mujeres, actúan en proporción similar de forma individual y en grupo (15,7 % grupales y 12,1 % individuales).

Además de acoso escolar los menores son susceptibles de sufrir otros tipos de violencia fuera del entorno escolar. Así en un 2,1 % de los casos de acoso escolar el profesor también ejerció algún tipo de violencia sobre el menor de edad acosado.

<sup>15</sup> Menor implicado: cuando llama la familia del acosador o el propio menor que comete los hechos violentos.

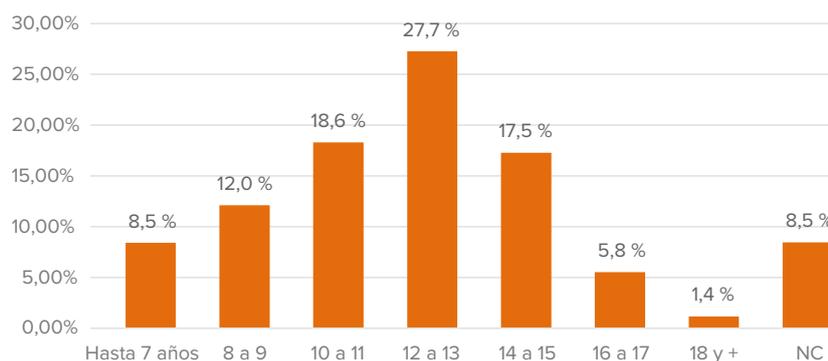
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia.

Perfil	Total		Menores		Adultos	
<b>Familiares</b>						
Padre	51	2,7 %	7	2,7 %	44	2,7 %
Madre	21	1,1 %	9	3,4 %	12	0,7 %
Padres	8	0,4 %	6	2,3 %	2	0,1 %
Hermanos/as	6	0,3 %	4	1,5 %	2	0,1 %
Otros familiares	24	1,3 %	9	3,4 %	15	0,9 %
<b>Otros adultos</b>						
Adulto sin relación con el menor	23	1,2 %	3	1,1 %	20	1,2 %
Internauta	10	0,5 %	2	0,8 %	8	0,5 %
Agresor desconocido	14	0,7 %	3	1,1 %	11	0,7 %

### 6.2.2. Edad de los posibles acosadores menores de edad del entorno educativo

La edad media de los acosadores en los casos de acoso escolar es de 11,7 años, si bien en los casos comunicados por los propios menores de edad asciende a 13,5 años mientras que en las consultas de adultos es de 11,6 años.

Figura 6. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador.



Como sucedía al analizar el perfil de la posible víctima, al estudiar la edad del posible acosador existen diferencias entre las comunicaciones realizadas por menores y por adultos.

Tabla 26. Edad del posible acosador.

Franja de edad	Total		Menores		Adultos	
Hasta 7 años	194	8,5 %	—	—	194	9,9 %
8 a 9	275	12,0 %	4	1,2 %	271	13,8 %
10 a 11	425	18,6 %	37	11,5 %	388	19,7 %
12 a 13	633	27,7 %	92	28,6 %	541	27,5 %
14 a 15	400	17,5 %	70	21,7 %	330	16,8 %
16 a 17	133	5,8 %	49	15,2 %	84	4,3 %
18 o más años	32	1,4 %	8	2,5 %	24	1,2 %
No consta	195	8,5 %	62	19,3 %	133	6,8 %
<b>Total</b>	<b>2 287</b>	<b>100,0 %</b>	<b>322</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 965</b>	<b>100,0 %</b>
EDAD MEDIA	11,7		13,5		11,6	

Analizando los resultados por grupos de edad, es el de menores de entre 12 y 13 años donde se concentran más casos, un 27,7 %, seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 10 y 11 años (18,6 %) y de 14 y 15 años (17,5 %).

### 6.2.3. Sexo del posible acosador

Antes de continuar, conviene recordar que, en el caso de posibles víctimas, la incidencia se distribuye de forma relativamente homogénea entre chicas y chicos, con un 53,7 % y 46,3 % respectivamente. Sin embargo, en el caso de los posibles acosadores estas diferencias se agudizan.

Tabla 27. Sexo del posible acosador.

Género	Total	Menores	Adultos
Mujer	549	24,0 %	461
Varón	1 099	48,1 %	964
Ambos sexos	510	22,3 %	426
No consta	129	5,6 %	114
<b>Total</b>	<b>2 287</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 965</b>

Los varones representan un 48,1 %, mientras que las mujeres son responsables del 24,0 % de las agresiones. Las situaciones en las que los acosadores son de ambos sexos suponen un 22,3 % de los casos atendidos.

