

Informe del curso 2022-2023

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

Desde septiembre 2022 hasta agosto de 2023



900 018 018

VII 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 2022-2023

Catálogo de publicaciones del MEFD: <https://libreria.educacion.gob.es>

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado (CPAGE): <https://cpage.mpr.gob.es/>

Título:

Informe del curso 2022-2023. 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)

Dirección y Coordinación:

Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.

Secretaría de Estado de Educación;

Subdirección General de Cooperación Territorial

e Innovación Educativa

Datos aportados por la Fundación ANAR

De conformidad con el artículo 14.11 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, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES

Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General de Atención al Ciudadano,

Documentación y Publicaciones

Edición 2025

NIPO: 164-25-019-7

Maquetación: Cristina Rico

ÍNDICE

1. Introducción y justificación	5
2. Objetivo y características del servicio	7
3. Datos generales del servicio de atención telefónica	9
3.1. Llamadas atendidas	9
3.2. Datos de las llamadas sobre posibles casos de acoso	9
3.3. Distribución horaria de las llamadas.....	11
3.4. Distribución de las llamadas por comunidades autónomas	11
3.5. Resolución de las llamadas	12
4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio	14
4.1. Interlocutor o usuario	14
4.2. Relación del adulto llamante con la víctima	15
5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso	17
5.1. Categorías de acoso	17
5.1.1. Acoso verbal	18
5.1.2. Acoso psicológico.....	19
5.1.3. Acoso físico.....	19
5.1.4. Acoso social	20
5.1.5. Ciberacoso.....	20
5.1.6. Violencia sexual.....	21
5.2. Contexto del acoso.....	22
5.2.1. Tipo de centro	22
5.2.2. Lugar del posible acoso.....	22
5.3. Características temporales del acoso	23
5.3.1. Frecuencia del acoso escolar.....	24
5.3.2. Duración del acoso escolar	24
6. Características personales de los implicados	25
6.1. Perfil y entorno de la posible víctima.....	25
6.1.1. Edad de la posible víctima	25
6.1.2. Género de la posible víctima.....	26
6.1.3. Características de la posible víctima.....	26
6.1.4. Víctimas con diversidad funcional.....	27
6.2. Perfil del posible acosador.....	28
6.2.1. Perfil del posible acosador	28
6.2.2. Edad de los posibles acosadores menores de edad del entorno educativo	29
6.2.3. Género del posible acosador.....	30
6.2.4. Características de los posibles acosadores	31
7. Derivaciones e intervenciones	32
7.1. Departamento Social	32
7.2. Departamento Jurídico	33
8. Anexos	35
8.1. Anexo I. Distribución mensual de las comunicaciones	35
8.2. Anexo II. Distribución mensual de los posibles casos por tipo de acoso.....	36
8.3. Anexo III. Aplicaciones o plataformas en las que se produce el ciberacoso.....	36
8.4. Anexo IV. Tipo de violencia sexual	37
8.5. Anexo V. Edad y género de las posibles víctimas	38
8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social.....	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 y todos debemos asumir esta responsabilidad para mejorar la convivencia. Para ello, es imprescindible la observación y el seguimiento de las problemáticas e iniciativas relacionadas con la convivencia en los centros educativos.

En este sentido, el entonces 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 ciberracoso (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, Formación Profesional y Deportes.

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 con el fin de no dejar rastro alguno.

La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes ha elaborado este informe a partir de los datos extraídos del servicio desde septiembre de 2022 hasta agosto de 2023. 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 realizadas 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 telefónicas, 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 2022 hasta agosto de 2023.

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, Formación Profesional y Deportes, 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 2022 hasta el 31 de agosto de 2023.

Tabla 1. Comunicaciones recibidas

Comunicaciones entrantes	Total anual
Intentos de llamadas	11.891
Llamadas completadas	18.660

A lo largo del periodo analizado se han recibido 19.843 peticiones de ayuda, de las cuales 18.660 corresponden a llamadas completadas. Esto supone una media de 82,30 intentos de llamada diarios y 54,47 llamadas completadas por día. Estas se han realizado mayoritariamente desde teléfonos móviles (15.834).

El tiempo medio de las llamadas de orientación especial (ORE) fue de 41,78 minutos. Por su parte, el tiempo destinado a la cumplimentación de los informes de los psicólogos-orientadores fue de 42,93 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 2022 hasta agosto de 2023 se han atendido 14.610 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 2022 hasta agosto de 2023 se han atendido 5.233 consultas de orientación especial (4.050 llamadas, 1.056 chats y 127 correos electrónicos).

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

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

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

Tabla 2. Tipología de las llamadas atendidas

Tipo de llamada	ORE	Casos
Correo electrónico	127	44
Chats	1.056	459
Llamadas	4.050	2.905
- Llamadas de menores de edad	177	144
- Llamadas de adultos	3.873	2.761
Total	5.233	3.408

En total, el nº medio de ORES por día es de 14,3 y el nº medio de casos por día es de 9,3.

En esta edición, el número de consultas a través de chat ha aumentado, pero su uso sigue siendo inferior al del teléfono. Los datos que se exponen a continuación versan exclusivamente sobre las consultas de orientación especial (5.233) y los casos (3.408).

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 poco más de la mitad (53,4 %) se recibieron por la tarde, un 32,7 % de las consultas fueron recibidas por la mañana y un 13,9 % por la noche.

Tabla 3. Distribución horaria de las comunicaciones de orientación especial

Franja horaria	Todas las comunicaciones		Adultos		Menores	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mañana	1.713	32,7 %	1.589	39,2 %	124	10,5 %
Tarde	2.792	53,4 %	2.128	52,6 %	664	56,0 %
Noche	728	13,9 %	331	8,2 %	397	33,5 %
Total	5.233	100 %	4.048	100 %	1.185	100 %

Si analizamos los resultados con más detalle, observamos que los menores llaman principalmente durante la tarde, fuera del horario lectivo en un 56 % de las situaciones. En la franja horaria de la mañana se atendieron un 10,5 % de llamadas por parte de menores y por la noche un 33,5 %. En cuanto a las llamadas realizadas por los adultos se reparten principalmente entre el horario de tarde (52,6 %) y de mañana (39,2 %).

