

## III Informe

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

De octubre de 2018 a octubre de 2019



900 018 018

## **III Informe**

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

De octubre de 2018 a octubre de 2019

Catálogo de publicaciones del Ministerio: [sede.educacion.gob.es/publiventa](https://sede.educacion.gob.es/publiventa)  
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpag.mpr.gob.es/>

Título:

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

Edición 2020

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: Nuria Manzano-Soto y Daniel Turienzo.  
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.  
Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa

Editan:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General de Atención al Ciudadano,  
Documentación y Publicaciones

NIPO: 847-20-199-1

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.....	9
3.4. Resolución de las llamadas .....	10
<b>4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio</b> .....	12
4.1. Interlocutor o usuario .....	12
4.2. Relación del adulto llamante con la víctima .....	13
<b>5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso</b> .....	14
5.1. Categorías de acoso .....	14
5.1.1. Acoso verbal.....	15
5.1.2. Acoso psicológico.....	15
5.1.3. Acoso físico.....	16
5.1.4. Acoso social .....	16
5.1.5. Ciberacoso .....	17
5.1.6. Acoso sexual .....	18
5.2. Motivación del acoso .....	18
5.3. Contexto del acoso .....	19
5.3.1. Tipo de centro .....	19
5.3.2. Lugar del posible acoso.....	20
<b>6. Características personales de los implicados</b> .....	22
6.1. Perfil y entorno de la posible víctima .....	22
6.1.1. Edad de la posible víctima.....	22
6.1.2. Género de la posible víctima.....	23
6.1.3. Víctimas con diversidad funcional .....	24
6.1.4. Perfil y entorno del posible acosador .....	24
6.1.5. Perfil del posible acosador .....	24
6.1.6. Edad de los posibles acosadores menores de edad del entorno educativo .....	26
6.1.7. Género del posible acosador .....	27
<b>7. Anexo</b> .....	28
7.1. Anexo I. Edad y género de las posibles víctimas .....	28
<b>Índice de tablas y figuras</b> .....	29

# 1. Introducción y justificación

El Ministerio de Educación y Formación Profesional, consciente de la necesidad de mantener un clima escolar normalizado y de la obligación de impulsar medidas educativas que permitan coordinar todo tipo de actuaciones en favor de una convivencia pacífica en los centros educativos, puso en marcha el I Plan Estratégico de Convivencia Escolar (2016-2020). Este Plan nació como herramienta que posibilitara la coordinación institucional necesaria para que nuestros centros educativos sean espacios en los que se garantice el éxito escolar, que facilitara la acción educativa a todos los agentes implicados en la formación de nuestros jóvenes, que procurara el acceso a la formación de toda la comunidad educativa y que potenciara la autonomía de los centros educativos y su apertura al entorno.

Con esta iniciativa se pretende, con la colaboración y coordinación entre las diferentes instituciones, lograr que los centros educativos sean espacios seguros, libres de violencia, inclusivos y favorecedores del éxito para todos los individuos, así como contribuir, mediante la mejora de la convivencia escolar, a la construcción conjunta de una sociedad más justa e igualitaria.

El Plan propone un total de ocho líneas de actuación que, a su vez, contemplan, cada una de ellas, un conjunto detallado de medidas específicas para su adecuado desarrollo. Destacamos la importancia de la línea de actuación 6 al tener como objetivo la prevención y control de incidentes violentos en los centros educativos y apoyo a las víctimas de violencia y acoso. En esta línea de actuación del Plan Estratégico de Convivencia Escolar, se establece como medida:

Poner en marcha un teléfono unificado de atención a víctimas de violencia escolar, de ámbito estatal y atendido por profesionales especializados, que podrá ser utilizado vía mensajería instantánea, y difusión intensiva del recurso a través de soportes y medios de comunicación de diferentes administraciones relacionadas con el ámbito educativo, social y juvenil. Este teléfono cumplirá con los requisitos de accesibilidad necesarios para personas con sordera y trastornos del habla.

El Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español empezó a funcionar el 1 de noviembre de 2016. Anualmente realiza informes de datos que dan cuenta de la evolución de los casos de acoso escolar registrados por este servicio del Ministerio.

Este teléfono contra el acoso escolar se dirige no solo al alumnado, sino también a padres, madres, tutores legales, profesores, equipos directivos y personal de los centros docentes 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 por internet, móviles y redes sociales, y su ámbito territorial de atención es de alcance nacional, aunque atiende igualmente las llamadas de nuestros centros en el exterior, centros de convenio y programas internacionales del departamento.

El servicio se presta durante 24 horas, los 7 días de la semana y todos los días del año. La llamada es gratuita, 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 tercer informe a partir de los datos extraídos de este servicio desde el 10 de octubre de 2018 hasta el 31 de octubre de 2019. Servirá para tener una visión más clara y global sobre los casos reales 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; se analizan los protocolos de actuación una vez realizada la llamada; 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; la actitud ante el acoso de la posible víctima y los problemas psicológicos, físicos, en las relaciones sociales, etc. que este desencadena. 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 los expedientes enviados.

El Ministerio de Educación y Formación Profesional continúa trabajando para el desarrollo e implementación de las medidas del I Plan Estratégico de Convivencia Escolar que ayuden a mejorar el clima de convivencia de nuestros centros educativos. El objetivo es que, en nuestras 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.

## 2. Objetivo y características del servicio

La Fundación ANAR 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 tercer año de funcionamiento, es decir, de noviembre de 2018 a octubre de 2019.

El contrato firmado con esta entidad tiene por objeto el Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español que impartan las enseñanzas indicadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, a excepción de la educación superior, dentro y fuera del aula.

El número de teléfono único en el que se reciben las llamadas telefónicas corre a cargo de la Fundación ANAR, 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 presta 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 los profesionales del ámbito del 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 inspección educativa o a los cuerpos y fuerzas de seguridad. Se aporta, además, la intervención del profesional del ámbito de la sociología para la realización de estudios o informes que se soliciten. No se ha realizado ni intervención clínica ni social de los casos, al no estar contemplada en el pliego de condiciones.

## 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 tercer año de funcionamiento del servicio, durante el periodo comprendido entre desde el 10 de octubre de 2018, hasta el 31 de octubre de 2019.

**Tabla 1.** Comunicaciones recibidas.

<b>Comunicaciones entrantes</b>	<b>Total anual</b>
Intentos de llamadas	21 611
Llamadas completadas	18 061

Del total de comunicaciones recibidas, se han atendido 18 061, lo que supone una media de 55,6 intentos de llamada diarios y 46,8 llamadas completadas por día. Las llamadas completadas se realizaron mayoritariamente desde teléfonos móviles.

El tiempo medio de las llamadas de orientación específica fue de 32,2 minutos. Por su parte, el tiempo destinado a la cumplimentación de los informes de los psicólogos-orientadores fue de 32 minutos.

