

Informe del curso 2021-2022

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

Desde septiembre 2021 hasta agosto de 2022



900 018 018

VI Informe

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 2021-2022

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

Título:

INFORME DEL CURSO 2021-2022. 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 2023

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: 847-23-010-3

Maquetación: Cristina Rico

ÍNDICE

1. Introducción y justificación	5
2. Objetivo y características del servicio	7
3. Datos generales del servicio de atención telefónica	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 autónomas.....	10
3.5. Resolución de las llamadas.....	11
4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio	13
4.1. Interlocutor o usuario.....	13
4.2. Relación del adulto llamante con la víctima	14
5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso	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
6. Características personales de los implicados	24
6.1. Perfil y entorno de la posible víctima	24
6.1.1. Edad de la posible víctima	24
6.1.2. Género de la posible víctima	25
6.1.3. Características de la posible víctima	25
6.1.4. Víctimas con diversidad funcional	26
6.2. Perfil del posible acosador	27
6.2.1. Perfil del posible acosador	27
6.2.2. Edad de los posibles acosadores menores de edad del entorno educativo	28
6.2.3. Género del posible acosador	29
6.2.4. Características de los posibles acosadores	29
7. Derivaciones e intervenciones	31
7.1. Departamento Social.....	31
7.2. Departamento Jurídico	32
8. Anexos	34
8.1. Anexo I. Distribución mensual de las comunicaciones	34
8.2. Anexo II. Distribución mensual de los posibles casos por tipo de acoso.....	35
8.3. Anexo III. Aplicaciones o plataformas en las que se produce el ciberacoso	35
8.4. Anexo IV. Tipo de violencia sexual	36
8.5. Anexo V. Edad y género de las posibles víctimas	37
8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social	37
Índice de tablas y figuras	38

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 reactivó en 2020 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 2021 hasta agosto de 2022. 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 del servicio, 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 sexto año de funcionamiento, es decir, desde septiembre de 2021 hasta agosto de 2022.

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 el alumnado, sus familiares y tutores o tutoras, 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 con el Ministerio de Educación y Formación Profesional, 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 2021 hasta el 31 de agosto de 2022.

Tabla 1. Comunicaciones recibidas.

Comunicaciones entrantes	Total anual
Intentos de llamadas	16.296
Llamadas completadas	10.835

A lo largo del periodo analizado se han recibido 16.296 llamadas de las cuales 10.835 corresponden a comunicaciones completadas. Esto supone una media de 44,6 intentos de llamada diarios y 29,6 llamadas completadas por día. Estas se han realizado mayoritariamente desde teléfonos móviles (9.880).

El tiempo medio de las llamadas de orientación especial (ORE) fue de 40 minutos. Por su parte, el tiempo destinado a la cumplimentación de los informes de los psicólogos-orientadores fue de 34 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 motivo de preocupación y 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 un acompañamiento en el que se ofrece un espacio para la expresión de las emociones. Durante el periodo analizado: desde septiembre de 2021 hasta agosto de 2022 se han atendido 7.953 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 2021 hasta agosto de 2022 se han atendido 3.570 consultas de orientación especial (2.879 llamadas, 594 chats y 97 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, chantajea, 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.

Tipo de llamada	ORE	Casos
Correo electrónico	97	18
Chats de orientación especial	594	335
Llamadas de orientación especial	2.879	1.943
- Llamadas de menores de edad	185	149
- Llamadas de adultos	2.694	1.794
Total	3.570	2.296

En total, el n.º medio de ORES por día es de 9,7 y el n.º medio de casos por día es de 6,2.

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 inferior al del teléfono. Los datos que se exponen a continuación versan exclusivamente sobre las consultas de orientación especial (3.570) y los casos (2.296).

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	1.453	40,7 %	1.305	46,5 %	148	19,4 %
Tarde	1.746	48,9 %	1.279	45,6 %	467	61,2 %
Noche	371	10,4 %	223	7,9 %	148	19,4 %
Total	3.570	100 %	2.807	100 %	763	100 %

Si analizamos los resultados con más detalle, observamos que los menores llaman principalmente durante la tarde, fuera del horario lectivo en un 61,2 %. En la franja horaria de la mañana se atendieron un 19,4 % y por la noche también un 19,4 %. En cuanto a las llamadas realizadas por los adultos se reparten principalmente entre el horario de tarde (45,6 %) y de mañana (46,5 %).

3.4. Distribución de las llamadas por comunidades 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 perfecta¹. 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 autónomas y ciudades autónomas.

Comunidad o ciudad autónoma	Llamadas totales	ORES ²	Casos
Andalucía	1.886	570	364
Aragón	492	74	51
Principado de Asturias	206	46	32
Illes Balears	145	47	37
Canarias	815	218	170
Cantabria	94	28	20
Castilla y León	761	168	106
Castilla-La Mancha	326	126	93
Cataluña	1.035	300	209
Ceuta	89	1	1
Extremadura	125	72	35
Galicia	476	132	87
La Rioja	137	13	11
Comunidad de Madrid	2.700	609	404
Melilla	107	2	1
Región de Murcia	345	57	39
Comunidad Foral de Navarra	59	26	14
País Vasco	239	72	45
Comunitat Valenciana	794	314	220
NO CONSTA	4	4	4
Total	10.835	2.879	1.943

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

² Se introduce esta columna en la tabla en el informe del curso 2021-2022.

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 CC. AA. y ciudades autónomas.

Comunidad o ciudad autónoma	Chats y correos electrónicos totales	Posibles casos
Andalucía	84	52
Aragón	17	9
Principado de Asturias	19	8
Illes Balears	9	5
Canarias	25	11
Cantabria	5	5
Castilla y León	31	20
Castilla-La Mancha	73	21
Cataluña	64	35
Ceuta	0	0
Extremadura	48	7
Galicia	20	15
La Rioja	4	4
Comunidad de Madrid	154	82
Melilla	1	1
Región de Murcia	15	6
Comunidad Foral de Navarra	8	6
País Vasco	19	8
Comunitat Valenciana	79	46
NO CONSTA	16	12
Total	691	353

En este punto se observa que la proporción entre el número de chats totales (691) y los casos que originan (353) es mayor que en la que existe entre el total de llamadas completadas (10.835) y los casos detectados a través de esta línea (1.943).

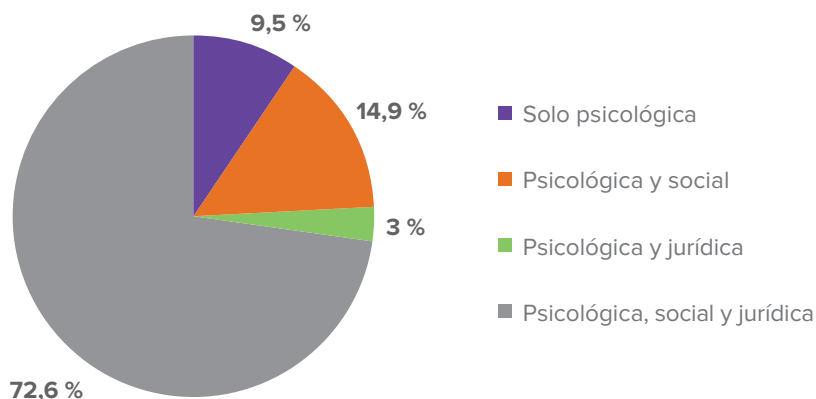
3.5. Resolución de las llamadas

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 psicólogas y psicólogos.
2. *Orientación de carácter jurídico.* Llamadas donde se ha transmitido información de carácter legal, y/o derivación a recursos jurídicos.
3. *Orientaciones 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.