3.4. Distribución de las llamadas por comunidades autónomas

Respecto 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	Casos
Andalucía	3.157	782	580
Aragón	457	54	39
Principado de Asturias	305	88	68
Illes Balears	288	68	52
Canarias	1.282	227	167
Cantabria	142	30	20
Castilla y León	1.110	235	142
Castilla-La Mancha	866	253	158
Cataluña	2.005	483	363
Ceuta	134	7	5
Extremadura	352	81	50
Galicia	903	189	145
La Rioja	105	21	13
Comunidad de Madrid	4.742	871	632
Melilla	259	4	4
Región de Murcia	504	92	68
Comunidad Foral de Navarra	387	25	19
País Vasco	299	81	58
Comunitat Valenciana	1.348	444	308
NO CONSTA	15	15	14
Total	18.660	4.050	2.905

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

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

Tabla 5. Distribución de los chats y posibles casos por CC.AA. y ciudades autónomas.

Comunidad o ciudad autónoma	Chats y correos electrónicos totales	Posibles casos
Andalucía	138	74
Aragón	8	5
Principado de Asturias	26	5
Illes Balears	48	17
Canarias	27	18
Cantabria	4	2
Castilla y León	36	22
Castilla-La Mancha	96	20
Cataluña	147	51
Ceuta	2	1
Extremadura	26	7
Galicia	38	14
La Rioja	1	1
Comunidad de Madrid	290	119
Melilla	14	3
Región de Murcia	31	14
Comunidad Foral de Navarra	6	2
País Vasco	30	16
Comunitat Valenciana	169	93
NO CONSTA	46	19
Total	1.183	503

En este punto se observa que la proporción entre el número de chats totales (1.183) y los casos que originan (503) es mayor que en la que existe entre el total de llamadas completadas (18.660) y los casos detectados a través de esta línea (2.905).

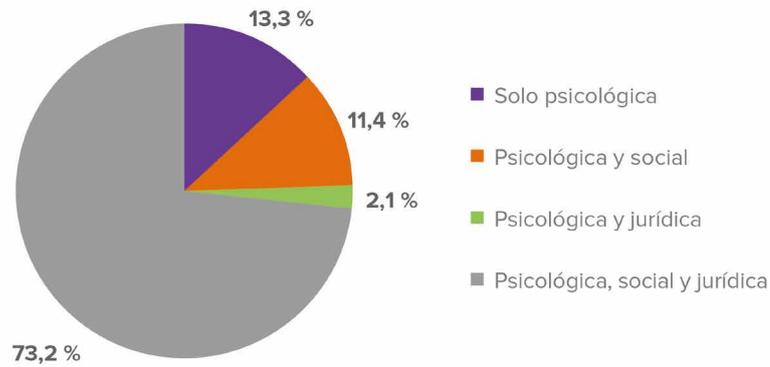
3.5. Resolución de las llamadas

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.

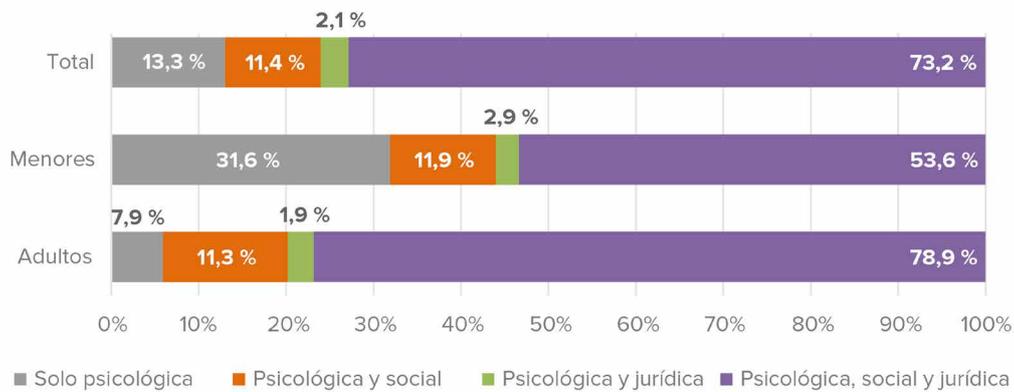
Durante el período que se analiza en este informe, se destaca que un 73,2 % de las llamadas han requerido una orientación psicológica, jurídica y social de manera conjunta. Esta es la fórmula más compleja de las existentes.

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 53,6 % de las comunicaciones han requerido una orientación psicológica, jurídica y social. Seguida de la orientación únicamente psicológica (31,6 %), de la orientación psicológica y social (11,9 %) y de la psicológica y jurídica (2,9 %). En el caso de los adultos, son más las comunicaciones que requieren una orientación psicológica, jurídica y social de forma conjunta (78,9 %) y menos las que demandan orientación psicológica y jurídica (1,9 %), solo psicológica (7,9 %) o psicológica y social (11,3 %).

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 15,6 % 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 situación²

Persona que conoce la situación	Total	Menores de edad		Adultos		
Entorno familiar						
Ambos padres	1.083	31,8 %		29,4 %	927	32,2 %
Madre	1.730	50,8 %	100	18,8 %	1.630	56,7 %
Padre	227	6,7 %	16	3,0 %	211	7,3 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	182	5,3 %	11	2,1 %	171	5,9 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	227	6,7 %	28	5,3 %	199	6,9 %
Madrastra, padrastro	69	2 %	4	0,8 %	65	2,3 %
Entorno social						
Entorno social: amigo, amigos, conocidos, novio	475	13,9 %	124	23,4 %	351	12,2 %
Entorno escolar						
Profesores, Jefe de Estudios, tutores, orientadores, cuidadores	2.874	84,3 %	263	49,5 %	2.611	90,8 %
Entorno escolar: compañero-a, compañeros-as	427	12,5 %	50	9,4 %	377	13,1 %
AMPA, inspección educativa, Consejería de educación	231	6,8 %	8	1,5 %	223	7,8 %

² 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	1.217	35,7 %	112	21,1 %	1.105	38,4 %
Policía, Guardia Civil, UFAM	348	10,2 %	14	2,6 %	334	11,6 %
Servicios sociales: asistente social, trabajador social	197	5,8 %	16	3,0 %	181	6,3 %
Profesionales judicatura: abogado, juzgado, juez, fiscal	80	2,3 %	4	0,8 %	76	2,6 %
Emergencias 112	13	0,4 %	3	0,6 %	10	0,3 %
Otros						
Familia del agresor	697	20,5 %	20	3,8 %	677	23,5 %
Otros adultos: vecinos, amigos de los padres, etc.	–	–	–	–	–	–
Desconocidos	9	0,3 %	2	0,4 %	7	0,2 %
Otras personas	43	1,3 %	1	0,2 %	42	1,5 %

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 84,3 % de las comunicaciones. Seguidamente, se sitúan las madres (50,8 %) y los profesionales sociales (35,7 %).