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

La clasificación de las llamadas y los chats que se atienden desde la Fundación ANAR 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 orientación menos compleja o más genérica, pero muy necesaria, para lograr que las niñas y los niños y las y los adolescentes confíen en nosotros y 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. Son un paso necesario y previo para poder llegar a los casos reales.

Por su parte, las llamadas de orientación especial son contactos que requieren, por parte de un equipo multidisciplinar, de una valoración y orientación psicológica y/o de una valoración y asesoramiento de carácter jurídico y/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, por ejemplo, fuerzas y cuerpos de seguridad, servicios de protección del menor, centros de servicios sociales, servicios de emergencias, centros de salud, fiscalías, abogados, psicólogos, ONG u asociaciones especializadas, etc.). También, en algún caso, comportan la intervención por parte del equipo y, después, el caso se trasladará a las autoridades o entidades pertinentes y, posteriormente, se realizará un seguimiento.

Si nos centramos en exclusiva en las llamadas y los chats de orientación especial, se obtienen los siguientes datos:

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

Tipo de llamada	Llamadas	Casos
Chats de orientación especial	186	125
Llamadas de orientación especial	5 412	3 959
Llamadas de menores de edad	435	348
Llamadas de adultos	4 977	3 611
<b>Total</b>	<b>5 598</b>	<b>4 084</b>

En este punto es interesante realizar una diferenciación entre llamadas y casos, puesto que una misma persona puede llamar en más de una ocasión. Así, se han recogido 5 412 llamadas de orientación general que se corresponderían con 3 959 casos. Estas cifras arrojan una media de 15,8 llamadas de orientación especial por día y un promedio de 11,6 casos diarios. Por su parte, el número de chats de orientación especial es significativamente inferior, lo que pondría de manifiesto que es un canal poco utilizado.

Tanto en lo referente a las llamadas como en el de los casos se puede observar que, en la mayoría de las situaciones, es un adulto el que llama (92 %) y el uso por parte de menores es limitado (8 %).

### 3.3. Distribución horaria de las llamadas

Respecto a la franja horaria en la cual se atienden más llamadas de orientación especial, si tenemos en cuenta las llamadas de adultos y menores de edad, observamos que más de la mitad se recibieron por la tarde (50,4 %), un 42,3 % de las llamadas por la mañana y un 7,3% por la noche.

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

Franja horaria	Todas las comunicaciones		Adultos		Menores	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mañana	2 369	42,3 %	89	15,5 %	2 280	45,4 %
Tarde	2 821	50,4 %	398	69,2 %	2 423	48,2 %
Noche	408	7,3 %	88	15,3 %	320	6,4 %
<b>Total</b>	<b>5 598</b>	<b>100,0 %</b>	<b>575</b>	<b>100,0 %</b>	<b>5 023</b>	<b>100,0 %</b>

Si analizamos los resultados con más detalle, observamos que los menores de edad llaman principalmente durante la tarde, en un 69,2 %. En la franja de la mañana se atendieron un 15,5 % y por la noche un 15,3 %.

En cuanto a las llamadas realizadas por los adultos, se reparten principalmente entre el horario de tarde (48,2 %) y de mañana (45,4 %).

### 3.4. Resolución de las llamadas

Si analizamos las características de la orientación que se ha facilitado a cada una de las llamadas de orientación especial atendidas, recogemos tres categorías diferentes:

1. Orientación de carácter psicológico. Son todas las llamadas atendidas al teléfono ANAR, ya que todas han recibido la orientación especializada del equipo de 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, y/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 74,8 % de las llamadas han requerido una orientación psicológica, jurídica y social de manera conjunta. Esta es la fórmula más compleja de las existentes:

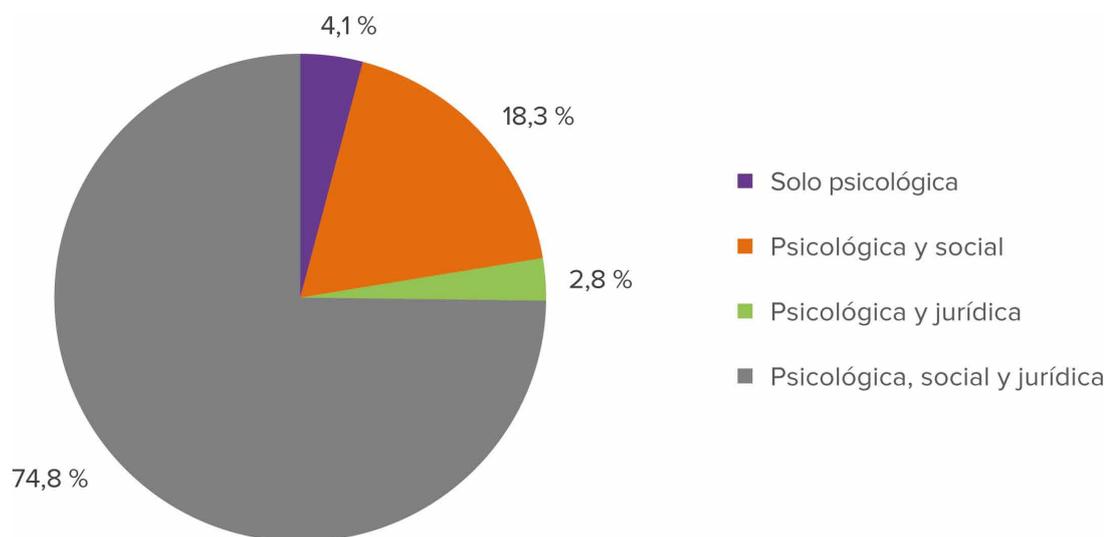
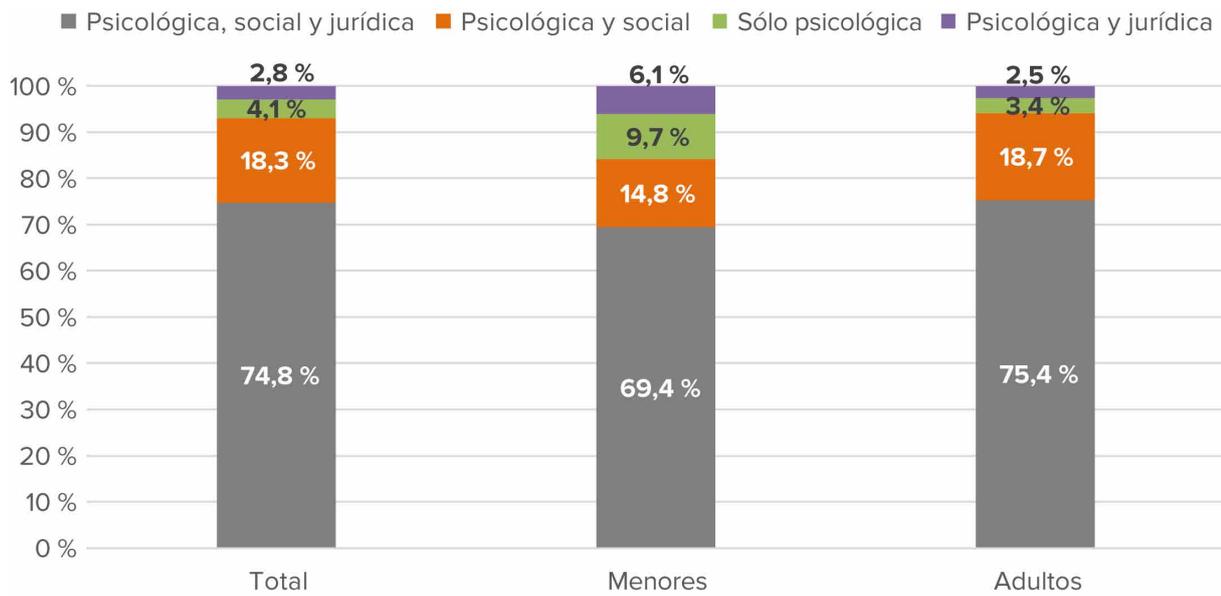