### 6.2.4. Características de los posibles acosadores

El principal rasgo característico de los acosadores detectado en los casos de acoso escolar es el líder negativo o querer ser popular, presente en un 34,7 % de los casos. Con una proporción similar, encontramos acosadores con actitud prepotente o desafiante (26,3%) y conductas agresivas disruptivas (24,7 %). La venganza o una anterior amistad con la víctima son también características presentes en los casos de acoso escolar (12,7 % y 9,6 % respectivamente).

Tabla 28. Características de los acosadores.

Género	Total	Menores	Adultos
Líder negativo, querer ser popular	664	34,7 %	583
Actitud prepotente, desafiante	502	26,3 %	440
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	472	24,7 %	432
Perfil ansioso	44	2,3 %	39
Déficit de habilidades sociales o emocionales	31	1,6 %	30
Baja autoestima	11	0,6 %	8
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	22	1,2 %	21
Pertenencia a tribu urbana	3	0,2 %	3
Adicto a tecnologías	—	—	—
Adicto a sustancias	3	0,2 %	3
Anterior amistad con la víctima	243	12,7 %	200
Vengativo	184	9,6 %	153
Haber sufrido acoso escolar en el pasado	11	0,6 %	10
Rendimiento académico	46	2,4 %	44
Extranjero/a, diferencia cultural	4	0,2 %	4
Nivel socioeconómico	4	0,2 %	4
Problemas familiares graves	56	2,9 %	55
Expuesto a violencia en su contexto familiar	35	1,8 %	34
Adoptado	7	0,4 %	7
Diversidad funcional	24	1,3 %	23
Otros	32	1,7 %	30

## 7. Derivaciones e intervenciones

Desde el servicio de atención telefónica se realizan derivaciones e intervenciones tanto de corte social como jurídico. En este punto es necesario diferenciar entre derivaciones e intervenciones. Las primeras suponen poner a disposición de la persona que llama diferentes recursos adecuados a su problemática. Por su parte las intervenciones, requieren que los propios miembros del equipo se pongan en contacto con recurso externos.

### 7.1. Departamento Social

Desde el Departamento Social se desarrollan tres actividades fundamentales: la valoración y orientación de las consultas de carácter social, la relación con los recursos específicos en materia de infancia de las distintas administraciones y del tercer sector, y la intervención en situaciones de riesgo o desamparo de menores.

Desarrollar esta labor implica un elevado nivel de comunicación y coordinación con los diferentes recursos externos implicados en la protección de la infancia, así como un esfuerzo constante por conocer los diferentes protocolos y procedimientos de intervención.

Durante el periodo de septiembre de 2020 hasta agosto de 2021 se han realizado un total de 7.064 derivaciones (información de carácter social o derivación a un recurso social específico), 419 por las consultas de menores de edad y 6 645 por las consultas de adultos.

Pero además de esta labor de información y derivación, desde el Departamento Social se ha intervenido directamente en aquellos casos en los que la gravedad de la situación lo requiere. Así, tras obtener los datos y el consentimiento de la persona que llama, se comunica el caso a los servicios públicos de la comunidad autónoma que se consideran competentes y oportunos en cada situación. En este periodo se han realizado un total de 142 intervenciones desde el Departamento Social motivadas por acoso escolar.

A continuación, se muestran los datos de esta actividad distribuidos por comunidades y ciudades autónomas, que corresponden a las derivaciones e intervenciones realizadas.

**Tabla 29.** Derivaciones e intervenciones del Departamento Social por comunidades y ciudades autónomas.

<b>CC. AA.</b>	<b>Derivación menores</b>	<b>Derivación adultos</b>	<b>Intervención</b>
Andalucía	76	1352	14
Aragón	6	121	—
Principado de Asturias	12	89	—
Illes Balears	6	51	—
Canarias	21	622	36
Cantabria	1	59	1
Castilla y León	21	412	8
Castilla-La Mancha	21	293	44
Cataluña	43	799	8
Ceuta	8	7	—
Extremadura	17	146	4
Galicia	13	316	3
La Rioja	3	57	2
Madrid	77	1202	13
Melilla	—	3	—
Región de Murcia	10	145	2
Comunidad Foral de Navarra	6	96	—
País Vasco	7	156	1
Comunitat Valenciana	71	719	6
<b>Total</b>	<b>419</b>	<b>6645</b>	<b>142</b>

En el anexo 6 puede encontrarse información relativa a la distribución de las intervenciones sociales en los meses del año.