Respecto a la edición anterior, el porcentaje de casos en los que ambos progenitores eran conocedores de la situación ha disminuido, pasando de un 39,3 % a un 31,8 %. Por otro lado, el porcentaje de casos donde el entorno social (amigos/as, conocidos/as, novio/a) y el entorno escolar (compañeros/as) son conocedores, ha aumentado. El entorno social pasa de un 12,3 % a un 13,9 %, mientras que el entorno escolar de un 11,1 % a un 12,5 %. 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).

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 ³	Porcentaje
Madre	2.105	73,2 %
Padre	519	18,0 %
Madrastra, padrastro	25	0,9 %
Padre o madre adopc./acog.	8	0,3 %
Padre o madre del agresor/a	–	–
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	83	2,9 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	26	0,9 %
Novio/a	2	0,1 %

³ Se toma como base el conjunto de casos comunicados por adultos (2.877) y no los totales, puesto que el resto de casos fueron reportados directamente por el menor.

Relación del adulto respecto al menor	Total³	Porcentaje
Profesionales del centro escolar: profesores, director, orientadores, etc.	22	0,8 %
Otros profesionales: psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, etc.	21	0,7 %
Otros adultos: amigos de los padres, vecinos, etc.	44	1,5 %
Otros jóvenes: amigos, jóvenes, etc.	7	0,2 %
Anónimo	15	0,5 %
Total	2.877	100,0 %

La mayoría de las veces es una persona adulta del entorno familiar la que llama (98,3 %), siendo específicamente las madres quienes buscan ayuda, en poco más de siete de cada diez casos (73,2 %), y los padres en el 18 % de las ocasiones, mostrando un mayor porcentaje respecto a la edición anterior. 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 ediciones⁴, en este periodo se detecta que el acoso psicológico es el tipo de acoso escolar más habitual, presente en el 84,5 % de los casos. Le siguen las situaciones de acoso verbal (78,5 %) y de acoso físico (63,8 %). Comparativamente, el ciberacoso es menos frecuente (24,5 %) y el acoso sexual tiene una incidencia más baja (8,8 %).

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 escolar⁵

Tipos de acoso	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Acoso verbal	2.675	78,5 %	403	75,9 %	2.272	79,0 %
Acoso psicológico	2.879	84,5 %	443	83,4 %	2.436	84,7 %
Acoso físico	2.175	63,8 %	213	40,1 %	1.962	68,2 %
Acoso social	2.124	62,3 %	328	61,8 %	1.796	62,4 %
Ciberacoso	834	24,5 %	113	21,3 %	721	25,1 %
Violencia sexual	300	8,8 %	46	8,7 %	254	8,8 %

Base: 3.408 casos (531 casos de menor de edad y 2.877 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	189	291	510	835	588	248
Acoso psicológico	2411	304	514	872	651	276
Acoso físico	240	290	422	654	405	147
Acoso social	146	208	407	658	495	197
Ciberacoso	8	15	123	321	249	112
Violencia sexual	29	30	52	96	62	30

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	2.159	63,4 %	312	58,8 %	1.847	64,2 %
Burlas, reírse de alguien, ofensas	1.566	46,0 %	272	51,2 %	1.294	45,0 %
Amenazas verbales, coacciones	836	24,5 %	83	15,6 %	753	26,2 %
Hablar mal de alguien	294	8,6 %	67	12,6 %	227	7,9 %

⁴ 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)

⁵ Cada caso de acoso puede sufrir conductas encuadradas en diferentes tipos de acoso por lo que el sumatorio es superior al 100 %.

Acoso verbal	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Difusión de rumores	136	4,0 %	23	4,3 %	113	3,9 %
Injurias, calumnias	228	6,7 %	32	6,0 %	196	6,8 %
Bromas pesadas	156	4,6 %	18	3,4 %	138	4,8 %
Otros	3	0,1 %	-	-	3	0,1 %

Al analizar las conductas más frecuentes dentro de esta tipología, destacan los insultos directos y vejaciones, presentes en el 63,4 % de los casos, le siguen las ofensas y burlas (46,0 %) y, después las amenazas o coacciones por sus compañeros (24,5 %). Cabe destacar el aumento de bromas pesadas y la disminución de hablar mal de alguien respecto a la edición anterior.

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	2.190	64,3 %	291	54,8 %	1.899	66,0 %
Humillaciones	1.998	58,6 %	328	61,8 %	1.670	58,0 %
Aislamiento, ignorar	825	24,2 %	121	22,8 %	704	24,5 %
Chantaje, coacción	176	5,2 %	22	4,1 %	154	5,4 %
Amenazas gestuales	200	5,9 %	29	5,5 %	171	5,9 %
Encerrar, retener en contra de su voluntad	239	7,0 %	19	3,6 %	220	7,6 %
Otros	16	0,5 %	2	0,4 %	14	0,5 %

En las situaciones de acoso psicológico, detectamos que lo más habitual son las intimidaciones, presentes en un 64,3 % de los casos. También predominan las humillaciones (58,6 %) y las situaciones de aislamiento (24,2 %) a pesar de que estas últimas se han reducido respecto a la edición anterior.

5.1.3. Acoso físico

Las agresiones físicas más frecuentes son los golpes y empujones presentes en un 43,1 % de los posibles casos. Otras agresiones más fuertes como palizas, puñetazos o patadas, a pesar de haberse reducido respecto a la edición anterior, aún aparecen en un 31,1 % 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	1.470	43,1 %	138	26,0 %	1.332	46,3 %
Palizas, puñetazos, patadas	1.059	31,1 %	79	14,9 %	980	34,1 %
Peleas	276	8,1 %	28	5,3 %	248	8,6 %
Tirones de pelo	219	6,4 %	22	4,1 %	197	6,8 %
Bajar los pantalones	72	2,1 %	1	0,2 %	71	2,5 %

Acoso físico	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Escupir	103	3,0 %	3	0,6 %	100	3,5 %
Perseguir	171	5,0 %	15	2,8 %	156	5,4 %
Tirar, arrojar objetos	464	13,6 %	47	8,9 %	417	14,5 %
Romper objetos	382	11,2 %	25	4,7 %	357	12,4 %
Esconder objetos	79	2,3 %	5	0,9 %	74	2,6 %
Robos	279	8,2 %	19	3,6 %	260	9,0 %
Otros	33	1,0 %	2	0,4 %	31	1,1 %

Otros hechos violentos que sufren las menores víctimas de acoso son que les tiran y arrojan objetos (13,6 %), les rompen objetos o material escolar (11,2 %), robos (8,2 %) y los persiguen (5,0 %) 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 38,6 % de los casos. Por otro lado, aparece la exclusión social, aislando a la víctima o evitando que participe (31,4 %) y también ignorándola (11,2 %), 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 (10,9 %). Es importante remarcar que estos porcentajes se han visto, por lo general, reducidos respecto a la edición anterior. A su vez, los porcentajes correspondientes a los casos denunciados por los propios menores de edad han tenido una significativa reducción.