Figura 1. Evolución del total de llamadas entrantes.

Al segmentar las llamadas en función de la persona que la efectúa, se observan ligeras diferencias. En el grupo de menores de edad un 69,4 % 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 (9,7 %) y de la psicológica y jurídica (6,1 %)



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

En cuanto a las llamadas de adultos, se observa que el 75,4 % ha requerido la orientación psicológica, jurídica y social de forma conjunta, y en un 18,7 % fue precisa la psicológica y social.

## 4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio

### 4.1. Interlocutor o usuario

Como se puso de manifiesto anteriormente, la mayor parte de las llamadas y comunicaciones son realizadas por adultos (92 %). Por ello, resulta interesante conocer quién es la persona que conoce la situación tanto cuando el interlocutor es menor de edad como cuando es un adulto.

**Tabla 4.** Persona que conoce la situación<sup>1</sup>.

Persona que conoce la situación	Total	Menor	Adulto
<b>Entorno familiar</b>			
Ambos progenitores	46,4 %	38,3 %	47,4 %
Madre	43,4 %	27,6 %	45,4 %
Padre	4,8 %	2,9 %	5,1 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	6,0 %	3,4 %	6,3 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	5,6 %	8,2 %	5,2 %
Madrastra, padrastro	1,5 %	1,0 %	1,6 %

<sup>1</sup> Cada caso puede hacer referencia a diferentes personas, por lo que el sumatorio es superior al 100 %.

Persona que conoce la situación	Total	Menor	Adulto
<b>Entorno social y escolar</b>			
Entorno social: amigos, conocidos, novio	6,3 %	21,8 %	4,4 %
Profesores, directores, jefe de estudios, tutores, orientadores, cuidadores	84,5 %	65,9 %	86,7 %
Entorno escolar: compañeros	30,4 %	37,0 %	29,5 %
AMPA, inspección educativa, consejería educación	10,9 %	2,4 %	11,9 %
<b>Otros profesionales</b>			
Profesionales sociales: psicólogos, psiquiatras, pedagogos, médicos	21,7 %	9,2 %	23,2 %
Policía, Guardia Civil, UFAM	7,4 %	6,3 %	7,5 %
Servicios sociales: asistentes sociales, trabajadores sociales	5,2 %	1,0 %	5,7 %
Profesionales judicatura: abogados, jueces, fiscales	1,7 %	0,5 %	1,8 %
Emergencias 112	0,5 %	0,2 %	0,5 %
<b>Otros</b>			
Familia del agresor	12,3 %	5,6 %	13,1 %
Otros adultos: vecinos, amigos de los padres, etc.	7,6 %	1,2 %	8,4 %
Desconocidos	0,2 %	0,2 %	0,2 %
Otras personas	1,0 %	0,7 %	1,0 %

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

El hecho de conocer la situación no tiene por qué traducirse de forma directa en el uso del servicio telefónico. Por ello, resulta interesante conocer la relación del interlocutor con el menor que podría sufrir algún tipo de acoso o maltrato.

**Tabla 5.** Persona a la que se ha comunicado la situación.

Persona a la que se ha comunicado	Total	Porcentaje
Madre	3 816	76,0 %
Padre	785	15,6 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	159	3,2 %
Profesionales del centro escolar: Profesores, director, orientadores, etc.	48	1,0 %
Otros profesionales: psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, etc.	36	0,7 %
Padre o madre del agresor	17	0,3 %
Otros adultos: amigos de los padres, vecinos, etc.	69	1,4 %
Otros jóvenes: amigos, jóvenes, etc.	3	0,1 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	39	0,8 %
Madrastra, padrastro	28	0,6 %
Anónimo	23	0,5 %
<b>Total</b>	<b>5 023</b>	<b>100,0 %</b>

La mayoría de las veces son los progenitores los que llaman (91,6 %), siendo específicamente las madres quienes buscan ayuda en tres de cada cuatro casos (76,0 %). El resto de casos son minoritarios.

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

En este apartado se analizan los casos de acoso escolar en sus distintos aspectos: tipo de acoso, motivos del acosador, lugares del acoso y tipo de centro en el que se produce el acoso.

### 5.1. Categorías de acoso

En primer lugar, cabe señalar que un mismo menor puede sufrir varios tipos de acoso, de ahí que el conjunto supere el total de casos.

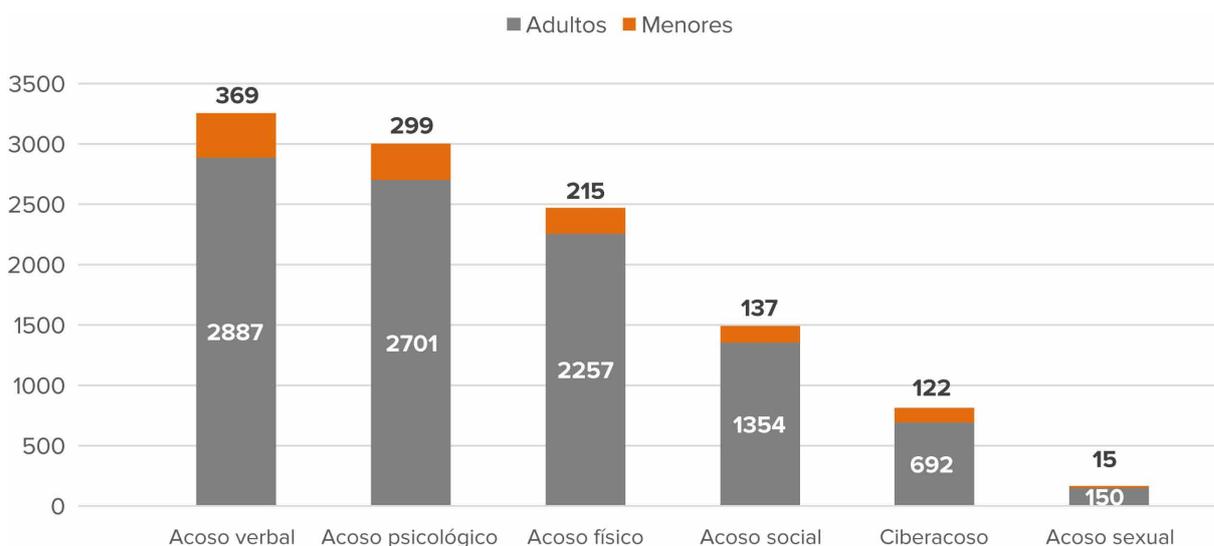


Figura 3. Clasificación de los posibles casos de acoso por tipología<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Un mismo caso puede hacer referencia a diferentes tipos, por lo que la suma de los porcentajes es superior al 100,0 %.