## 7.2. Departamento Jurídico

Desde el Departamento Jurídico se facilita asesoramiento legal sobre cualquier cuestión relativa a un menor de edad que pueda suponer un conflicto para el mismo y que requiera, para su solución, de la articulación de recursos jurídicos o de la disponibilidad de información jurídica, ya sea el propio menor quien realiza la consulta, ya sea un adulto de su entorno.

Además de esta función de información y orientación, en ocasiones, puede ser necesario llevar a cabo intervenciones de carácter jurídico, es decir, poniendo en conocimiento de las autoridades que, según el caso, sean competentes en función de la información que se ha recibido. Estas intervenciones suelen responder a una situación constatada de grave vulneración de los derechos del menor. Las características propias del servicio (atención telefónica, confidencialidad, anonimato en ocasiones, mayor facilidad de acceso para los menores...) hacen que estas intervenciones sean excepcionales, optando por otras acciones de carácter social frente a las jurídicas.

Durante el periodo de septiembre de 2020 hasta agosto de 2021, el Departamento Jurídico ha realizado un total de 2 171 derivaciones (información de carácter jurídico o derivación a un recurso jurídico específico), 200 por las consultas de menores de edad y 1 971 por las consultas de adultos. Además, se han realizado 227 intervenciones.

**Tabla 30.** Derivaciones e intervenciones del Departamento Jurídico por comunidades y ciudades autónomas .

<b>CC. AA.</b>	<b>Derivación menores</b>	<b>Derivación adultos</b>	<b>Intervención</b>
Andalucía	34	382	52
Aragón	4	36	2
Principado de Asturias	3	19	3
Illes Balears	5	18	2
Canarias	9	179	29
Cantabria	—	18	1
Castilla y León	8	138	14
Castilla-La Mancha	13	81	12
Cataluña	26	259	31
Ceuta	3	2	—
Extremadura	7	41	6
Galicia	9	85	11
La Rioja	1	21	1
Madrid	39	372	35
Melilla	—	3	—
Región de Murcia	1	41	7
Comunidad Foral de Navarra	3	20	1
País Vasco	2	42	3
Comunitat Valenciana	33	214	17
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>1 971</b>	<b>227</b>

En el anexo 8 puede encontrarse información relativa a la distribución de las intervenciones jurídicas en los meses del año.

## 8. Anexos

### 8.1. Anexo I. Distribución mensual de las comunicaciones

**Tabla 31.** Distribución mensual de las comunicaciones.

	Sep. 20	Oct. 20	Nov. 20	Dic. 20	Ene. 21	Feb. 21	Mar. 21	Abr. 21	May. 21	Jun. 21	Jul. 21	Ago. 21
Andalucía	126	67	116	99	73	58	78	83	138	198	87	241
Aragón	24	19	6	6	8	7	6	21	21	11	—	7
Principado de Asturias	16	1	2	6	4	6	3	2	64	2	2	—
Illes Balears	12	—	6	19	12	19	10	3	21	33	12	7
Canarias	77	67	29	13	45	39	62	114	117	66	1	14
Cantabria	1	14	6	2	—	6	4	1	4	11	13	7
Castilla y León	77	48	29	25	68	16	62	104	85	88	13	14
Castilla-La Mancha	16	48	70	12	20	109	31	21	42	14	13	—
Cataluña	77	91	98	112	53	71	229	52	138	143	95	93
Ceuta	4	2	—	2	—	5	0	—	11	11	—	7
Extremadura	1	5	17	13	8	4	7	6	32	22	6	1
Galicia	45	34	52	1	25	150	62	21	42	11	38	29
La Rioja	8	5	6	1	4	—	6	2	21	1	—	—
Comunidad de Madrid	174	287	242	186	81	201	315	213	187	223	174	50
Melilla	8	—	6	6	4	—	10	10	11	—	—	36
Región de Murcia	28	3	17	31	12	26	37	10	64	22	1	1
Comunidad Foral de Navarra	32	10	—	1	1	5	3	21	11	22	12	1
País Vasco	4	29	23	6	37	9	10	41	32	33	25	29
Comunitat Valenciana	81	81	93	19	9	39	51	72	106	33	38	58
<b>Total</b>	<b>811</b>	<b>811</b>	<b>818</b>	<b>560</b>	<b>464</b>	<b>770</b>	<b>986</b>	<b>797</b>	<b>1147</b>	<b>944</b>	<b>530</b>	<b>595</b>

## 8.2. Anexo II. Distribución mensual de los posibles casos por tipo de acoso

Tabla 32. Distribución mensual de los posibles casos por tipo de acoso<sup>16</sup>.