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.)	1.071	31,4 %	136	25,6 %	935	32,5 %
Ignorar (no hacer caso, dejar de hablar)	383	11,2 %	56	10,5 %	327	11,4 %
Tratarle como un objeto (menospreciar, utilizar, etc.)	200	5,9 %	32	6,0 %	168	5,8 %
Difundir rumores (hablar mal de la persona)	322	9,4 %	63	11,9 %	259	9,0 %
Burlas, ridiculizar, insultar	1.316	38,6 %	212	39,9 %	1.104	38,4 %
Presión social para ejercer acoso a un compañero	428	12,6 %	35	6,6 %	393	13,7 %
Corrillos (acoso con espectadores)	371	10,9 %	38	7,2 %	333	11,6 %
Traición (revelación de secretos, romper acuerdos)	30	0,9 %	10	1,9 %	20	0,7 %
Otros	6	0,2 %	–	–	6	0,2 %

5.1.5. Ciberacoso

En primer lugar, conviene recordar que, a pesar de haber aumentado en porcentajes, la incidencia tanto del ciberacoso como de la violencia sexual son 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	512	15,0 %	65	12,2 %	447	15,5 %
Vejeciones, humillaciones	314	9,2 %	46	8,7 %	268	9,3 %
Intimidación	264	7,7 %	35	6,6 %	229	8,0 %
Amenazas, coacciones	266	7,8 %	36	6,8 %	230	8,0 %
Exclusión deliberada, aislamiento	123	3,6 %	8	1,5 %	115	4,0 %
Injurias, calumnias	42	1,2 %	8	1,5 %	34	1,2 %
Difundir imágenes o videos sin consentimiento	215	6,3 %	35	6,6 %	180	6,3 %
Suplantación de identidad digital (<i>fraping, catfishing</i>) ⁶	50	1,5 %	5	0,9 %	45	1,6 %
<i>Sextorsión</i> ⁷	14	0,4 %	8	1,5 %	6	0,2 %
<i>Grooming</i> ⁸	–	–	–	–	–	–
Envío de virus, troyanos o programas maliciosos	–	–	–	–	–	–
Web apaleador	2	0,1 %	–	–	2	0,1 %
Dar de alta a la víctima en páginas web denigrantes	–	–	–	–	–	–
Otros	14	0,4 %	3	0,6 %	11	0,4 %

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 (15,0 %), vejaciones y humillaciones (9,2 %), seguido de las amenazas o coacciones (7,8 %), y de la intimidación (7,7 %).

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 15,5 % de los casos, las vejaciones y humillaciones al 9,3 %, las amenazas o coacciones al 8,0 % y las intimidaciones al 8,0 %.

La principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es *WhatsApp* (52,0 %), seguida de *Instagram* (26,4 %). 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 y agresiones sexuales⁹.

6 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.

7 Extorsión de carácter sexual relacionada con la difusión de videos, fotografías o mensajes.

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

9 Conductas con violencia o intimidación.

Tabla 15. Conductas negativas en los casos de acoso sexual

Acoso sexual	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Agresión sexual	125	3,7 %	14	2,6 %	111	3,9 %
Acoso sexual	210	6,2 %	35	6,6 %	175	6,1 %

Dentro de esta categoría, el hecho más repetido es el acoso sexual (6,2 %), seguido de las agresiones sexuales (3,7 %). 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 2022-2023, el 67,0 % del alumnado estudiaba en centros públicos y el 33,0 % en concertados y privados, aunque con importantes diferencias territoriales.

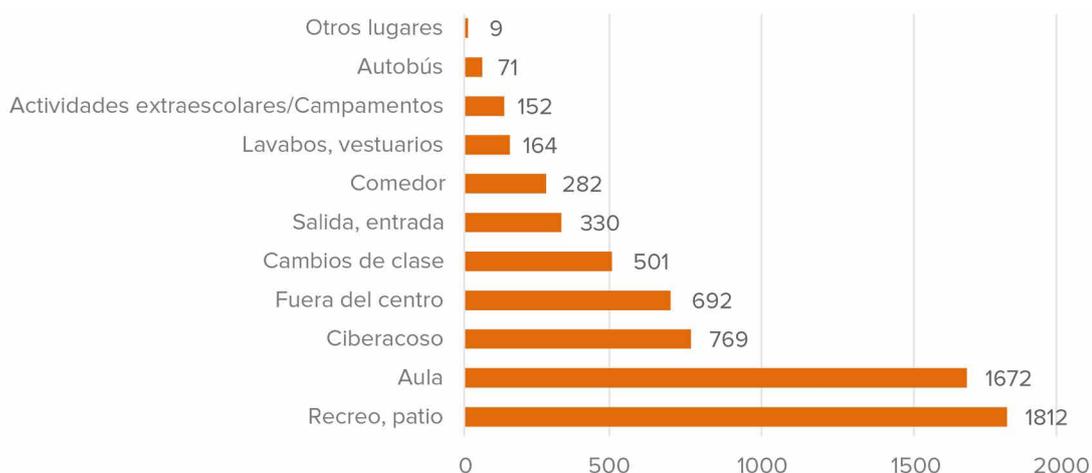
Tabla 16. Expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro

Tipo de centro	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Público	1.412	41,4 %	72	13,6 %	1.340	46,6 %
Privado	136	4,0 %	9	1,7 %	127	4,4 %
Concertado	556	16,3 %	26	4,9 %	530	18,4 %
No consta	1.304	38,3 %	424	79,8 %	880	30,6 %
Total	3.408	100 %	531	100 %	2.877	100 %

Como se puede comprobar en la tabla anterior, un 41,4 % de los casos de acoso se produce en centros públicos, el 16,3 % de los casos se ha producido en concertados y un 4,0 %, 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 (38,3 %) 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 (53,2 %) y en el aula (49,1 %), seguidos del acoso que se produce en el entorno online (22,6 %) y fuera del centro (20,3 %).

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

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

Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso¹⁰

Lugar	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Recreo, patio	1.812	53,2 %	148	27,9 %	1.664	57,8 %
Aula	1.672	49,1 %	206	38,8 %	1.466	51,0 %
Cambios de clase, pasillos	501	14,7 %	50	9,4 %	451	15,7 %
Lavabos, vestuarios	164	4,8 %	12	2,3 %	152	5,3 %
Comedor	282	8,3 %	10	1,9 %	272	9,5 %
Salida/Entrada	330	9,7 %	28	5,3 %	302	10,5 %
Autobús/Ruta	71	2,1 %	3	0,6 %	68	2,4 %
Fuera del centro	692	20,3 %	68	12,8 %	624	21,7 %
Ciberacoso	769	22,6 %	101	19,0 %	668	23,2 %
Actividades extraescolares/Campamentos	152	4,5 %	7	1,3 %	145	5,0 %
Otros lugares	9	0,3 %	3	0,6 %	6	0,5 %

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.