De acuerdo al número de casos, las conductas relacionadas con el acoso verbal y psicológico son las más frecuentes. Comparativamente, el acoso social y el ciberacoso son menos frecuentes. Y, por otro lado, el acoso sexual tiene una incidencia muy baja. 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 6.** Tipos de acoso escolar.

<b>Tipos de acoso</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Acoso verbal	3 256	79,7 %	369	83,5 %	2 887	79,3 %
Acoso psicológico	3 000	73,5 %	299	67,6 %	2 701	74,2 %
Acoso físico	2 472	60,5 %	215	48,6 %	2 257	62,0 %
Acoso social	1 491	36,5 %	137	31,0 %	1 354	37,2 %
Ciberacoso	814	19,9 %	122	27,6 %	692	19,0 %
Acoso sexual	165	4,0 %	15	3,4 %	150	4,1 %

Durante el periodo analizado se ha detectado que las agresiones verbales son el tipo de acoso escolar más habitual, presentes en 3 de cada 4 casos (79,7 %). Le siguen las situaciones de acoso psicológico (73,5 %) y las de acoso físico (60,5 %).

### 5.1.1. Acoso verbal

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

**Tabla 7.** Conductas nocivas en los casos de acoso verbal.

<b>Acoso verbal</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Insultos directos, vejaciones	2 430	59,5 %	270	61,1 %	2 160	59,3 %
Burlas, reírse de alguien, ofensas	1 303	31,9 %	166	37,6 %	1 137	31,2 %
Amenazas verbales, coacciones	1 017	24,9 %	111	25,1 %	906	24,9 %
Hablar mal de alguien	503	12,3 %	81	18,3 %	422	11,6 %
Difusión de rumores	284	7,0 %	40	9,0 %	244	6,7 %
Injurias, calumnias	272	6,7 %	30	6,8 %	242	6,6 %
Bromas pesadas	82	2,0 %	7	1,6 %	75	2,1 %
Otros	47	1,2 %	4	0,9 %	43	1,2 %

Al analizar las conductas más frecuentes dentro de esta tipología destacan los insultos o vejaciones, presentes en el 59,5 % de los casos, le siguen las ofensas y burlas (31,9 %) y después, las amenazas o coacciones (24,9 %). Por su parte, la difusión de rumores, las injurias y las bromas pesadas están presentes en menos del 10 % de casos.

### 5.1.2. Acoso psicológico

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

**Tabla 8.** Conductas negativas en los casos de acoso psicológico.

<b>Acoso psicológico</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Intimidación	1 743	42,7 %	193	43,7 %	1 550	42,6 %
Aislamiento, ignorar	1 019	25,0 %	95	21,5 %	924	25,4 %
Humillaciones	1 094	26,8 %	93	21,0 %	1 001	27,5 %
Amenazas gestuales	216	5,3 %	23	5,2 %	193	5,3 %
Chantaje, coacción	275	6,7 %	25	5,7 %	250	6,9 %
Encerrar, retener en contra de su voluntad	167	4,1 %	9	2,0 %	158	4,3 %
Otros	90	2,2 %	9	2,0 %	81	2,2 %

En las situaciones de acoso psicológico el principal hecho violento son las intimidaciones, presentes en un 42,7 % de los casos atendidos. También predominan las humillaciones (26,8 %) y las situaciones de aislamiento (25,0 %).

### 5.1.3. Acoso físico

Las agresiones físicas más frecuentes son los golpes y empujones, presentes en un 40,7 % de los posibles casos. Otras más fuertes como palizas, puñetazos o patadas aparecen en un 28,0 % de los posibles casos de acoso.

Tras analizar las líneas (de menores y adultos) por separado, se evidencia que este tipo de casos se reportan, en mayor medida, a través de llamadas de adultos.

**Tabla 9.** Conductas negativas en los casos de acoso físico.

<b>Acoso físico</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Golpes, empujones	1 661	40,7 %	141	31,9 %	1 520	41,7 %
Palizas, puñetazos, patadas	1 143	28,0 %	84	19,0 %	1 059	29,1 %
Tirar, arrojar objetos	422	10,3 %	46	10,4 %	376	10,3 %
Romper objetos	268	6,6 %	16	3,6 %	252	6,9 %
Robos	278	6,8 %	23	5,2 %	255	7,0 %
Tirones de pelo	159	3,9 %	6	1,4 %	153	4,2 %
Peleas	165	4,0 %	23	5,2 %	142	3,9 %
Esconder objetos	102	2,5 %	6	1,4 %	96	2,6 %
Escupir	95	2,3 %	9	2,0 %	86	2,4 %
Bajar los pantalones	74	1,8 %	1	0,2 %	73	2,0 %
Otros	247	6,0 %	17	3,8 %	230	6,3 %

Otros hechos violentos, como tirar y arrojar objetos (10,3 %), romper objetos (6,6 %), robos (6,8 %) y peleas (4,0 %) aparecen en menor medida.

### 5.1.4. Acoso social

En el acoso social se incluyen conductas relacionadas con la discriminación, el racismo o el aislamiento social. Esta última es la que aparece en un mayor número de ocasiones, puesto que está presente en el 29,6 % de los casos.

Tabla 10. Conductas negativas en los casos de acoso social.

Acoso social	Total		Menores		Adultos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Aislamiento, ignorar	1 209	29,6 %	105	23,8 %	1 104	30,3 %
Racismo	96	2,4 %	12	2,7 %	84	2,3 %
Discapacidad, trastorno	126	3,1 %	8	1,8 %	118	3,2 %
Discriminación por sexo	20	0,5 %	—	—	20	0,5 %
Discriminación cultural	34	0,8 %	1	0,2 %	33	0,9 %
Discriminación religiosa	8	0,2 %	2	0,5 %	6	0,2 %
Orientación, identidad sexual	62	1,5 %	19	4,3 %	43	1,2 %
Otros	61	1,5 %	8	1,8 %	53	1,5 %

El resto de conductas se mencionan en un número muy bajo de casos.