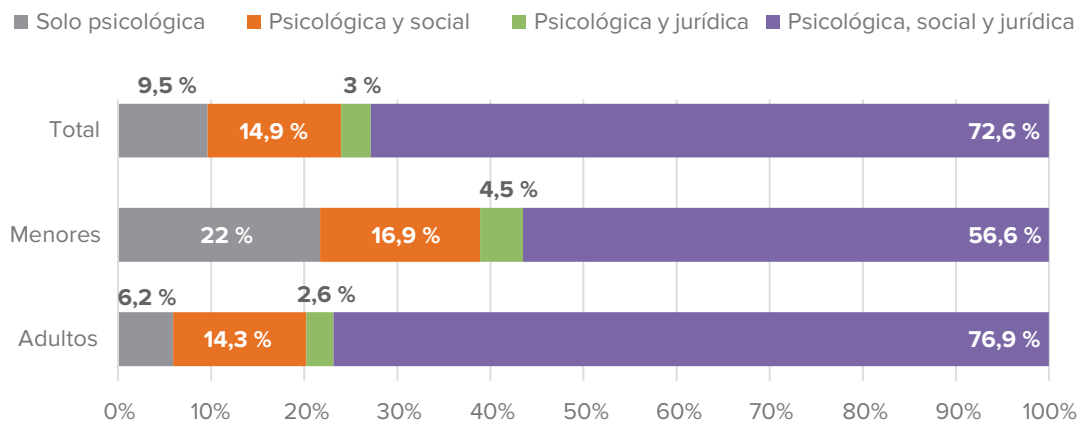
Durante el período que se analiza en este informe, se destaca que un 72,6 % de las llamadas han requerido una orientación psicológica, jurídica y social de manera conjunta. Esta es la fórmula más compleja de las existentes.

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 56,6 % de las comunicaciones han requerido una orientación psicológica, jurídica y social. Seguida de la orientación únicamente psicológica (22,0 %), de la orientación psicológica y social (16,9 %) y de la psicológica y jurídica (4,5 %). En el caso de los adultos, son más las comunicaciones que requieren una orientación psicológica, jurídica y social de forma conjunta (76,9 %) y menos las que demandan orientación psicológica y jurídica (2,6 %), solo psicológica (6,2 %) o psicológica y social (14,3 %).

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 18,6 % 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 situación³.

Persona que conoce la situación	Total		Menores de edad		Adultos	
Entorno familiar						
Ambos padres	902	39,3 %	143	32,8 %	759	40,8 %
Madre	982	42,8 %	83	19,0 %	899	48,3 %
Padre	118	5,1 %	13	3,0 %	105	5,6 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	169	7,4 %	24	5,5 %	145	7,8 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	133	5,8 %	22	5,0 %	111	6,0 %
Madrastra, padrastro	42	1,8 %	6	1,4 %	36	1,9 %
Entorno social						
Entorno social: amigo, amigos, conocidos, novio	283	12,3 %	105	24,1 %	178	9,6 %
Entorno escolar						
Profesores, Jefe de Estudios, tutores, orientadores, cuidadores	1.855	80,8 %	207	47,5 %	1.648	88,6 %
Entorno escolar: compañero-a, compañeros-as	256	11,1 %	40	9,2 %	216	11,6 %
AMPA, inspección educativa, Consejería de educación	259	11,3 %	14	3,2 %	245	13,2 %

³ 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 de edad		Adultos	
Otros profesionales						
Psicólogos, psiquiatras, pedagogos, médicos	894	38,9 %	104	23,9 %	790	42,5 %
Policía, Guardia Civil, UFAM	275	12,0 %	28	6,4 %	247	13,3 %
Servicios sociales: asistente social, trabajador social	206	9,0 %	22	5,0 %	184	9,9 %
Profesionales judicatura: abogado, juzgado, juez, fiscal	77	3,4 %	4	0,9 %	73	3,9 %
Emergencias 112	14	0,6 %	3	0,7 %	11	0,6 %
Otros						
Familia del agresor	525	22,9 %	28	6,4 %	497	26,7 %
Otros adultos: vecinos, amigos de los padres, etc.	-	-	-	-	-	-
Desconocidos	8	0,3 %	-	-	8	0,4 %
Otras personas	21	0,9 %	3	0,7 %	18	1,0 %
Nadie conoce la situación	81	3,5 %	81	18,6 %	-	-

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 80,8 % de las comunicaciones. En segundo término, se sitúan las familias, ya sea porque conocen la situación ambos progenitores (39,3 %) o porque lo conoce la madre (42,8 %). Frente a la anterior edición⁴ ha disminuido el porcentaje de casos en que los compañeros conocen la situación pasando del 15,9 % de los casos al 11,1 % 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 del grupo de iguales (amigos, conocidos, novios), que es 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 18,6 % 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.

Relación del adulto respecto al menor	Total ⁵	Porcentaje
Madre	1.386	74,5 %
Padre	310	16,7 %
Madrastra, padrastro	11	0,6 %
Padre o madre adopción/acogida	3	0,1 %
Padre o madre del agresor/a	1	0,1 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	56	3,0 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	9	0,5 %
Profesionales del centro escolar: profesores, director, orientadores, etc.	21	1,1 %
Otros profesionales: psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, etc.	22	1,2 %
Otros adultos: amigos de los padres, vecinos, etc.	29	1,5 %
Otros jóvenes: amigos, jóvenes, etc.	7	0,4 %
Anónimo	5	0,3 %
Total	1.860	100,0 %

⁴ 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).

⁵ Se toma como base el conjunto de casos comunicados por adultos (1.860) y no los 2.296 totales, puesto que el resto de casos fueron reportados directamente por el menor.

La mayoría de las veces es una persona adulta del entorno familiar la que llama (95,5 %), siendo específicamente las madres quienes buscan ayuda, en tres de cada cuatro casos (74,5 %), y los padres en el 16,7 % de las ocasiones. El resto de supuestos son más minoritarios.

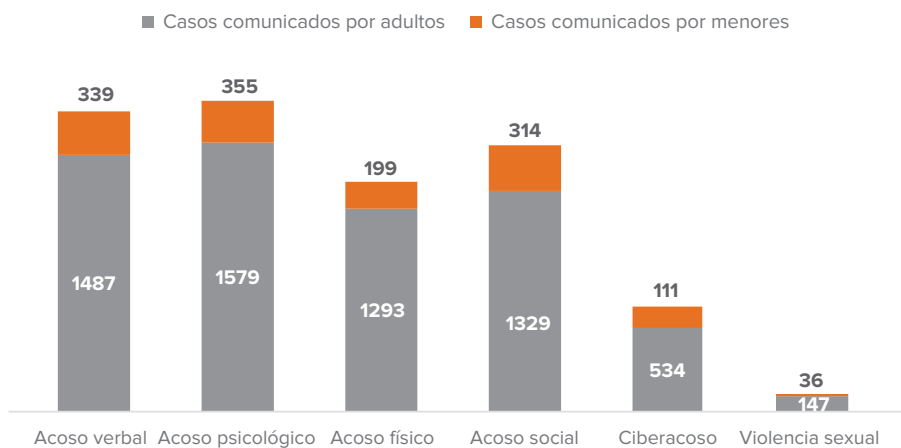
5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso

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 ediciones⁶, en este periodo se detecta que el acoso psicológico es el tipo de acoso escolar más habitual, presente en el 84,4 % de los casos. Le siguen las situaciones de acoso verbal (79,7 %) y de acoso social (71,7 %). Comparativamente, el ciberacoso es menos frecuente (28,1 %) y el acoso sexual tiene una incidencia más baja (8,0 %).