¹⁰ Un posible caso de acoso puede suceder en diferentes escenarios por lo que el sumatorio es superior al 100 %.

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 (69,5 %). 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	3.639	69,5 %	833	70,3 %	2.806	69,3 %
Semanal	288	5,5 %	545	4,6 %	234	5,8 %
Ocasional	877	16,8 %	158	13,3 %	719	17,8 %
No consta	429	8,2 %	140	11,8 %	289	7,1 %
Total	5.233	100,0 %	1.185	100,0 %	4.048	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 (57,1 %). En otro orden un 32,3 % de las consultas hicieron referencia a casos de acoso de más de un mes de duración y menos de un año. Finalmente, el 4,6 % de las consultas comunicaron casos recientes, que llevaban sucediendo desde hace una semana o menos.

Tabla 19. Duración del acoso escolar

Consultas de orientación especial	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Desde hace más de un año	2.988	57,1 %	810	68,3 %	2.178	53,8 %
Desde hace más de un mes y menos de un año	1.690	32,3 %	238	20,1 %	1.452	35,9 %
Desde hace más de una semana y menos de un mes	113	2,2 %	21	1,8 %	92	2,3 %
Desde hace una semana o menos	243	4,6 %	47	4,0 %	196	4,8 %
No consta	199	3,8 %	69	5,8 %	130	3,2 %
Total	5.233	100,0 %	1.185	100,0 %	4.048	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 cuya edad está entre los 12 y 13 años (30,1 % de los casos), seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 14 y 15 años (22,1 %). 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

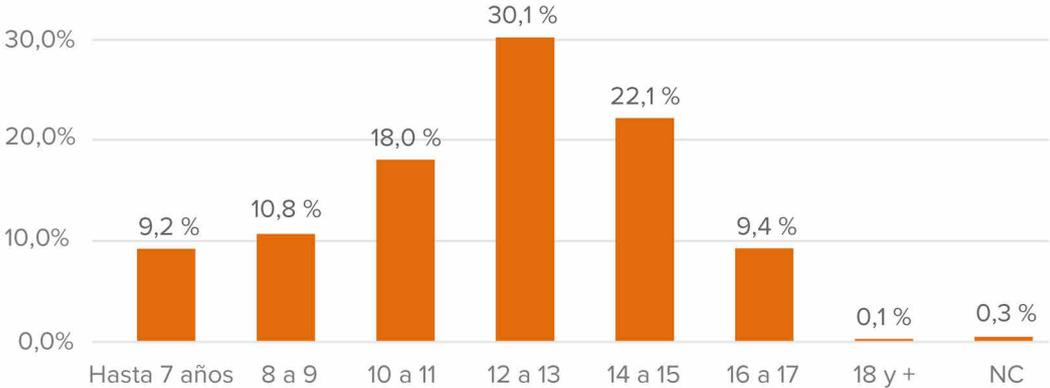


Tabla 20. Número de expedientes por edad de la posible víctima

Franja de edad	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Hasta 7 años	312	9,2 %	2	0,4 %	310	10,8 %
8 a 9	367	10,8 %	4	0,7 %	363	12,6 %
10 a 11	613	18,0 %	45	8,5 %	568	19,8 %
12 a 13	1.026	30,1 %	179	33,7 %	847	29,4 %
14 a 15	752	22,1 %	189 2	35,6 %	563	19,6 %
16 a 17	322	9,4 %	109	20,5 %	213	7,4 %
18 y más	5	0,1 %	1	0,2 %	4	0,1 %
No consta	11	0,3 %	2	0,4 %	9	0,3 %
Total	3.408	100,0 %	531	100,0 %	2.877	100,0 %
Edad media	12,2		14,1		11,5	

Como consecuencia de estas diferencias, las edades medias de cada una de las líneas difieren en más de dos años (14,1 la línea de menores y 11,5 la de 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 (57,3 %), mientras que los varones representan el 42,0 % de los casos.

Tabla 21. Género de la posible víctima

Género de la víctima	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Mujer	1.954	57,3 %	395	74,4 %	1.559	54,1 %
Hombre	1.432	42,0 %	123	23,1 %	1.309	45,5 %
Género no binario*	3	0,1 %	2	0,4 %	1	0,1 %
No consta género*	19	0,6 %	11	2,1 %	8	0,3 %
Total	3.408	100,0 %	531	100,0 %	2.877	100,0 %

*Categorías incluidas 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 74,4 % de los casos el acoso lo sufre una niña menor de edad, frente a un 23,1 % 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	191	5,6 %	20	3,8 %	171	5,9 %
Baja autoestima	128	3,8 %	50	9,4 %	78	2,7 %
Timidez, introversión, solitario	211	6,2 %	19	3,6 %	192	6,7 %
Perfil ansioso	113	3,3 %	24	4,5 %	89	3,1 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	69	2,0 %	5	0,9 %	64	2,2 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	144	4,2 %	30	5,6 %	114	4,0 %
Pertenencia a tribu urbana	7	0,2 %	3	0,6 %	4	0,1 %
Adicto a tecnologías	6	0,2 %	2	0,4 %	4	0,1 %
Adicto a sustancias	3	0,1 %	0	0	3	0,1 %
Relación sentimental vinculada al acoso	71	2,1 %	13	2,4 %	58	2,0 %
Ser exitoso, popular	44	1,3 %	1	0,2 %	43	1,5 %
Nuevo en el centro	212	6,2 %	26	4,9 %	186	6,5 %
Rendimiento académico	455	13,4 %	43	8,1 %	412	14,3 %
Aspecto físico	767	22,5 %	158	29,8 %	609	21,2 %
Discriminación por género	204	6,0 %	36	6,8 %	168	5,8 %
Orientación sexual	214	6,3 %	35	6,6 %	179	6,2 %
Identidad de género (transexualidad)	52	1,5 %	17	3,2 %	35	1,2 %
Extranjero, diferencia cultural	291	8,5 %	46	8,7 %	245	8,5 %
Nivel socioeconómico	62	1,8 %	8	1,5 %	54	1,9 %
Problemas familiares graves	195	5,7 %	55	10,4 %	140	4,9 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	168	4,9 %	64	12,1 %	104	3,6 %
Adoptado	17	0,5 %	4	0,8 %	13	0,5 %
Diversidad funcional	571	16,8 %	43	8,1 %	528	18,4 %
COVID o enfermedad	111	3,3 %	7	1,3 %	104	3,6 %
Otros	76	2,2 %	20	3,8 %	56	1,9 %

Analizando el perfil de las víctimas de acoso escolar, en un 22,5 % de los casos se produce acoso escolar relacionado con el aspecto físico de la víctima y diversidad funcional en un 16,8 %.