	Sep. 20		Oct. 20		Nov. 20		Dic. 20		Ene. 21		Feb. 21		Mar. 21		Abr. 21		May 21		Jun. 21		Jul. 21		Ago. 21	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%																		
Acoso verbal	107	88,4	175	86,2	181	88,3	105	83,3	103	91,2	178	90,4	195	84,1	202	89,0	249	92,6	136	79,5	18	72,0	15	68,2
Acoso psicológico	116	95,9	187	92,1	195	95,1	118	93,7	103	91,2	184	93,4	211	90,9	209	92,1	234	87,0	108	63,2	9	36,0	19	86,4
Acoso físico	88	72,7	138	68,0	155	75,6	88	69,8	85	75,2	136	69,0	161	69,4	166	73,1	199	74,0	116	67,8	14	56,0	7	31,8
Acoso social	88	72,7	171	84,2	165	80,5	109	86,5	93	82,3	179	90,9	192	82,8	195	85,9	221	82,2	86	50,3	12	48,0	18	81,8
Ciberacoso	36	29,8	71	35,0	72	35,1	43	34,1	41	36,3	66	33,5	62	26,7	81	35,7	93	34,6	48	28,1	6	24,0	10	45,5
Violencia sexual	10	8,3	20	9,9	13	6,3	11	8,7	11	9,7	16	8,1	15	6,5	16	7,0	29	10,8	12	7,0	1	4,0	2	9,1
<b>Total casos</b>	<b>121</b>		<b>203</b>		<b>205</b>		<b>126</b>		<b>113</b>		<b>197</b>		<b>232</b>		<b>227</b>		<b>269</b>		<b>171</b>		<b>25</b>		<b>22</b>	

## 8.3. Anexo III. Aplicaciones o plataformas en las que se produce el ciberacoso

Tabla 33. Aplicaciones y plataformas en las que se produce el ciberacoso.

	Total		Menores		Adultos	
Instagram	172	27,3 %	33	31,4 %	139	26,5 %
WhatsApp	331	52,6 %	45	42,9 %	286	54,6 %
Tik Tok	45	7,2 %	6	5,7 %	39	7,4 %
Facebook	3	0,5 %	—	—	3	0,6 %
Twitter	—	—	—	—	—	—
Hangout	12	1,9 %	2	1,9 %	10	1,9 %
F3	3	0,5 %	—	—	3	0,6 %
Web Omegle	—	—	—	—	—	—
Redes sociales (sin especificar)	39	6,2 %	12	11,4 %	27	5,2 %
Videojuegos online	30	4,8 %	2	1,9 %	28	5,3 %
Llamadas	62	9,9 %	13	12,4 %	49	9,4 %
Correo electrónico	7	1,1 %	—	—	7	1,3 %
Video	—	—	—	—	—	—
Clases online	16	2,5 %	3	2,9 %	13	2,5 %
Plataforma virtual escolar	17	2,7 %	2	1,9 %	15	2,9 %
Recursos digitales en el centro escolar (ordenadores, tablet...)	2	0,3 %	—	—	2	0,4 %
Otras aplicaciones	10	1,6 %	1	1,0 %	9	1,7 %
No consta	24	3,8 %	7	6,7 %	17	3,2 %

La principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es WhatsApp (52,6 %), seguida de Instagram (27,3 %). Si comparamos las formas de consulta, observamos que tanto los adultos como los niños y adolescentes detectan mayor ciberacoso a través de WhatsApp, y por medio de Instagram.

<sup>16</sup> Admite múltiples tipos de acoso.