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 escolar⁷.

Tipos de acoso	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Acoso verbal	1.829	79,7 %	339	77,8 %	1.487	79,9 %
Acoso psicológico	1.937	84,4 %	355	81,4 %	1.579	84,9 %
Acoso físico	1.495	65,1 %	199	45,6 %	1.293	69,5 %
Acoso social	1.646	71,7 %	314	72,0 %	1.329	71,5 %
Ciberacoso	645	28,1 %	111	25,2 %	534	28,7 %
Violencia sexual	183	8,0 %	36	8,3 %	147	7,9 %

Base: 2.296 casos (436 casos de menor de edad y 1.860 casos comunicados por adultos). 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	119	174	330	628	418	153
Acoso psicológico	150	189	343	639	436	170
Acoso físico	162	185	295	467	280	99
Acoso social	104	147	311	557	367	156
Ciberacoso	1	6	86	281	191	76
Violencia sexual	17	11	34	59	33	28

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		Comunicado por Adultos	
Insultos directos, vejaciones	1.543	67,2 %	284	65,1 %	1.259	67,7 %
Burlas, reírse de alguien, ofensas	1.316	57,3 %	253	58,0 %	1.063	57,2 %
Amenazas verbales, coacciones	691	30,1 %	99	22,7 %	592	31,8 %
Hablar mal de alguien	309	13,5 %	81	18,6 %	228	12,3 %
Difusión de rumores	166	7,2 %	50	11,5 %	116	6,2 %
Injurias, calumnias	107	4,7 %	21	4,8 %	86	4,6 %
Bromas pesadas	53	2,3 %	15	3,4 %	38	2,0 %
Otros	2	0,1 %	-	-	2	0,1 %

⁶ 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).

⁷ 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 67,2 % de los casos, le siguen las ofensas y burlas (57,3 %) y, después las amenazas o coacciones por sus compañeros (30,1 %).

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.

Acoso psicológico	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Intimidación	1.584	69,0 %	261	59,9 %	1.323	71,1 %
Humillaciones	1.307	56,9 %	269	61,7 %	1.038	55,8 %
Aislamiento, ignorar	706	30,7 %	141	32,3 %	565	30,4 %
Chantaje, coacción	222	9,7 %	42	9,6 %	180	9,7 %
Amenazas gestuales	305	13,3 %	38	8,7 %	267	14,4 %
Encerrar, retener en contra de su voluntad	209	9,1 %	30	6,9 %	179	9,6 %
Otros	5	0,2 %	3	0,7 %	2	0,1 %

En las situaciones de acoso psicológico, detectamos que lo más habitual son las intimidaciones, presentes en un 69 % de los casos. También predominan las humillaciones (56,9 %) las situaciones de aislamiento (30,7 %).

5.1.3. Acoso físico

Las agresiones físicas más frecuentes son los golpes y empujones presentes en un 51,2 % de los posibles casos. Otras agresiones más fuertes como palizas, puñetazos o patadas aparecen en un 36,9 % 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.

Acoso físico	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Golpes, empujones, arañazos, mordiscos	1.175	51,2 %	162	37,2 %	1.013	54,5 %
Palizas, puñetazos, patadas	848	36,9 %	97	22,2 %	751	40,4 %
Peleas	187	8,1 %	27	6,2 %	160	8,6 %
Tirones de pelo	137	6,0 %	14	3,2 %	123	6,6 %
Bajar los pantalones	47	2,0 %	1	0,2 %	46	2,5 %
Escupir	52	2,3 %	3	0,7 %	49	2,6 %
Perseguir	208	9,1 %	28	6,4 %	180	9,7 %
Tirar, arrojar objetos	332	14,5 %	38	8,7 %	294	15,8 %
Romper objetos	304	13,2 %	34	7,8 %	270	14,5 %
Esconder objetos	63	2,7 %	10	2,3 %	53	2,8 %
Robos	227	9,9 %	35	8,0 %	192	10,3 %
Otros	21	0,9 %	5	1,1 %	16	0,9 %

Otros hechos violentos que sufren las menores víctimas de acoso son que les tiran y arrojan objetos (14,5 %), les rompen objetos o material escolar (13,2 %), robos (9,9 %) y los persiguen (9,1 %), 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 51,5 % de los casos. Por otro lado, aparece la exclusión social, aislando a la víctima o evitando que participe (34,3 %) y también ignorándola (15,6 %), sin hacerle caso, ni hablarle. 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 (25 %).

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

Acoso social	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Exclusión social (aislamiento, no dejar participar, sacar del grupo, etc.)	788	34,3 %	142	32,6 %	646	34,7 %
Ignorar (no hacer caso, dejar de hablar)	358	15,6 %	76	17,4 %	282	15,2 %
Tratarle como un objeto (menospreciar, utilizar, etc.)	358	15,6 %	79	18,1 %	279	15,0 %
Difundir rumores (hablar mal de la persona)	289	12,6 %	80	18,3 %	209	11,2 %
Burlas, ridiculizar, insultar	1.183	51,5 %	227	52,1 %	956	51,4 %
Presión social para ejercer acoso a un compañero	551	24,0 %	74	17,0 %	477	25,6 %
Corrillos (acoso con espectadores)	573	25,0 %	86	19,7 %	487	26,2 %
Traición (revelación de secretos, romper acuerdos)	27	1,2 %	11	2,5 %	16	0,9 %
Otros	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,1 %

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.

Ciberacoso	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Insultos reiterados, ofensas, burlas	417	18,2 %	66	15,1 %	351	18,9 %
Vejaciones, humillaciones	269	11,7 %	40	9,2 %	229	12,3 %
Intimidación	316	13,8 %	42	9,6 %	274	14,7 %
Amenazas, coacciones	227	9,9 %	34	7,8 %	193	10,4 %
Exclusión deliberada, aislamiento	102	4,4 %	15	3,4 %	87	4,7 %
Injurias, calumnias	39	1,7 %	6	1,4 %	33	1,8 %
Difundir imágenes o vídeos sin consentimiento	142	6,2 %	23	5,3 %	119	6,4 %
Suplantación de identidad digital (<i>fraping</i> , <i>catfishing</i>) ⁸	30	1,3 %	10	2,3 %	20	1,1 %
<i>Sextorsión</i> ⁹	9	0,4 %	2	0,5 %	7	0,4 %
<i>Grooming</i> ¹⁰	–	–	–	–	–	–
Envío de virus, troyanos o programas maliciosos	1	0,0 %	1	0,2 %	–	–
Web apaleador	11	0,5 %	1	0,2 %	10	0,5 %
Dar de alta a la víctima en páginas web denigrantes	–	–	–	0,0 %	–	–
Otros	8	0,3 %	3	0,7 %	5	0,3 %

⁸ 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.