### 5.1.5. Ciberacoso

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

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 (12,2 %), seguido de las amenazas y coacciones (6,3 %), así como las vejaciones y humillaciones (4,5 %).

Tabla 11. Conductas negativas en los casos de ciberacoso.

Ciberacoso	Total		Menores		Adultos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insultos reiterados, ofensas, burlas	500	12,2 %	75	17,0 %	425	11,7 %
Amenazas, coacciones	258	6,3 %	40	9,0 %	218	6,0 %
Vejaciones, humillaciones	185	4,5 %	25	5,7 %	160	4,4 %
Intimidación	128	3,1 %	19	4,3 %	109	3,0 %
Exclusión deliberada, aislamiento	94	2,3 %	13	2,9 %	81	2,2 %
Suplantación de identidad digital ( <i>fraping, catfishing</i> ) <sup>3</sup>	57	1,4 %	4	0,9 %	53	1,5 %
Injurias, calumnias	41	1,0 %	9	2,0 %	32	0,9 %
Sextorsión <sup>4</sup>	9	0,2 %	1	0,2 %	8	0,2 %
Envío de virus, troyanos o programas maliciosos	1	0,02 %	—	—	1	0,03 %
<i>Grooming</i> <sup>5</sup>	2	0,05 %	—	—	2	0,1 %
Web apaleador <sup>6</sup>	4	0,1 %	—	—	4	0,1 %
Otros	76	1,9 %	11	2,5 %	65	1,8 %

Al comparar ambas líneas, cabe destacar que estos porcentajes aumentan en los casos de menores de edad, pues los insultos ascienden al 17,0 % de los casos, las amenazas y coacciones al 9,0 % y las vejaciones y humillaciones a un 5,7 %.

<sup>3</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>4</sup> Extorsión de carácter sexual relacionada con la difusión de vídeos, fotografías o mensajes.

<sup>5</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>6</sup> Creación de un espacio web destinado a publicar contenidos nocivos sobre la víctima.

### 5.1.6. Acoso sexual

El acoso sexual es el tipo de acoso menos referido. Este suele incluir conductas como la intimidación, la agresión, el abuso o la sextorsión.

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

<b>Acoso sexual</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Intimidación sexual	83	2,0 %	5	1,1 %	78	2,1 %
Abuso sexual	61	1,5 %	7	1,6 %	54	1,5 %
Agresión sexual	20	0,5 %	2	0,5 %	18	0,5 %
Sextorsión	4	0,1 %	1	0,2 %	3	0,1 %
Otros	16	0,4 %	0	0,0 %	16	0,4 %

En las situaciones de acoso sexual el hecho más repetido es la intimidación sexual (2,0 %), presente en un 2,1 % de los casos de adultos y en el 1,1 % de los casos de menores de edad.

### 5.2. Motivación del acoso

Tras recopilar los principales tipos de acoso, se busca conocer la motivación por la que el posible agresor acosa a la víctima o la causa que esta última atribuye. El objetivo es profundizar en el conocimiento del fenómeno del acoso para poder diseñar estrategias encaminadas a combatirlo. 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.



**Figura 4.** Clasificación de los posibles casos de acoso por tipología.

De acuerdo con las respuestas recogidas, el principal motivo del acoso escolar es la propia agresividad del acosador (34,4 %). En segundo plano, son frecuentes las repuestas relacionadas con que «el agresor le tenga manía» (18,3 %), «las características físicas de la víctima» (13,6 %) y la «falta de habilidades sociales» (14,3 %).

No obstante, se observan algunas diferencias en función de la línea por la que se ha contactado.

**Tabla 13.** Motivos alegados por los que se produce el acoso.

Motivos alegados	Total		Menores		Adultos	
Agresividad del acosador	1 406	34,4 %	120	27,1 %	1 286	35,3 %
Me (o le) tienen manía	748	18,3 %	104	23,5 %	644	17,7 %
Características físicas	556	13,6 %	64	14,5 %	492	13,5 %
Falta de habilidades sociales	582	14,3 %	35	7,9 %	547	15,0 %
Por ser diferente	402	9,8 %	44	10,0 %	358	9,8 %
Discusión con amigos	326	8,0 %	69	15,6 %	257	7,1 %
Problemas psicológicos	206	5,0 %	11	2,5 %	195	5,4 %
Discapacidad	211	5,2 %	11	2,5 %	200	5,5 %
Racismo	193	4,7 %	16	3,6 %	177	4,9 %
Venganza	153	3,7 %	19	4,3 %	134	3,7 %
Ser nuevo	150	3,7 %	9	2,0 %	141	3,9 %
Me (o le) envidian	114	2,8 %	11	2,5 %	103	2,8 %
Hacer una broma	71	1,7 %	9	2,0 %	62	1,7 %
Problemas sentimentales	83	2,0 %	20	4,5 %	63	1,7 %
Acoso previo a otros familiares/amigos	72	1,8 %	7	1,6 %	65	1,8 %
Por sus aficiones	70	1,7 %	10	2,3 %	60	1,6 %
Otros motivos	197	4,8 %	24	5,4 %	173	4,8 %

Los menores destacan que el motivo del acoso es porque el acosador le tiene manía en un 23,5 % de los casos frente al 17,7 % de los adultos. Las discusiones con amigos también las mencionan más los niños (15,6 %) que los adultos (7,1 %). Por otro lado, los adultos hacen mayor referencia a la agresividad del acosador (35,3 % de los casos) que los menores (27,1 %), así como a la falta de habilidades sociales (15,0 % frente al 7,9 %, respectivamente).

### 5.3. Contexto del acoso

Junto con el tipo de acoso y la motivación subyacente, 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.

#### 5.3.1. Tipo de centro

En lo tocante al tipo de centro, se recurre a una categorización clásica. Por lo tanto, se diferencia entre centros públicos, concertados y privados.

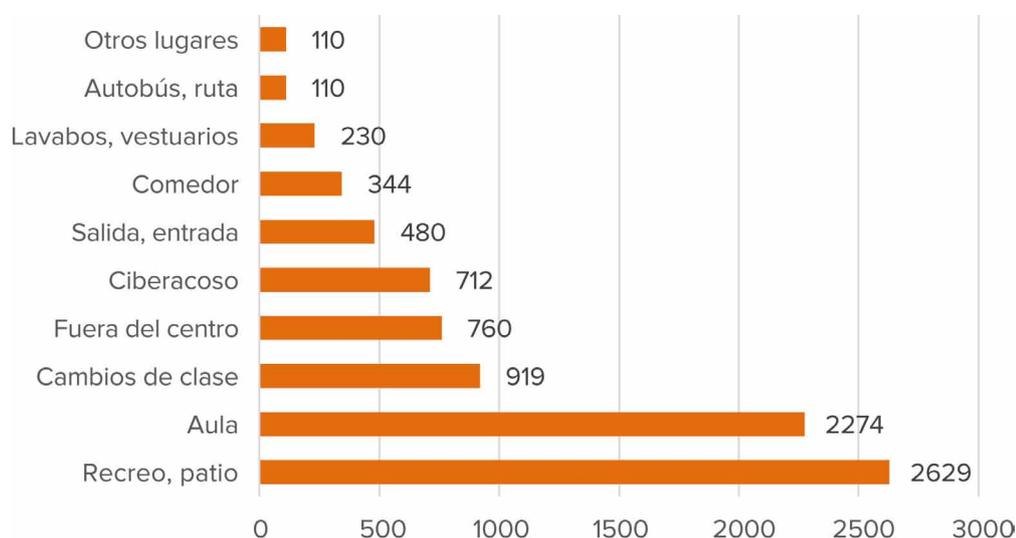
**Tabla 14.** Distribución de los expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro.