Otras características de las víctimas que han motivado el acoso escolar son: por rendimiento académico (13,4 %), por diversidad funcional (16,8 %), por ser extranjero o mostrar diferencias culturales (8,5 %), por ser tímido, introvertido, solitario (6,2 %), ser nuevo/a en el centro (6,2 %), por ser mujer (discriminación por género 6,0 %). Cabe destacar, de cara a implementar posibles medidas, que el porcentaje de acoso motivado por ser extranjero o mostrar diferencias culturales ha aumentado.

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 4,9 % y 5,7 % de los casos respectivamente. Destacar que ambos porcentajes han disminuido respect al curso anterior.

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 2022 hasta el 31 de agosto de 2023 se han recibido 571 casos de menores de edad (16,8 % 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	23	0,7 %	2	0,4 %	21	0,7 %
Física visceral	27	0,8 %	1	0,2 %	26	0,9 %
Sensorial auditiva	14	0,4 %	2	0,4 %	12	0,4 %
Sensorial visual	7	0,2 %	1	0,2 %	6	0,2 %
Discapacidad mental (intelectual)	10	0,3 %	–	–	10	0,3 %
Trastornos mentales	3	0,1 %	–	–	3	0,1 %
Trastornos del neurodesarrollo ¹¹	479	14,1 %	37	7,0 %	442	15,4 %
Diversidad funcional sin especificar	24	0,7 %	2	0,4 %	22	0,8 %

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)	1054	30,9 %	170	32,0 %	884	30,7 %
Amigos (ambos sexos)	18	0,5 %	8	1,5 %	10	0,3 %
Compañeros	1.054	30,9 %	180	33,9 %	874	30,4 %
Compañeras	543	15,9 %	60	11,3 %	483	16,8 %
Compañero	612	18,0 %	55	10,4 %	557	19,4 %
Compañera	356	10,4 %	35	6,6 %	321	11,2 %
Amigo	13	0,4 %	3	0,6 %	10	0,3 %
Amiga	26	0,8 %	8	1,5 %	18	0,6 %
Novio	2	0,1 %	–	–	2	0,1 %
Exnovio	13	0,4 %	5	0,9 %	8	0,3 %
Exnovia	5	0,1 %	2	0,4 %	3	0,1 %

¹¹ TEA, TDA, TDAH y trastornos del aprendizaje.

Perfil	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Menor implicado ¹²	96	2,8 %	9	1,7 %	87	3,0 %
Menor sin relación	69	2,0 %	9	1,7 %	60	2,1 %
ADULTOS DEL ENTORNO EDUCATIVO						
Profesor/a	197	5,8 %	20	3,8 %	177	6,2 %
Otros del entorno educativo	68	2,0 %	4	0,8 %	64	2,2 %

Teniendo en cuenta las consultas de adultos y menores de edad de manera conjunta, se observa que lo más frecuente (30,9 %) es que en las situaciones de acoso participen varios compañeros de ambos sexos, o bien compañeros varones. En segundo lugar, se detectan casos en los que el acosador es un compañero varón (18,0 %). Respecto a las acosadoras mujeres, actúan en proporción similar de forma individual y en grupo (15,9 % grupales y 10,4 % individuales).

Además de acoso escolar, los menores son susceptibles de sufrir otros tipos de violencia fuera del entorno escolar (2,0 %). Así, en un 5,8 % de los casos de acoso escolar el profesor también ejerció algún tipo de violencia sobre el menor de edad acosado.

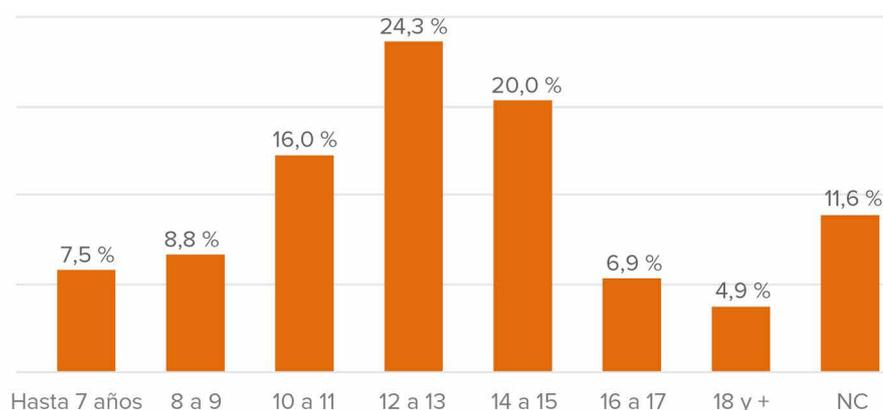
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia

Perfil	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
FAMILIARES						
Padre	180	5,3 %	44	8,3 %	136	4,7 %
Madre	75	2,2 %	44	8,3 %	31	1,1 %
Padres	50	1,5 %	48	9,0 %	2	0,1 %
Hermanos/as	20	0,6 %	14	2,6 %	6	0,2 %
Otros familiares	43	1,3 %	15	2,8 %	28	1,0 %
OTROS ADULTOS						
Adulto sin relación con el menor	76	2,2 %	6	1,1 %	70	2,4 %
Internauta	1	–	1	0,2 %	–	–
Agresor desconocido	52	1,5 %	17	3,2 %	35	1,2 %

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 años, si bien en los casos comunicados por los propios menores de edad asciende a 11,5 años mientras que en las consultas de adultos es de 11,1 años.

¹² Menor implicado: cuando llama la familia del acosador o el propio menor que comete los hechos violentos.

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

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

Tabla 26. Edad del posible acosador

Franja de edad	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Hasta 7 años	291	7,5 %	4	0,7 %	287	8,7 %
8 a 9	338	8,8 %	7	1,3 %	331	10,0 %
10 a 11	617	16,0 %	28	5,2 %	589	17,8 %
12 a 13	940	24,3 %	116	21,3 %	824	24,8 %
14 a 15	772	20,0 %	141	25,9 %	631	19,0 %
16 a 17	266	6,9 %	49	9,0 %	217	6,5 %
18 o más años	190	4,9 %	16	2,9 %	174	5,2 %
No consta	447	11,6 %	183	33,7 %	264	8,0 %
Total	3.861	100,0 %	544	100,0 %	3.317	100,0 %
Edad media	11,0		11,5		11,1	

Analizando los resultados por grupos de edad, es el de menores de entre 12 y 13 años donde se concentran más casos, un 24,3 %, seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 14 y 15 años (20,0 %) y de 10 y 11 años (16,0 %).