⁹ Extorsión de carácter sexual relacionada con la difusión de vídeos, fotografías o mensajes.

¹⁰ Hace alusión a los casos en que un adulto finge su identidad digital para la captación de menores con intenciones de interés sexual.

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 (18,2 %), la intimidación (13,8 %), seguido de vejaciones y humillaciones (11,7 %) y las amenazas o coacciones (9,9 %).

En los resultados se observa que estos porcentajes aumentan mínimamente en los casos comunicados por los adultos, siendo los resultados parecidos al total de los casos: los insultos ascienden al 18,8 % de los casos, las intimidaciones al 14,4 %, las vejaciones y humillaciones al 12,3 % y las amenazas o coacciones al 10,4 %.

La principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es *WhatsApp* (48,1 %), seguida de *Instagram* (23,7 %). 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 sexuales¹¹ y abusos sexuales¹².

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

Acoso sexual	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Agresión sexual	74	3,2 %	16	3,7 %	58	3,1 %
Abuso sexual	24	1,0 %	7	1,6 %	17	0,9 %
Acoso sexual	129	5,6 %	25	5,7 %	104	5,6 %

Dentro de esta categoría, el hecho más repetido es el acoso sexual (5,6 %), seguido de las agresiones sexuales (3,2 %) y los abusos sexuales (1,0 %). 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, en el curso 2021-2022, el 66,9 % del alumnado estudiaba en centros públicos y el 33,01 % en concertados y privados, aunque con importantes diferencias territoriales.

¹¹ Conductas con violencia o intimidación.

¹² Conductas sin violencia ni intimidación y sin consentimiento.

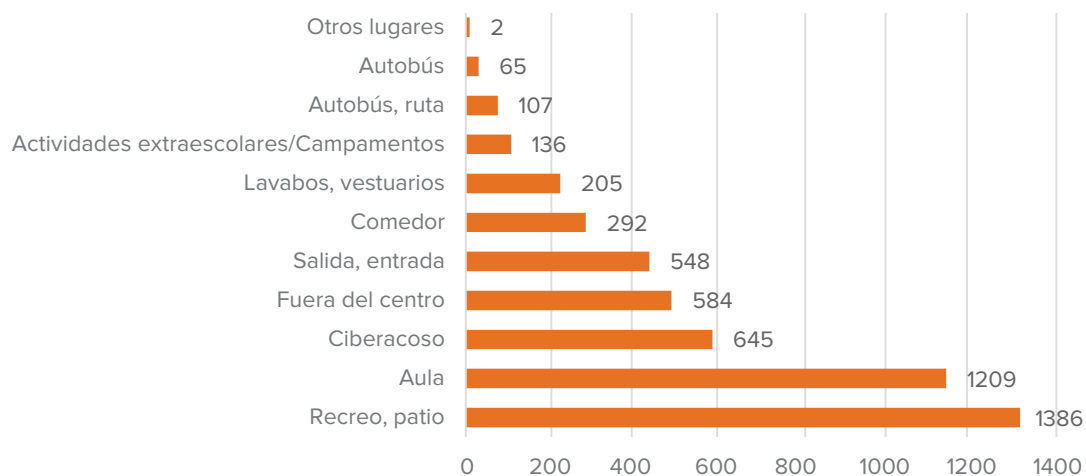
Tabla 16. Expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro

Tipo de centro	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Público	900	39,2 %	87	20,0 %	813	43,7 %
Privado	89	3,9 %	5	1,1 %	84	4,5 %
Concertado	330	14,4 %	21	4,8 %	309	16,6 %
No consta	977	42,5 %	323	74,1 %	654	35,2 %
Total	2.296	100 %	436	100 %	1.860	100 %

Como se puede comprobar en la tabla anterior, un 39,2 % de los casos de acoso se produce en centros públicos, el 14,4 % de los casos se ha producido en concertados y un 3,9 %, 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 (60,4 %) y en el aula (52,7 %), seguidos del acoso que se produce en el entorno online (28,1 %) y fuera del centro (25,4 %).

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, además del recreo, señalan el aula y el ciberespacio como lugares donde se produce el posible acoso en mayor medida.

Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso¹³.

Lugar	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Recreo, patio	1.386	60,4 %	191	43,8 %	1.195	64,2 %
Aula	1.209	52,7 %	202	46,3 %	1.007	54,1 %
Cambios de clase, pasillos	548	23,9 %	94	21,6 %	454	24,4 %
Lavabos, vestuarios	136	5,9 %	25	5,7 %	111	6,0 %
Comedor	205	8,9 %	6	1,4 %	199	10,7 %
Salida/Entrada	292	12,7 %	39	8,9 %	253	13,6 %
Autobús/Ruta	65	2,8 %	8	1,8 %	57	3,1 %
Fuera del centro	584	25,4 %	91	20,9 %	493	26,5 %
Ciberacoso	645	28,1 %	110	25,2 %	535	28,8 %
Actividades extraescolares/ Campamentos	107	4,7 %	11	2,5 %	96	5,2 %
Otros lugares	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,1 %

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 (68,6 %). 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		Comunicado por Adultos	
Diario	2.449	68,6 %	527	69,1 %	1.922	68,5 %
Semanal	251	7,0 %	47	6,1 %	204	7,2 %
Ocasional	619	17,4 %	106	13,9 %	513	18,3 %
No consta	251	7,0 %	83	10,9 %	168	6,0 %
Total	3.570	100,0 %	763	100,0 %	2.807	100,0 %

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 (52,9 %). En otro orden, un 34,2 % de las consultas hicieron referencia a casos de acoso de más de un mes de duración y menos de un año. Finalmente, el 6,1 % de las consultas comunicaron casos recientes, que llevaban sucediendo desde hace una semana o menos.

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

5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso

Tabla 19. Duración del acoso escolar.

Consultas de orientación especial	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Desde hace más de un año	1.887	52,9 %	420	55,1 %	1.467	52,3 %
Desde hace más de un mes y menos de un año	1.221	34,2 %	242	31,7 %	979	34,9 %
Desde hace más de una semana y menos de un mes	96	2,7 %	17	2,2 %	79	2,8 %
Desde hace una semana o menos	220	6,1 %	37	4,8 %	183	6,5 %
No consta	146	4,1 %	47	6,2 %	99	3,5 %
Total	3.570	100,0 %	763	100,0 %	2.807	100,0 %

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 género.

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 (32,8 % de los casos), seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 14 y 15 años (21,9 %). 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.

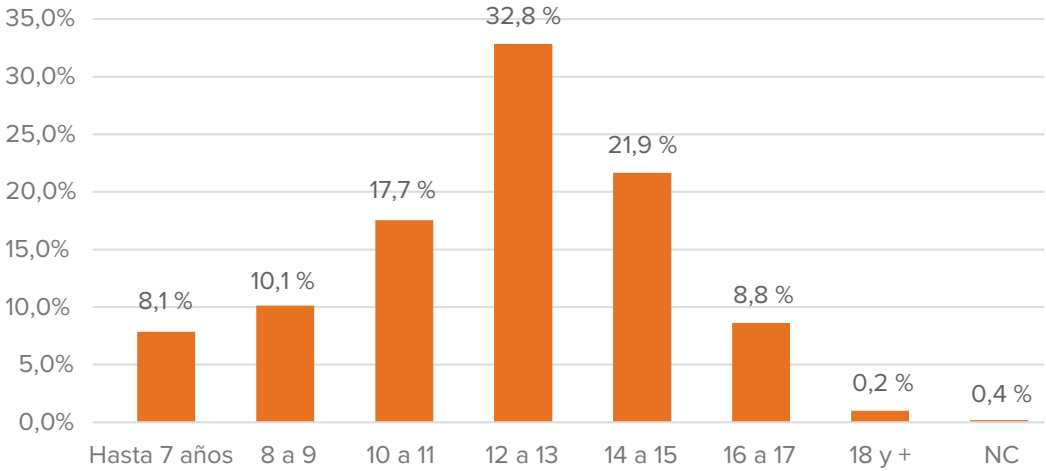


Tabla 20. Número de expedientes por edad de la posible víctima.