Tipo de centro	Total		Menores		Adultos	
Público	2 358	57,7 %	175	39,6 %	2 183	59,9 %
Privado	146	3,6%	11	2,5 %	135	3,7 %
Concertado	922	22,6 %	57	12,9 %	865	23,8 %
Otros tipos	11	0,3 %	1	0,2 %	10	0,3 %
No facilitado	647	15,8 %	198	44,8 %	449	12,3 %
<b>Total</b>	<b>4 084</b>	<b>100,0 %</b>	<b>442</b>	<b>100,0 %</b>	<b>3 642</b>	<b>100,0 %</b>

Como se puede comprobar en la tabla anterior, un 57,7 % de los casos de acoso se producen en centros públicos. Esta cifra resulta menor que el porcentaje de alumnado escolarizado en este tipo de instituciones. Por su parte, el 22,6 % de los casos se ha producido en concertados y un 3,6 % en privados. Estas cifras corresponden, a grandes rasgos, con el peso relativo que ocupa cada uno de ellos en el sistema educativo español.

### 5.3.2. Lugar del posible acoso

En lo que se refiere al lugar en el que se producen los posibles casos de acoso, durante el recreo (64,4 %) y en el aula (55,7 %), seguido de momentos específicos como los cambios de clase (22,5 %) son los entornos escolares en los que es más frecuente que se produzcan conductas relacionadas con el acoso.



**Figura 5.** Lugar en que se producen los posibles casos de acoso.

No obstante, hay diferencias entre los grupos establecidos como referencia. Los adultos alertan en mayor medida sobre casos producidos durante el recreo, mientras que los menores señalan en mayor medida internet como el espacio en el que se produce el posible acoso.

**Tabla 15.** Lugar en que se produce el posible acoso.

<b>Lugar</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Recreo/patio	2 629	64,4 %	220	49,8 %	2 409	66,1 %
Aula	2 274	55,7 %	267	60,4 %	2 007	55,1 %
Cambios de clase	919	22,5 %	108	24,4 %	811	22,3 %
Fuera del centro	760	18,6 %	93	21,0 %	667	18,3 %
Ciberacoso	712	17,4 %	112	25,3 %	600	16,5 %
Salida/entrada	480	11,8 %	56	12,7 %	424	11,6 %
Comedor	344	8,4 %	13	2,9 %	331	9,1 %
Lavabos/vestuarios	230	5,6 %	18	4,1 %	212	5,8 %
Autobús/ruta	110	2,7 %	8	1,8 %	102	2,8 %
Otros lugares	110	2,7 %	9	2,0 %	101	2,8 %

A la hora de analizar estos resultados conviene tener cautela, puesto que el acoso puede producirse de forma combinada en varios entornos, por lo que las acciones paliativas o restaurativas deberán abordarlos de forma conjunta.

## 6. Características personales de los implicados

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

Finalmente, para 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

Para analizar la edad de la posible víctima, se han creado categorías que agrupan determinados rangos según este criterio. 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 (27,1 % de los casos), seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 10 y 11 años (20,6 %).

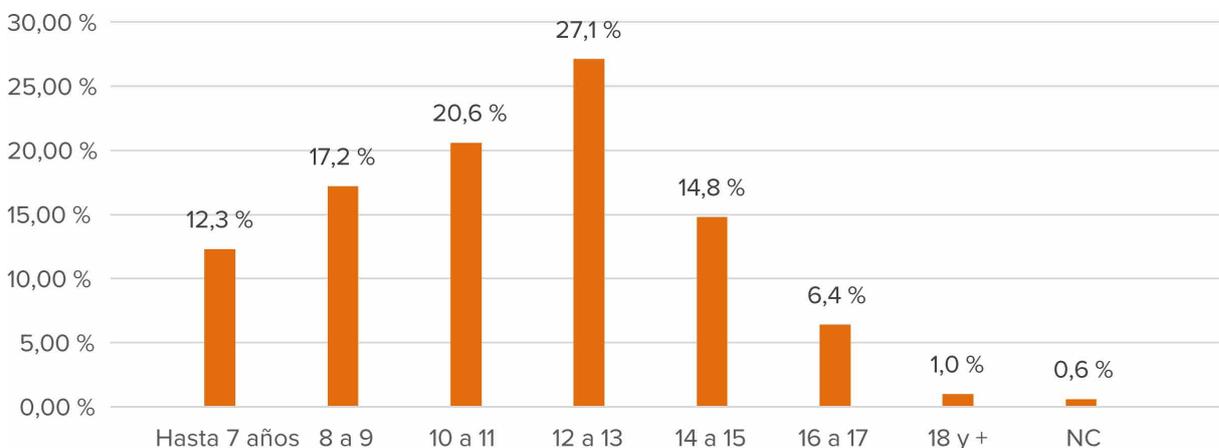


Figura 6. Distribución porcentual en función de la edad de la posible víctima.

La incidencia entre los mayores de 16 años y los menores de 7 es relativamente baja. No obstante, se encuentran ligeras variaciones por el tipo de por el tipo de línea (menores o adultos). Las llamadas de menores de 9 son prácticamente anecdóticas, mientras que los adultos recogen un 13,8 % y un 19 % en las dos primeras categorías. Es posible que estas diferencias sean debidas al desigual conocimiento y acceso al servicio. Por el contrario, los menores encuadrados en las categorías de 14 a 15 años y de 16 a 17 recurren en mayor medida a este recurso que los adultos.

**Tabla 16.** Número de expedientes por edad de la posible víctima.

Franja de edad	Total		Menores		Adultos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Hasta 7 años	504	12,3 %	1	0,2 %	503	13,8 %
8 a 9	704	17,2 %	12	2,7 %	692	19,0 %
10 a 11	843	20,6 %	57	12,9 %	786	21,6 %
12 a 13	1106	27,1 %	148	33,5 %	958	26,3 %
14 a 15	603	14,8 %	128	29,0 %	475	13,0 %
16 a 17	261	6,4 %	78	17,6 %	183	5,0 %
18 y +	40	1,0 %	18	4,1 %	22	0,6 %
NC	23	0,6 %	—	—	23	0,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>4 084</b>	<b>100,0 %</b>	<b>442</b>	<b>100,0 %</b>	<b>3642</b>	<b>100,0 %</b>
Edad media (en años)	11,4		13,7		10,8	

Como consecuencia de estas diferencias, las edades medias de cada una de las líneas difieren casi en tres años (13,7 los menores y 10,8 los mayores). De esta forma, la edad media para ambas líneas se sitúa en los 11,4 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 (52,6 %), mientras que los varones representan un 47,0 % de los casos.