## 8.4. Anexo IV. Tipo de violencia sexual

**Tabla 34.** Distribución de los posibles casos de violencia sexual.

	Total		Menores		Adultos	
Abuso sexual <sup>17</sup>	49	2,6 %	5	1,9 %	44	2,7 %
Penetración (vaginal, anal u oral)	3	0,2 %	—	—	3	0,2 %
Introducción de objetos vía vaginal o anal	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Tocamientos de zonas del cuerpo	51	2,7 %	6	2,3 %	45	2,7 %
Besos	5	0,3 %	—	—	5	0,3 %
Abrazos	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Caricias	2	0,1 %	1	0,4 %	1	0,1 %
Masajes	—	—	—	—	—	—
Masturbación	4	0,2 %	1	0,4 %	3	0,2 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	12	0,6 %	2	0,8 %	10	0,6 %
Muestra de imágenes sexuales	13	0,7 %	—	—	13	0,8 %
Exhibición de material pornográfico	7	0,4 %	—	—	7	0,4 %
Agresión sexual <sup>18</sup>	31	1,6 %	3	1,1 %	28	1,7 %
Penetración (vaginal, anal u oral)	2	0,1 %	—	—	2	0,1 %
Introducción de objetos vía vaginal o anal	—	—	—	—	—	—
Tocamientos de zonas del cuerpo	25	1,3 %	3	1,1 %	22	1,3 %
Besos	—	—	—	—	—	—
Abrazos	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Caricias	—	—	—	—	—	—
Masajes	—	—	—	—	—	—
Masturbación	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	4	0,2 %	—	—	4	0,2 %
Muestra de imágenes sexuales	2	0,1 %	—	—	2	0,1 %
Exhibición de material pornográfico	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %

## 8.5. Anexo V. Edad y género de las posibles víctimas

**Tabla 35.** Sexo y edad de la posible víctima.

Edad	Total		Víctimas mujeres		Víctimas varones	
Hasta 7 años	196	10,3 %	88	8,6 %	108	12,2 %
8 a 9	254	13,3 %	113	11,0 %	141	15,9 %
10 a 11	406	21,2 %	188	18,3 %	218	24,6 %
12 a 13	602	31,5 %	335	32,7 %	267	30,2 %
14 a 15	330	17,3 %	216	21,1 %	114	12,9 %
16 a 17	116	6,1 %	83	8,1 %	33	3,7 %
18 y más	5	0,3 %	2	0,2 %	3	0,3 %
No consta	2	0,1 %	1	0,1 %	1	0,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 911</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 026</b>	<b>100,0 %</b>	<b>885</b>	<b>100,0 %</b>
Edad media	11,3		11,8		10,8	

<sup>17</sup> Conductas sin violencia ni intimidación y sin consentimiento.

<sup>18</sup> Conductas con violencia o intimidación.

## 8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social

Tabla 36. Intervenciones desde el departamento social.

	Sep. 20	Oct. 20	Nov. 20	Dic. 20	Ene. 21	Feb. 21	Mar. 21	Abr. 21	May. 21	Jun. 21	Jul. 21	Ago. 21	Total
Andalucía	—	1	—	3	—	1	1	3	4	1	—	—	14
Aragón	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Principado de Asturias	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Illes Balears	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Canarias	1	3	—	2	3	3	6	7	8	3	—	—	36
Cantabria	—	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Castilla y León	—	—	1	3	—	—	—	3	1	—	—	—	8
Castilla-La Mancha	2	3	8	3	2	5	4	7	5	5	—	—	44
Cataluña	1	2	—	—	—	—	1	2	1	1	—	—	8
Ceuta	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Extremadura	—	—	1	—	1	—	—	—	—	1	1	—	4
Galicia	—	—	—	—	—	1	—	1	1	—	—	—	3
La Rioja	—	—	—	—	—	—	—	2	—	—	—	—	2
Comunidad de Madrid	—	1	—	3	1	—	3	2	3	—	—	—	13
Melilla	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Región de Murcia	—	—	—	—	—	—	—	1	—	1	—	—	2
Comunidad Foral de Navarra	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
País Vasco	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Comunitat Valenciana	—	—	2	—	—	1	—	1	1	—	1	—	6
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>—</b>	<b>142</b>

## 8.7. Anexo VII. Intervenciones desde el Departamento Jurídico

Tabla 37. Intervenciones desde el Departamento Jurídico.