Franja de edad	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
	Número	%	Número	%	Número	%
Hasta 7 años	185	8,1 %	–	–	185	9,9 %
8 a 9	232	10,1 %	4	0,9 %	228	12,3 %
10 a 11	407	17,7 %	24	5,5 %	383	20,6 %
12 a 13	754	32,8 %	147	33,7 %	607	32,6 %
14 a 15	503	21,9 %	162	37,2 %	341	18,3 %
16 a 17	201	8,8 %	94	21,6 %	107	5,8 %
18 y más	4	0,2 %	3	0,7 %	1	0,1 %
No consta	10	0,4 %	2	0,4 %	8	0,4 %
Total	2.296	100,0 %	436	100,0 %	1.860	100,0 %
Edad media	12,2		14,1		11,8	

Como consecuencia de estas diferencias, las edades medias de cada una de las líneas difieren en más de dos años (14,1 los menores y 11,8 los mayores). La edad media para ambas líneas se sitúa en los 12,2 años.

6.1.2. Género de la posible víctima

Junto con la edad, el género 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 (57,2 %), mientras que los varones representan el 42,5 % de los casos.

Tabla 21. Género de la posible víctima.

Género de la víctima	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
	Número	%	Número	%	Número	%
Mujer	1.314	57,2 %	313	71,8 %	1.001	53,8 %
Hombre	975	42,5 %	118	27,0 %	857	46,0 %
Género no binario*	3	0,1 %	2	0,5 %	1	0,1 %
No consta género*	4	0,2 %	3	0,7 %	1	0,1 %
Total	2.296	100,0 %	436	100,0 %	1.860	100,0 %

*Categorías incluídas a partir del informe 2021-2022.

Estas diferencias se acentúan en las llamadas realizadas directamente por los menores de edad, los cuales ponen de manifiesto que en el 71,8 % de los casos el acoso lo sufre una niña menor de edad, frente a un 27,0 % 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		Comunicado por Adultos	
Déficit de habilidades sociales o emocionales	145	6,3 %	32	7,3 %	113	6,1 %
Baja autoestima	90	3,9 %	45	10,3 %	45	2,4 %
Timidez, introversión, solitario	141	6,1 %	36	8,3 %	105	5,6 %
Perfil ansioso	64	2,8 %	14	3,2 %	50	2,7 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	57	2,5 %	9	2,1 %	48	2,6 %
Diferentes o peculiares gustos, <i>hobbies</i> , motivaciones	98	4,3 %	31	7,1 %	67	3,6 %
Pertenencia a tribu urbana	4	0,2 %	–	–	4	0,2 %
Adicto a tecnologías	3	0,1 %	–	–	3	0,2 %
Adicto a sustancias	3	0,1 %	2	0,5 %	1	0,1 %
Relación sentimental vinculada al acoso	60	2,6 %	17	3,9 %	43	2,3 %
Ser exitoso, popular	21	0,9 %	3	0,7 %	18	1,0 %
Nuevo en el centro	165	7,2 %	29	6,7 %	136	7,3 %
Rendimiento académico	165	7,2 %	19	4,4 %	146	7,8 %
Aspecto físico	560	24,4 %	128	29,4 %	432	23,2 %
Discriminación por género	166	7,2 %	37	8,5 %	129	6,9 %
Orientación sexual	108	4,7 %	28	6,4 %	80	4,3 %
Identidad de género (transexualidad)	38	1,7 %	22	5,0 %	16	0,9 %
Extranjero, diferencia cultural	159	6,9 %	18	4,1 %	141	7,6 %
Nivel socioeconómico	41	1,8 %	6	1,4 %	35	1,9 %
Problemas familiares graves	194	8,4 %	61	14,0 %	133	7,2 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	190	8,3 %	72	16,5 %	118	6,3 %
Adoptado	15	0,7 %	3	0,7 %	12	0,6 %
Diversidad funcional	299	13,0 %	31	7,1 %	268	14,4 %
COVID o enfermedad	39	1,7 %	6	1,4 %	33	1,8 %
Otros	71	3,1 %	29	6,7 %	42	2,3 %

Analizando el perfil de las víctimas de acoso escolar, un 24,4 % de los casos se produce acoso escolar relacionado con el aspecto físico de la víctima y diversidad funcional en un 13,0 %.

Otras características de las víctimas que han motivado el acoso escolar son: ser mujer (discriminación por género) y ser nuevo/a en el centro, ambas en el 7,2 % de los casos, y por ser extranjero o mostrar diferencias culturales en el 6,9 %. Por otro lado, encontramos datos significativos en el perfil de las víctimas relacionados con su entorno familiar: exposición a violencia en su contexto familiar y/o problemas familiares graves, presentes en el 8,3 % y 8,4 % de los casos respectivamente.

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. Durante el periodo desde el 1 de septiembre de 2021 hasta el 31 de agosto de 2022 se han recibido 299 casos de menores de edad (13,0 % 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		Comunicado por Adultos	
Física motora	22	1,0 %	2	0,5 %	20	1,1 %
Física visceral	31	1,4 %	4	0,9 %	27	1,5 %
Sensorial auditiva	4	0,2 %	2	0,5 %	2	0,1 %
Sensorial visual	9	0,4 %	–	–	9	0,5 %
Discapacidad mental (intelectual)	11	0,5 %	–	–	11	0,6 %
Trastornos mentales	7	0,3 %	–	–	7	0,4 %
Trastornos del neurodesarrollo ¹⁴	271	11,8 %	32	7,3 %	239	12,8 %
Diversidad funcional sin especificar	15	0,7 %	2	0,5 %	13	0,7 %

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 la necesidad física visceral, 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.

Perfil	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
ALUMNOS						
Compañeros (ambos sexos)	766	29,3 %	190	41,0 %	576	26,8 %
Amigos (ambos sexos)	20	0,8 %	10	2,2 %	10	0,5 %
Compañeros	723	27,7 %	132	28,5 %	591	27,5 %
Compañeras	304	11,6 %	35	7,6 %	269	12,5 %
Compañero	423	16,2 %	35	7,6 %	388	18,1 %
Compañera	215	8,2 %	31	6,7 %	184	8,6 %
Amigo	7	0,3 %	5	1,1 %	2	0,1 %
Amiga	21	0,8 %	9	1,9 %	12	0,6 %
Novio	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,0 %
Exnovio	8	0,3 %	5	1,1 %	3	0,1 %
Exnovia	–	–	–	–	–	–
Menor implicado ¹⁵	87	3,3 %	7	1,5 %	80	3,7 %
Menor sin relación	34	1,3 %	3	0,6 %	31	1,4 %

¹⁴ TEA, TDA, TDAH y trastornos del aprendizaje.