**Tabla 17.** Género de la posible víctima.

Género de la víctima	Total		Menores		Adultos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujer	2 148	52,6 %	276	62,4 %	1 872	51,4 %
Varón	1 921	47,0 %	166	37,6 %	1 755	48,2 %
NC	15	0,4 %	—	—	15	0,4 %
<b>TOTAL</b>	<b>4 084</b>	<b>100,0 %</b>	<b>442</b>	<b>100,0 %</b>	<b>3 642</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 62,4 % de los casos el acoso lo sufre una mujer menor de edad, frente a un 37,6 % de víctimas varones.

En el anexo I puede observarse el cruce de ambos datos (edad y género) para una mayor claridad del perfil de las posibles víctimas.

### 6.1.3. Víctimas con diversidad funcional

Finalmente, se destina *a priori* 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, se han recibido 260 llamadas de menores con diferentes tipos de necesidades, tales como las que se indican en la siguiente tabla:

**Tabla 18.** Tipos de necesidades de la posible víctima.

<b>Necesidad</b>	<b>Total</b>		<b>Víctimas mujeres</b>		<b>Víctimas varones</b>	
Física motora	38	14,6 %	3	17,6 %	35	14,4 %
Física visceral	5	1,9 %	1	5,9 %	4	1,6 %
Sensorial auditiva	8	3,1 %	—	0,0 %	8	3,3 %
Sensorial visual	15	5,8 %	1	5,9 %	14	5,8 %
Discapacidad intelectual	25	9,6 %	5	29,4 %	20	8,2 %
Trastornos del neurodesarrollo (TEA, TDA, TDAH...)	172	66,2 %	7	41,2 %	165	67,9 %
Discapacidad sin especificar	5	1,9 %	—	0,0 %	5	2,1 %

Según cabría esperar, estas llamadas se realizan en su mayoría por adultos y la condición más frecuentemente es la relativa a los trastornos del neurodesarrollo —TEA, TDA o TDAH— con un 66,2 % de los casos. En segundo término se sitúan los casos vinculados con la discapacidad físico-motora, aunque con una incidencia notablemente menor (14,6 %). En relación a las llamadas efectuadas por menores, destacan los casos de estudiantes con discapacidad intelectual y esta es la segunda más representativa y con notables diferencias con respecto a la línea de adultos.

### 6.1.4. Perfil y entorno del posible acosador

El acosador representa la otra cara de la moneda. El perfil del posible acosador se estudia observando, al igual que en el caso anterior, edad y sexo. En este punto conviene señalar que el «Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español» como su propio nombre indica, no solo recoge las llamadas y los chats relacionados con el acoso, sino también otros tipos de violencia o maltrato. De ahí que en el caso de los posibles acosadores puedan estar recogidos casos de adultos.

### 6.1.5. Perfil del posible acosador

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

Si nos centramos en los casos en los que es un menor el posible acosador y se tienen en cuenta las llamadas de adultos y menores de manera conjunta, se observa que la categoría más frecuentemente mencionada es la formada por varios compañeros varones. Esta se manifiesta en el 30,9 % de los casos.

Tabla 19. Perfil del posible acosador menor.

Perfil	Total		Menores		Adultos	
Compañero	1 165	28,5 %	106	24,0 %	1 059	29,1 %
Compañeros	1 262	30,9 %	147	33,3 %	1 115	30,6 %
Compañera	773	18,9 %	89	20,1 %	684	18,8 %
Compañeras	616	15,1 %	66	14,9 %	550	15,1 %
Compañeros (ambos géneros)	1 062	26,0 %	137	31,0 %	925	25,4 %
Amigos	59	1,4 %	15	3,4 %	44	1,2 %
*Menor implicado	83	2,0 %	5	1,1 %	78	2,1 %
Menor sin relación	74	1,8 %	3	0,7 %	71	1,9 %
Otros menores (novio/a, exnovio)	13	0,3 %	6	1,4 %	7	0,2 %

\*Por menor implicado se entiende que la persona que llama es familia del acosador o el propio menor.

En un porcentaje muy similar se encuentran las situaciones en las que el posible acosador es un compañero varón (28,5 %) o compañeros en un grupo mixto (26,0 %). En el caso de las chicas, la incidencia es menor y la tendencia se invierte, puesto que actúan más de forma individual que en grupo (18,9 % frente a un 15,1 % de casos), al contrario de lo que sucedía con sus compañeros varones.

Los casos en los que el posible acosador es un adulto y los malos tratos se circunscriben al entorno familiar o escolar manifiestan una presencia muy baja. No obstante, es necesario tenerlos en cuenta.

Tabla 20. Perfil del posible acosador adulto.

Perfil	Total		Menores		Adultos	
<b>ADULTOS DEL ENTORNO EDUCATIVO</b>						
Docente	238	5,8 %	13	2,9 %	225	6,2 %
Otros entornos educativos	25	0,6 %	2	0,5 %	23	0,6 %
<b>FAMILIARES</b>						
Padre	58	1,4 %	13	2,9 %	45	1,2 %
Otros familiares	42	1,0 %	10	2,3 %	32	0,9 %
<b>OTROS</b>						
Adulto/a sin relación con el menor	75	1,8 %	4	0,9 %	71	1,9 %
Otros	49	1,2 %	9	2,0 %	40	1,1 %
NC	11	0,3 %	1	0,2 %	10	0,3 %

En este caso existen diferencias notables entre las llamadas realizadas por menores y las de adultos. Estos últimos señalan con mayor frecuencia situaciones en las que el posible acosador es una persona del entorno educativo, mientras que los menores reportan en mayor medida situaciones en las que el posible agresor es un familiar.

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

Al analizar la edad de los posibles acosadores, se obtienen unas tendencias similares a las de posibles víctimas. Es decir, existe una baja incidencia antes de los 7 años y después de los 16, mientras que la categoría que agrupa más casos es la de 12 a 13 años.