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 distinta entre chicas y chicos, con un 57,3 % y 42,0 % 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	930	24,1 %	105	19,3 %	825	24,9 %
Varón	1.691	43,8 %	242	44,5 %	1.449	43,7 %
Ambos sexos	1.075	27,8 %	179	32,9 %	896	27,0 %
No consta	165	4,3 %	18	3,3 %	147	4,4 %
Total	3.861	100,0 %	544	100,0 %	3.317	100,0 %

Los varones representan un 43,8 %, mientras que las mujeres son responsables del 24,1 % de las agresiones. Las situaciones en las que los acosadores son de ambos sexos suponen un 27,8 % 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 las conductas agresivas, disruptivas e iracundas (19,2 %) y las situaciones en las que el agresor tenía una anterior amistad con la víctima (14,5 %). Les siguen características de acosadores/as considerados/as como una actitud prepotente y desafiante (12,8 %), líderes negativos o que quieren ser populares (6,9 %).

Tabla 28. Características de los acosadores

Género	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Líder negativo, querer ser popular	234	6,9 %	22	4,1 %	212	7,4 %
Actitud prepotente, desafiante	436	12,8 %	42	7,9 %	394	13,7 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	656	19,2 %	52	9,8 %	604	21,0 %
Perfil ansioso	6	0,2 %	1	0,2 %	5	0,2 %
Déficit de habilidades sociales o emocionales	16	0,5 %	–	–	16	0,6 %
Baja autoestima	4	0,1 %	1	0,2 %	3	0,1 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	1	0,0 %	–	–	1	0,0 %
Pertenencia a tribu urbana	10	0,3 %	–	–	10	0,3 %
Adicto a tecnologías	3	0,1 %	1	0,2 %	2	0,1 %
Adicto a sustancias	16	0,5 %	5	0,9 %	11	0,4 %
Anterior amistad con la víctima	494	14,5 %	105	19,8 %	389	13,5 %
Vengativo	75	2,2 %	5	0,9 %	70	2,4 %
Haber sufrido acoso escolar en el pasado	23	0,7 %	3	0,6 %	20	0,7 %
Rendimiento académico	61	1,8 %	4	0,8 %	57	2,0 %
Extranjero/a, diferencia cultural	–	–	–	–	–	–
Nivel socioeconómico	8	0,2 %	–	–	8	0,3 %
Problemas familiares graves	111	3,3 %	6	1,1 %	105	3,6 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	51	1,5 %	2	0,4 %	49	1,7 %
Adoptado	6	0,2 %	–	–	6	0,2 %
Diversidad funcional	38	1,1 %	1	0,2 %	37	1,3 %
Otros	17	0,5 %	–	–	17	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 2022 hasta agosto de 2023 se han realizado un total de 13.432¹³ derivaciones (información de carácter social o derivación a un recurso social específico), 618 por las consultas de menores de edad y 12.814 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.

¹³ En 1 de las derivaciones realizadas no consta la Comunidad Autónoma.

Así, tras obtener los datos y el consentimiento de la persona que llama, se comunica el caso a los servicios públicos de la comunidad autónoma que se consideran competentes y oportunos en cada situación. En este periodo se ha realizado un total de 236 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	132	2.506	29
Aragón	14	148	1
Principado de Asturias	18	300	4
Illes Balears	32	198	2
Canarias	28	723	46
Cantabria	1	106	1
Castilla y León	29	695	7
Castilla-La Mancha	30	740	64
Cataluña	66	1.478	19
Ceuta	5	22	0
Extremadura	4	247	6
Galicia	46	640	8
La Rioja	10	66	2
Comunidad de Madrid	116	2.891	22
Melilla	-	14	1
Región de Murcia	14	322	5
Comunidad Foral de Navarra	4	83	0
País Vasco	9	250	1
Comunitat Valenciana	60	1.384	18
No consta	-	1	0
Total	618	12.814	236

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 2022 hasta agosto de 2023, el departamento jurídico ha realizado un total de 5.738 derivaciones (información de carácter jurídico o derivación a un recurso jurídico específico), 390 por las consultas de menores de edad y 5.348 por las consultas de adultos¹⁴. Además, se han realizado 594 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	63	1.069	111
Aragón	8	65	10
Principado de Asturias	13	132	8
Illes Balears	18	85	11
Canarias	17	307	43
Cantabria	1	44	5
Castilla y León	18	285	33
Castilla-La Mancha	22	293	52
Cataluña	39	637	79
Ceuta	2	9	1
Extremadura	7	104	12
Galicia	20	271	33
La Rioja	6	35	2
Madrid	77	1.160	103
Melilla	–	6	1
Región de Murcia	9	125	13
Comunidad Foral de Navarra	4	31	2
País Vasco	7	113	7
Comunitat Valenciana	59	574	67
No consta	0		1
Total	390	5.345	594

¹⁴ En 3 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.

	Sep. 22	Oct. 22	Nov. 22	Dic. 22	Ene. 23	Feb. 23	Mar. 23	Abr. 23	May. 23	Jun. 23	Jul. 23	Ago. 23	Total
Andalucía	340	323	317	452	358	117	483	164	315	118	116	54	3.157
Aragón	68	52	21	41	79	23	19	9	41	101	–	3	457
Principado de Asturias	50	12	35	41	23	10	77	3	13	12	2	27	305
Illes Balears	43	9	7	21	11	35	29	5	41	8	79	–	288
Canarias	142	253	183	62	135	70	165	54	91	61	39	27	1.282
Cantabria	68	17	7	10	3	23	5	5	3	1	–	–	142
Castilla y León	217	26	120	154	192	82	68	36	71	138	4	2	1.110
Castilla-La Mancha	142	192	49	113	57	117	39	15	91	20	3	28	866
Cataluña	316	166	134	82	90	385	126	90	223	213	79	101	2.005
Ceuta	6	17	21	31	34	12	10	–	–	3	–	–	134
Extremadura	68	9	49	51	56	23	29	9	10	8	39	1	352
Galicia	161	105	120	52	79	35	87	81	81	61	39	2	903
La Rioja	31	9	2	–	11	–	10	4	10	1	–	27	105
Comunidad de Madrid	514	459	533	412	449	332	472	264	410	638	181	78	4.742
Melilla	31	61	21	10	11	12	17	45	30	20	–	1	259
Región de Murcia	37	44	57	31	57	70	29	6	31	61	79	2	504
Comunidad Foral de Navarra	198	–	–	21	45	12	19	1	10	41	39	1	387
País Vasco	31	9	28	10	11	3	13	54	41	20	79	–	299
Comunitat Valenciana	310	148	155	165	113	186	70	36	122	34	7	2	1.348
No consta	–	1	–	1	2	5	3	1	–	–	1	–	14
Total¹⁵	2.773	1.912	1.859	1.760	1.816	1.552	1.771	882	1.634	1.559	786	356	18.660