	Sep. 20	Oct. 20	Nov. 20	Dic. 20	Ene. 21	Feb. 21	Mar. 21	Abr. 21	May. 21	Jun. 21	Jul. 21	Ago. 21	Total
Andalucía	—	2	6	5	1	7	10	7	9	4	—	1	52
Aragón	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	2
Principado de Asturias	—	—	—	—	—	1	—	1	1	—	—	—	3
Illes Balears	—	—	—	—	2	—	—	—	—	—	—	—	2
Canarias	1	3	1	3	3	1	2	7	5	3	—	—	29
Cantabria	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Castilla y León	—	3	2	2	—	3	1	1	1	1	—	—	14
Castilla-La Mancha	—	—	2	1	—	1	3	1	2	—	—	—	12
Cataluña	1	4	4	1	4	5	1	3	2	6	—	—	31
Ceuta	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Extremadura	—	—	—	1	2	1	—	1	1	—	—	—	6
Galicia	—	—	2	—	3	—	—	3	2	—	1	—	11
La Rioja	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Comunidad de Madrid	1	—	9	5	1	—	9	3	5	2	—	—	35
Melilla	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Región de Murcia	—	1	—	—	—	2	1	1	1	1	—	—	7
Comunidad Foral de Navarra	—	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	—	1
País Vasco	1	1	—	—	—	—	—	1	—	—	—	—	3
Comunitat Valenciana	1	3	4	2	—	2	1	1	3	—	—	—	17
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>227</b>

# Índice de tablas y figuras

## Figuras

Figura 1. Orientación que requieren las comunicaciones de orientación especial .....	12
Figura 2. Evolución del total de llamadas entrantes .....	12
Figura 3. Clasificación de los posibles casos de acoso por tipología.....	16
Figura 4. Lugar en que se producen los posibles casos de acoso.....	21
Figura 5. Distribución porcentual en función de la edad de la posible víctima .....	23
Figura 6. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador .....	27

## Tablas

Tabla 1. Comunicaciones recibidas.....	8
Tabla 2. Tipología de las llamadas atendidas .....	9
Tabla 3. Distribución horaria de las comunicaciones de orientación especial.....	10
Tabla 4. Distribución de las llamadas por comunidades y ciudades autónomas .....	10
Tabla 5. Distribución de los chats y posibles casos por comunidades y ciudades autónomas .....	11
Tabla 6. Persona que conoce la situación .....	13
Tabla 7. Persona adulta que comunica la situación .....	14
Tabla 8. Tipos de acoso escolar.....	17
Tabla 9. Tipos de acoso escolar por edad.....	17
Tabla 10. Conductas nocivas en los casos de acoso verbal .....	17
Tabla 11. Conductas negativas en los casos de acoso psicológico.....	18
Tabla 12. Conductas negativas en los casos de acoso físico.....	18
Tabla 13. Conductas negativas en los casos de acoso social .....	19
Tabla 14. Conductas negativas en los casos de ciberacoso .....	19
Tabla 15. Conductas negativas en los casos de acoso sexual .....	20
Tabla 16. Expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro .....	20
Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso.....	21
Tabla 18. Frecuencia del acoso escolar.....	22
Tabla 19. Duración del acoso escolar .....	22
Tabla 20. Número de expedientes por edad de la posible víctima .....	24
Tabla 21. Sexo de la posible víctima.....	24
Tabla 22. Características de la posible víctima.....	25
Tabla 23. Tipos de necesidades de la posible víctima .....	25
Tabla 24. Perfil del posible acosador .....	26
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia .....	27
Tabla 26. Edad del posible acosador.....	27
Tabla 27. Sexo del posible acosador .....	28

Tabla 28. Características de los acosadores .....	28
Tabla 29. Derivaciones e intervenciones del Departamento Social por comunidades y ciudades autónomas .....	30
Tabla 30. Derivaciones e intervenciones del Departamento Jurídico por comunidades y ciudades autónomas.....	31
Tabla 31. Distribución mensual de las comunicaciones .....	32
Tabla 32. Distribución mensual de los posibles casos por tipo de acoso .....	33
Tabla 33. Aplicaciones y plataformas en las que se produce el ciberacoso .....	33
Tabla 34. Distribución de los posibles casos de violencia sexual.....	34
Tabla 35. Sexo y edad de la posible víctima.....	34
Tabla 36. Intervenciones desde el Departamento Social .....	35
Tabla 37. Intervenciones desde el Departamento Jurídico.....	35



La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa ha coordinado la elaboración del «Informe del curso 2020-2021 del Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en los centros docentes del sistema educativo español» (tfno. 900 018 018) a partir de los datos facilitados por la empresa adjudicataria de este servicio, Fundación ANAR.

Este informe busca poner a disposición de los profesionales —tanto de la educación como de quienes trabajan por la mejora de la convivencia escolar— una valiosa información que sin duda servirá para apoyar cuantas actuaciones sea necesario poner en marcha en este ámbito.