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

Perfil	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
ADULTOS DEL ENTORNO EDUCATIVO						
Profesor/a	67	2,6 %	6	1,3 %	61	2,8 %
Otros del entorno educativo	17	0,7 %	4	0,9 %	13	0,6 %

Teniendo en cuenta las consultas de adultos y menores de edad de manera conjunta, se observa que lo más frecuente (29,3 %) es que en las situaciones de acoso participen varios compañeros de ambos sexos. En un porcentaje muy similar se encuentran las situaciones en las que los posibles acosadores son compañeros varones (27,7 %). En tercer lugar, se detectan casos en los que el acosador es un compañero varón (16,2 %). Respecto a las acosadoras mujeres, actúan en proporción similar de forma individual y en grupo (11,6 % grupales y 8,2 % individuales).

Además de acoso escolar, los menores son susceptibles de sufrir otros tipos de violencia fuera del entorno escolar. Así, en un 2,6 % de los casos de acoso escolar el profesor también ejerció algún tipo de violencia sobre el menor de edad acosado.

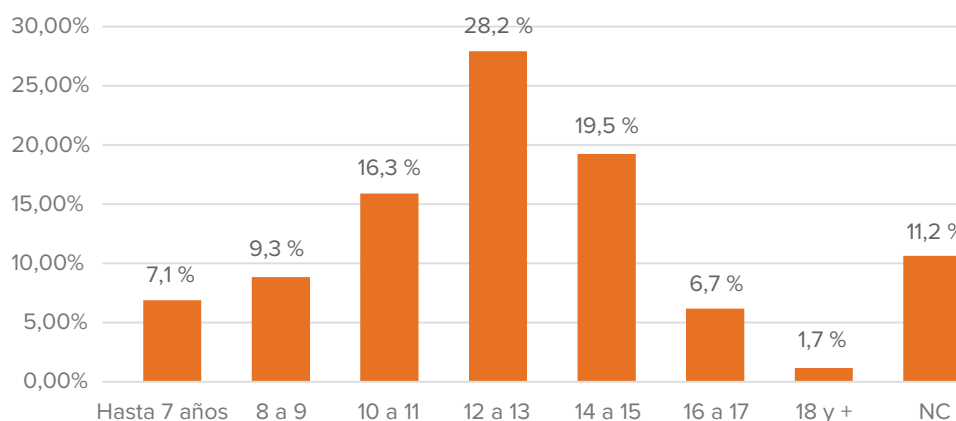
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia.

Perfil	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
FAMILIARES						
Padre	92	3,5 %	20	4,3 %	72	3,4 %
Madre	29	1,1 %	18	3,9 %	11	0,5 %
Padres	36	1,4 %	33	7,1 %	3	0,1 %
Hermanos/as	11	0,4 %	7	1,5 %	4	0,2 %
Otros familiares	26	1,0 %	8	1,7 %	18	0,8 %
OTROS ADULTOS						
Adulto sin relación con el menor	44	1,7 %	5	1,1 %	39	1,8 %
Internauta	6	0,2 %	0	0,0 %	6	0,3 %
Agresor desconocido	31	1,2 %	16	3,4 %	15	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 12,9 años mientras que en las consultas de adultos es de 11,5 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 diferencia entre las comunicaciones realizadas por menores y por adultos.

Tabla 26. Edad del posible acosador.

Franja de edad	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Hasta 7 años	186	7,1 %	1	0,2 %	185	8,6 %
8 a 9	244	9,3 %	3	0,6 %	241	11,2 %
10 a 11	426	16,3 %	21	4,5 %	405	18,9 %
12 a 13	737	28,2 %	111	23,9 %	626	29,2 %
14 a 15	508	19,5 %	104	22,4 %	404	18,8 %
16 a 17	175	6,7 %	53	11,4 %	122	5,7 %
18 o más años	45	1,7 %	10	2,2 %	35	1,6 %
No consta	291	11,2 %	162	34,8 %	129	6,0 %
Total	2.612	100,0 %	465	100,0 %	2.147	100,0 %
Edad media	11,7		12,9		11,5	

Analizando los resultados por grupos de edad, es el de menores de entre 12 y 13 años donde se concentran más casos, un 28,2 %, seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 14 y 15 años (19,5 %) y de 10 y 11 años (16,3 %).

6.2.3. Género 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 57,2 % y 42,5 % respectivamente. Sin embargo, en el caso de los posibles acosadores estas diferencias se agudizan.

Tabla 27. Sexo del posible acosador

Género	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Mujer	540	20,7 %	75	16,1 %	465	21,7 %
Varón	1.163	44,5 %	178	38,3 %	985	45,9 %
Ambos sexos	785	30,1 %	200	43,0 %	585	27,2 %
No consta	124	4,7 %	12	2,6 %	112	5,2 %
Total	2.612	100,0 %	465	100,0 %	2.147	100,0 %

Los varones representan un 44,5 %, mientras que las mujeres son responsables del 20,7 % de las agresiones. Las situaciones en las que los acosadores son de ambos sexos suponen un 30,1 % de los casos atendidos.

6.2.4. Características de los posibles acosadores

Los principales rasgos característicos de los acosadores detectado en los casos de acoso escolar son la actitud prepotente o desafiante y las conductas agresivas, disruptivas e iracundas que, conjuntamente, se encuentran presentes en un 44,5 % de los casos. Les siguen características de acosadores/as considerados/as como líderes negativos o que quieren ser populares (19,0 %). Haber tenido una anterior amistad con la víctima es también una de las características predominantes del perfil del acosador/a en las situaciones de acoso escolar (12,9 %).

Tabla 28. Características de los acosadores.

Género	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Líder negativo, querer ser popular	496	19,0 %	80	17,2 %	416	19,4 %
Actitud prepotente, desafiante	553	21,2 %	84	18,1 %	469	21,8 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	609	23,3 %	66	14,2 %	543	25,3 %
Perfil ansioso	26	1,0 %	2	0,4 %	24	1,1 %
Déficit de habilidades sociales o emocionales	26	1,0 %	3	0,6 %	23	1,1 %
Baja autoestima	4	0,2 %	–	–	4	0,2 %
Diferentes o peculiares gustos, <i>hobbies</i> , motivaciones	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,05 %
Pertenencia a tribu urbana	9	0,3 %	3	0,6 %	6	0,3 %
Adicto a tecnologías	1	0,04 %	–	–	1	0,05 %
Adicto a sustancias	2	0,1 %	–	–	2	0,1 %
Anterior amistad con la víctima	337	12,9 %	90	19,4 %	247	11,5 %
Vengativo	105	4,0 %	21	4,5 %	84	3,9 %
Haber sufrido acoso escolar en el pasado	5	0,2 %	–	0,0 %	5	0,2 %
Rendimiento académico	49	1,9 %	8	1,7 %	41	1,9 %
Extranjero/a, diferencia cultural	–	–	–	–	–	–
Nivel socioeconómico	10	0,4 %	–	–	10	0,5 %
Problemas familiares graves	76	2,9 %	3	0,6 %	73	3,4 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	49	1,9 %	2	0,4 %	47	2,2 %
Adoptado	–	–	–	–	–	–
Diversidad funcional	23	0,9 %	1	0,2 %	22	1,0 %
Otros	12	0,5 %	–	–	12	0,6 %

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 recursos 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 2021 hasta agosto de 2022 se han realizado un total de 9.548¹⁶ derivaciones (información de carácter social o derivación a un recurso social específico), 884 por las consultas de menores de edad y 8.664 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,

¹⁶ En 61 de las derivaciones realizadas no consta la Comunidad Autónoma.