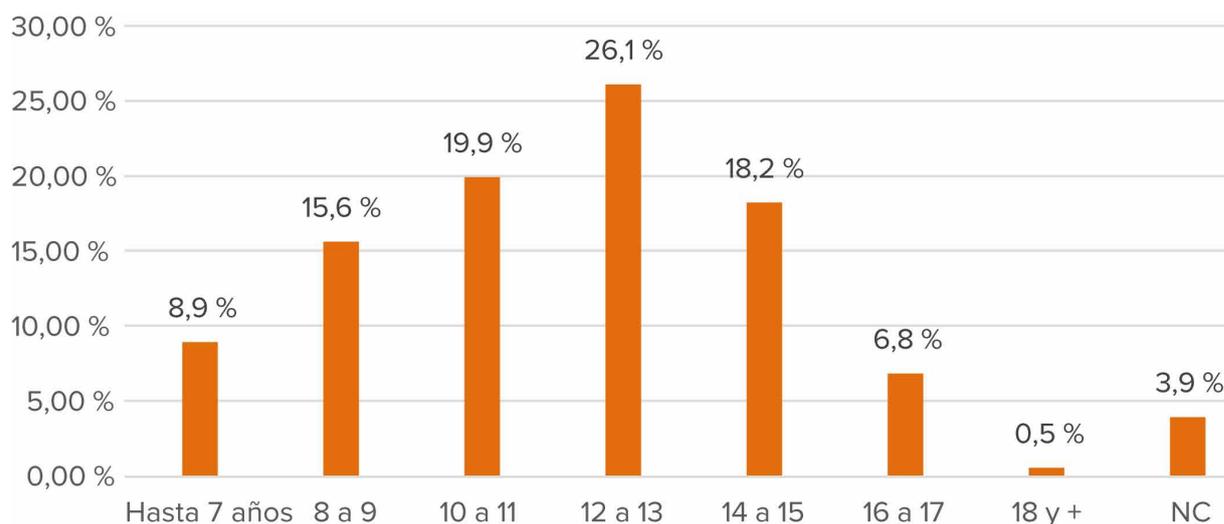


Figura 7. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador.

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 21. Edad del posible acosador.

Franja de edad	Total		Menores		Adultos	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Hasta 7 años	437	8,9 %	1	0,2 %	436	9,9 %
8 a 9	761	15,6 %	8	1,7 %	753	17,1 %
10 a 11	975	19,9 %	60	12,6 %	915	20,7 %
12 a 13	1278	26,1 %	140	29,4 %	1138	25,8 %
14 a 15	892	18,2 %	154	32,4 %	738	16,7 %
16 a 17	331	6,8 %	65	13,7 %	266	6,0 %
18 y +	25	0,5 %	7	1,5 %	18	0,4 %
NC	190	3,9 %	41	8,6 %	149	3,4 %
TOTAL	4889	100,0 %	476	100,0 % <sup>3</sup>	4413	100,0 %
Edad media (en años)	13,2		13,3		11,3	

Los menores reportan una edad media superior a la de los adultos (13,3 frente a 11,3) con menos casos por debajo de los 9 años y más por encima de los 16. Estas diferencias vendrían a evidenciar el desigual uso del teléfono como recurso de ayuda que hacen los menores en función de la edad.

### 6.1.7. Género del posible acosador

Antes de continuar, conviene recordar que, en el caso de posibles víctimas, la incidencia se distribuye de forma muy homogénea entre chicas y chicos, con un 52,6 % y 47,0 % respectivamente. Sin embargo, en el caso de los posibles acosadores estas diferencias se agudizan.

**Tabla 22.** Género del posible acosador.

<b>Género</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Mujer	1 408	28,8 %	143	30,0 %	1 265	28,7 %
Varón	2 419	49,5 %	227	47,7 %	2 192	49,7 %
Ambos géneros	1 047	21,4 %	106	22,3 %	941	21,3 %
NC	15	0,3 %	—	—	15	0,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>4 889</b>	<b>100,0 %</b>	<b>476</b>	<b>100,0 %</b>	<b>4 413</b>	<b>100,0 %</b>

Así, en cuanto al género de la persona que acosa, los varones representan un 49,5 % , mientras que las mujeres son un 28,8 %. Las situaciones en las son de ambos géneros suponen un 21,4 % de los casos atendidos.

## 7. Anexo

### 7.1. Anexo I. Edad y género de las posibles víctimas

Tabla 23. Género y edad de la posible víctima.

Franja de edad	Total		Víctimas mujeres		Víctimas varones	
Hasta 7 años	491	12,3 %	203	9,5 %	288	15,0 %
8 a 9	708	17,2 %	353	16,4 %	355	18,5 %
10 a 11	847	20,6 %	419	19,5 %	428	22,3 %
12 a 13	1 111	27,1 %	604	28,1 %	507	26,4 %
14 a 15	602	14,8 %	369	17,2 %	233	12,1 %
16 a 17	258	6,4 %	169	7,9 %	89	4,6 %
18 y +	41	1,0 %	26	1,2 %	15	0,8 %
NC	11	0,6 %	5	0,2 %	6	0,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>4 069</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2 148</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 921</b>	<b>100,0 %</b>
Edad media (en años)	11,4		11,7		10,8	

# Índice de tablas y figuras

## **Figuras**

Figura 1. Evolución del total de llamadas entrantes. ....	10
Figura 2. Evolución del total de llamadas entrantes. ....	11
Figura 3. Clasificación de los posibles casos de acoso por tipología.....	14
Figura 4. Clasificación de los posibles casos de acoso por tipología.....	18
Figura 5. Lugar en que se producen los posibles casos de acoso.....	20
Figura 6. Distribución porcentual en función de la edad de la posible víctima.....	22
Figura 7. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador.....	26

## **Tablas**

Tabla 1. Comunicaciones recibidas.....	8
Tabla 2. Tipología de las llamadas atendidas.....	9
Tabla 3. Distribución horaria de las comunicaciones de orientación especial.....	9
Tabla 4. Persona que conoce la situación.....	12
Tabla 5. Persona a la que se ha comunicado la situación.....	13
Tabla 6. Tipos de acoso escolar.....	15
Tabla 7. Conductas nocivas en los casos de acoso verbal.....	15
Tabla 8. Conductas negativas en los casos de acoso psicológico.....	16
Tabla 9. Conductas negativas en los casos de acoso físico.....	16
Tabla 10. Conductas negativas en los casos de acoso social.....	17
Tabla 11. Conductas negativas en los casos de ciberacoso.....	17
Tabla 12. Conductas negativas en los casos de acoso sexual.....	18
Tabla 13. Motivos alegados por los que se produce el acoso.....	19
Tabla 14. Distribución de los expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro.....	20
Tabla 15. Lugar en que se produce el posible acoso.....	21
Tabla 16. Número de expedientes por edad de la posible víctima.....	23
Tabla 17. Género de la posible víctima.....	23
Tabla 18. Tipos de necesidades de la posible víctima.....	24
Tabla 19. Perfil del posible acosador menor.....	25
Tabla 20. Perfil del posible acosador adulto.....	25
Tabla 21. Edad del posible acosador.....	26
Tabla 22. Género del posible acosador.....	27
Tabla 23. Género y edad de la posible víctima.....	28



**La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa** ha coordinado la elaboración del *III Informe anual 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 sean necesarias poner en marcha en este ámbito.