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 ha realizado un total de 131 intervenciones desde el Departamento Social motivadas por acoso escolar.

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

Tabla 29. Derivaciones e intervenciones del Departamento Social por CC. AA.

CC. AA.	Derivación menores	Derivación adultos	Intervenciones
Andalucía	180	1.616	10
Aragón	26	204	0
Principado de Asturias	21	163	4
Illes Balears	17	152	0
Canarias	42	690	31
Cantabria	7	89	1
Castilla y León	49	468	3
Castilla-La Mancha	41	408	37
Cataluña	107	919	6
Ceuta	0	4	0
Extremadura	19	153	0
Galicia	24	396	3
La Rioja	7	42	0
Comunidad de Madrid	173	1.900	20
Melilla	1	13	0
Región de Murcia	24	157	3
Comunidad Foral de Navarra	16	65	0
País Vasco	11	187	1
Comunitat Valenciana	94	1.002	12
No consta	25	36	0
Total	884	8.664	131

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 o 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 los meses desde septiembre de 2021 hasta agosto de 2022, el Departamento Jurídico ha realizado un total de 2.419 derivaciones (información de carácter jurídico o derivación a un recurso jurídico específico), 239 por las consultas de menores de edad y 2.180 por las consultas de adultos¹⁷. Además, se han realizado 259 intervenciones.

Tabla 30. Derivaciones e intervenciones del Departamento Jurídico por CC. AA.

CC. AA	Derivación por consulta de menores	Derivación por consultas de adultos	Intervención
Andalucía	41	425	55
Aragón	4	31	4
Principado de Asturias	2	18	3
Illes Balears	5	44	3
Canarias	10	185	38
Cantabria	4	34	1
Castilla y León	21	122	10
Castilla-La Mancha	17	80	16
Cataluña	23	238	32
Ceuta	0	0	0
Extremadura	4	39	4
Galicia	12	91	10
La Rioja	2	25	3
Madrid	40	463	48
Melilla	3	3	0
Región de Murcia	3	48	5
Comunidad Foral de Navarra	4	18	2
País Vasco	2	49	2
Comunitat Valenciana	42	260	23
No consta	0	7	0
Total	239	2.180	259

¹⁷ En 7 de las derivaciones no consta la Comunidad Autónoma

8. Anexos

8.1. Anexo I. Distribución mensual de las comunicaciones

Tabla 31. Distribución mensual de las comunicaciones por CC. AA.¹⁸

	Sep. 21	Oct. 21	Nov. 21	Dic. 21	Ene. 22	Feb. 22	Mar. 22	Abr. 22	May. 22	Jun. 22	Jul. 22	Ago. 22	Total
Andalucía	185	201	133	137	64	175	247	141	312	130	98	63	1.886
Aragón	80	93	23	4	14	26	49	36	51	85	10	21	492
Principado de Asturias	20	19	23	3	7	18	13	21	4	25	0	53	206
Illes Balears	10	18	30	–	–	9	14	21	7	26	10	–	145
Canarias	10	65	105	77	152	88	76	85	81	34	10	32	815
Cantabria	–	1	–	3	21	18	13	1	29	4	4	–	94
Castilla y León	20	74	112	23	71	61	49	100	80	26	29	116	761
Castilla-La Mancha	20	9	30	8	7	35	45	100	44	7	10	11	326
Cataluña	174	56	130	77	85	209	85	64	59	34	20	42	1.035
Ceuta	–	1	8	–	7	17	14	7	7	8	10	10	89
Extremadura	11	7	6	16	14	–	35	14	15	4	2	1	125
Galicia	50	19	45	16	42	35	49	64	59	25	19	53	476
La Rioja	20	1	45	–	–	2	28	–	7	3	20	11	137
Comunidad de Madrid	141	148	197	170	176	331	402	212	323	292	181	127	2.700
Melilla	10	28	8	31	–	1	7	7	7	8	0	–	107
Región de Murcia	30	9	67	16	7	61	28	7	81	9	19	11	345
C. F. de Navarra	2	2	1	6	7	17	14	7	1	2	0	–	59
País Vasco	10	46	5	2	3	18	27	21	37	17	0	53	239
Comunitat Valenciana	50	93	37	93	35	53	99	85	66	102	39	42	794
No consta	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	0	–	4
Total¹⁸	843	890	1.005	682	712	1.174	1.294	994	1.270	841	481	646	10.835

¹⁸ El dato de procedencia de las llamadas por CC.AA. se extrae a partir de la información que el llamante proporciona al psicólogo orientador durante la llamada y la información de las llamadas de los teléfonos fijos que proporciona el operador telefónico contratado (Vodafone).

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 acoso¹⁹

	Sep. 21		Oct. 21		Nov. 21		Dic. 21		Ene. 22		Feb. 22		Mar. 22		Abr. 22		May. 22		Jun. 22		Jul. 22		Ago. 22	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Acoso verbal	130	89,7	138	78,4	184	83,3	114	80,9	97	81,5	228	78,4	245	73,1	193	85,8	251	76,3	174	82,5	37	62,7	38	86,4
Acoso psicológico	136	93,8	135	76,7	199	90,0	120	85,1	108	90,8	257	88,3	262	78,2	204	90,7	268	81,5	172	81,5	33	55,9	43	97,7
Acoso físico	89	61,4	125	71,0	150	67,9	96	68,1	87	73,1	199	68,4	204	60,9	149	66,2	214	65,0	140	66,4	26	44,1	16	36,4
Acoso social	109	75,2	104	59,1	139	62,9	105	74,5	97	81,5	218	74,9	251	74,9	173	76,9	238	72,3	140	66,4	35	59,3	37	84,1
Ciberacoso	42	29,0	50	28,4	58	26,2	43	30,5	37	31,1	77	26,5	90	26,9	56	24,9	84	25,5	68	32,2	23	39,0	17	38,6
Violencia sexual	9	6,2	10	5,7	15	6,8	8	5,7	6	5,0	26	8,9	20	6,0	28	12,4	35	10,6	18	8,5	4	6,8	4	9,1
Total casos	145		176		221		141		119		291		335		225		329		211		59		44	

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		Comunicados por Adultos	
Instagram	153	23,7 %	34	30,9 %	119	22,3 %
WhatsApp	310	48,1 %	47	42,7 %	263	49,3 %
Tik Tok	49	7,6 %	5	4,5 %	44	8,2 %
Facebook	2	0,3 %	–	–	2	0,4 %
Twitter	3	0,5 %	–	–	3	0,6 %
Hangout	4	0,6 %	–	–	4	0,7 %
F3	–	–	–	–	–	–
Web Omegle	–	0,0 %	–	–	–	–
Redes sociales (sin especificar)	124	19,2 %	24	21,8 %	100	18,7 %
Videojuegos online	19	2,9 %	1	0,9 %	18	3,4 %
Llamadas	61	9,5 %	11	10,0 %	50	9,4 %
Correo electrónico	7	1,1 %	3	2,7 %	4	0,7 %
Video	–	–	–	–	–	–
Clases online	3	0,5 %	–	–	3	0,6 %
Plataforma virtual escolar	9	1,4 %	–	–	9	1,7 %
Recursos digitales en el centro escolar (ordenadores, tablet...)	–	–	–	–	–	–
Otras aplicaciones	1	0,2 %	–	–	1	0,2 %
No consta	41	6,4 %	11	10,0 %	30	5,6 %

¹⁹ Admite múltiples tipos de acoso.

8.4. Anexo IV. Tipo de violencia sexual²⁰

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

	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
ABUSO SEXUAL²⁰	24	1,0 %	7	1,6 %	17	0,9 %
Penetración (vaginal, anal u oral)	1	0,04 %	–	–	1	0,1 %
Introducción de objetos vía vaginal o anal	–	–	–	–	–	–
Tocamientos de zonas del cuerpo	17	0,7 %	5	1,1 %	12	0,6 %
Besos	–	–	–	–	–	–
Abrazos	–	–	–	–	–	–
Caricias	–	–	–	–	–	–
Masajes	1	0,04 %	1	0,2 %	–	–
Masturbación	2	0,1 %	–	–	2	0,1 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	1	0,04 %	–	–	1	0,1 %
Muestra de imágenes sexuales	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,1 %
Exhibición de material pornográfico	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,1 %
AGRESIÓN SEXUAL²¹	74	3,2 %	16	3,7 %	58	3,1 %
Penetración (vaginal, anal u oral)	14	0,6 %	5	1,1 %	9	0,5 %
Introducción de objetos vía vaginal o anal	4	0,2 %	1	0,2 %	3	0,2 %
Tocamientos de zonas del cuerpo	60	2,6 %	12	2,8 %	48	2,6 %
Besos	8	0,3 %	3	0,7 %	5	0,3 %
Abrazos	–	–	–	–	–	–
Caricias	1	0,04 %	1	0,2 %	–	–
Masajes	–	–	–	–	–	–
Masturbación	3	0,1 %	2	0,5 %	1	0,1 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	10	0,4 %	3	0,7 %	7	0,4 %
Muestra de imágenes sexuales	11	0,5 %	3	0,7 %	8	0,4 %
Exhibición de material pornográfico	4	0,2 %	1	0,2 %	3	0,2 %
ACOSO SEXUAL²²	129	5,6 %	25	5,7 %	104	5,6 %
Invasión del espacio con connotaciones sexuales	53	2,3 %	12	2,8 %	41	2,2 %
Comentarios de contenido sexual	39	1,7 %	8	1,8 %	31	1,7 %
Tocar la ropa o el pelo	18	0,8 %	6	1,4 %	12	0,6 %
Mensajes / Llamadas / Amenazas con connotaciones sexuales	19	0,8 %	3	0,7 %	16	0,9 %
Peticiones de favores sexuales	13	0,6 %	3	0,7 %	10	0,5 %
Hacer regalos sexuales	–	–	–	–	–	–
Entrometerse en la vida sexual	41	1,8 %	8	1,8 %	33	1,8 %
Pedir la realización de conductas sexuales	33	1,4 %	7	1,6 %	26	1,4 %
Utilizar sonidos o gestos sexualizados	7	0,3 %	–	–	7	0,4 %
Frases, chistes o bromas sobre la orientación sexual o de índole sexual	42	1,8 %	9	2,1 %	33	1,8 %
Descalificaciones con tono sexual	47	2,0 %	7	1,6 %	40	2,2 %
Insinuaciones sexuales	25	1,1 %	4	0,9 %	21	1,1 %
Ridiculizar la vida sexual	35	1,5 %	10	2,3 %	25	1,3 %

²⁰ Conductas sin violencia ni intimidación y sin consentimiento.

²¹ Conductas con violencia o intimidación.

²² Esta categoría se incluye a partir de esta edición 2021-2022.

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

Tabla 35. Género y edad de la posible víctima.

Edad	Total		Victimas mujeres		Victimas varones		Género no binario ²³		No consta género ²⁴	
Hasta 7 años	184	8,0 %	74	5,6 %	110	11,3 %	–	–	–	–
8 a 9	232	10,1 %	96	7,3 %	136	13,9 %	–	–	–	–
10 a 11	407	17,7 %	218	16,6 %	189	19,4 %	–	–	–	–
12 a 13	754	32,8 %	443	33,7 %	309	31,7 %	2	66,7 %	–	–
14 a 15	503	21,9 %	319	24,3 %	180	18,5 %	1	33,3 %	3	75,0 %
16 a 17	201	8,8 %	157	11,9 %	44	4,5 %	–	–	–	–
18 y más	4	0,2 %	2	0,2 %	2	0,2 %	–	–	–	–
No consta	11	0,5 %	5	0,4 %	5	0,5 %	–	–	1	25,0 %
Total	2.296	100,0 %	1.314	100,0 %	975	100,0 %	3	100,0 %	4	100,0 %
Edad media	12,2		12,7		11,7		13,5		13,9	

8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social

Tabla 36. Intervenciones desde el Departamento Social.

	Sep. 21	Oct. 21	Nov. 21	Dic. 21	Ene. 22	Feb. 22	Mar. 22	Abr. 22	May. 22	Jun. 22	Jul. 22	Ago. 22	Total
Andalucía	1	3	1	–	–	1	2	1	1	–	–	–	10
Aragón	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Principado de Asturias	–	–	1	1	–	–	–	–	2	–	–	–	4
Illes Balears	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Canarias	3	2	4	1	–	1	6	7	3	3	1	–	31
Cantabria	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
Castilla y León	–	–	–	–	–	2	–	–	1	–	–	–	3
Castilla-La Mancha	1	1	6	1	1	4	9	7	5	2	–	–	37
Cataluña	–	–	1	–	–	1	–	–	2	2	–	–	6
Ceuta	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Extremadura	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Galicia	–	2	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	3
La Rioja	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Comunidad de Madrid	–	1	4	3	1	1	3	–	4	2	1	–	20
Melilla	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Región de Murcia	–	1	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	3
C. F. de Navarra	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
País Vasco	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	1
Comunitat Valenciana	–	1	–	3	–	–	2	1	1	4	–	–	12
Total	5	11	17	10	2	12	22	17	19	13	3	–	131

23 Esta categoría se incluye a partir de esta edición 2021-2022.

24 Esta categoría se incluye a partir de esta edición 2021-2022.

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.	24
Figura 6. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador	28

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 autónomas y ciudades autónomas.....	10
Tabla 5. Distribución de los chats y posibles casos por CC. AA. 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	21
Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso.....	22
Tabla 18. Frecuencia del acoso escolar.	22
Tabla 19. Duración del acoso escolar.....	23
Tabla 20. Número de expedientes por edad de la posible víctima.	25
Tabla 21. Género de la posible víctima.	25
Tabla 22. Características de la posible víctima.....	26
Tabla 23. Tipos de necesidades de la posible víctima.	27
Tabla 24. Perfil del posible acosador.....	27
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia.	28
Tabla 26. Edad del posible acosador.....	29
Tabla 27. Sexo del posible acosador	29

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



La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa ha coordinado la elaboración del «Informe del curso 2021-2022 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.