¹⁵ 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 acoso¹⁶

	Sep. 22		Oct. 22		Nov. 22		Dic. 22		Ene. 23		Feb. 23		Mar. 23		Abr. 23		May. 23		Jun. 23		Jul. 23		Ago. 23	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%																		
Acoso verbal	230	69,9	230	68,9	217	63,6	136	74,3	191	80,9	250	79,1	396	86,5	226	86,9	414	87,9	276	82,4	57	69,5	52	82,5
Acoso psicológico	276	83,9	257	76,9	272	79,8	171	93,4	198	83,9	263	83,2	409	89,3	236	90,8	405	86,0	298	89,0	49	59,8	45	71,4
Acoso físico	201	61,1	216	64,7	203	59,5	126	68,9	158	66,9	182	57,6	321	70,1	168	64,6	308	65,4	229	68,4	32	39,0	31	49,2
Acoso social	213	64,7	180	53,9	184	54,0	112	61,2	133	56,4	176	55,7	288	62,9	187	71,9	322	68,4	254	75,8	44	53,7	31	49,2
Ciberacoso	89	27,1	67	20,1	75	22,0	51	27,9	64	27,1	89	28,2	64	14,0	62	23,8	134	28,5	89	26,6	30	36,6	20	31,7
Violencia sexual	16	5,7	19	5,7	24	7,0	19	10,4	15	6,4	16	5,1	57	12,4	20	7,7	71	15,1	37	11,0	5	6,1	1	1,6
Total casos	329		334		341		183		236		316		458		260		471		335		82		63	

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	220	26,4 %	37	32,7 %	183	25,4 %
WhatsApp	434	52,0 %	45	39,8 %	389	54,0 %
Tik Tok	65	7,8 %	14	12,4 %	51	7,1 %
Facebook	–	–	–	–	–	–
Twitter	13	1,6 %	4	3,5 %	8	1,1 %
Hangout	2	0,2 %	1	0,9 %	1	0,1 %
F3	–	–	–	–	–	–
Web Omegle	–	–	–	–	–	–
Redes sociales (sin especificar)	98	11,8 %	10	8,8 %	88	12,2 %
Videojuegos online	14	1,7 %	1	0,9 %	13	1,8 %
Llamadas	72	8,6 %	7	6,2 %	65	9,0 %
Correo electrónico	10	1,2 %	1	0,9 %	9	1,2 %
Video	–	–	–	–	–	–
Clases online	2	0,2 %	–	–	2	0,3 %
Plataforma virtual escolar	5	0,6 %	–	–	5	0,7 %
Recursos digitales en el centro escolar (ordenadores, tablet...)	–	–	–	–	–	–
Otras aplicaciones	7	0,8 %	3	2,7 %	4	0,6 %
No consta	101	12,1 %	24	21,2 %	77	10,7 %

La principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es WhatsApp (52,0 %), seguida de Instagram (26,4 %). Si comparamos las formas de consulta, observamos que tanto los adultos como los niños y adolescentes detectan mayor ciberacoso a través de WhatsApp y por medio de Instagram.

¹⁶ Admite múltiples tipos de acoso.

8.4. Anexo IV. Tipo de violencia sexual

Tabla 34. Distribución de los posibles casos de violencia sexual

	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
AGRESIÓN SEXUAL¹⁷	125	3,7 %	14	2,6 %	111	3,9 %
Penetración (vaginal, anal u oral)	10	0,3 %	2	0,4 %	8	0,3 %
Introducción de objetos vía vaginal o anal	6	0,2 %	–	–	6	0,2 %
Tocamientos de zonas del cuerpo	91	2,7 %	10	1,9 %	81	2,8 %
Besos	12	0,4 %	2	0,4 %	10	0,3 %
Abrazos	4	0,1 %	–	–	4	0,1 %
Caricias	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,0 %
Masajes	–	–	–	–	–	–
Masturbación	7	0,2 %	–	–	7	0,2 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	16	0,5 %	1	0,2 %	15	0,5 %
Muestra de imágenes sexuales	9	0,3 %	2	0,4 %	7	0,2 %
Exhibición de material pornográfico	6	0,2 %	2	0,4 %	4	0,1 %
ACOSO SEXUAL¹⁸	210	6,2 %	35	6,6 %	175	6,1 %
Invasión del espacio con connotaciones sexuales	30	0,9 %	3	0,6 %	27	0,9 %
Comentarios de contenido sexual	45	1,3 %	3	0,6 %	42	1,5 %
Tocar la ropa o el pelo	13	0,4 %	2	0,4 %	11	0,4 %
Mensajes / Llamadas / Amenazas con connotaciones sexuales	37	1,1 %	5	0,9 %	32	1,1 %
Peticiones de favores sexuales	17	0,5 %	7	1,3 %	10	0,3 %
Hacer regalos sexuales	–	–	–	–	–	–
Entrometerse en la vida sexual	8	0,2 %	1	0,2 %	7	0,2 %
Pedir la realización de conductas sexuales	31	0,9 %	10	1,9 %	21	0,7 %
Utilizar sonidos o gestos sexualizados	12	0,4 %	–	–	12	0,4 %
Frases, chistes o bromas sobre la orientación sexual o de índole sexual	31	0,9 %	4	0,8 %	27	0,9 %
Descalificaciones con tono sexual	80	2,3 %	16	3,0 %	64	2,2 %
Insinuaciones sexuales	17	0,5 %	1	0,2 %	16	0,6 %
Ridiculizar la vida sexual	25	0,7 %	6	1,1 %	19	0,7 %

¹⁷ Conductas con violencia o intimidación.

¹⁸ 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		Víctimas mujeres		Víctimas varones		Género no binario ¹⁹		No consta género ²⁰	
Hasta 7 años	312	9,2 %	142	7,3 %	170	11,9 %	–	–	–	–
8 a 9	367	10,8 %	180	9,2 %	185	12,9 %	–	–	2	10,5 %
10 a 11	613	18,0 %	320	16,4 %	291	20,3 %	–	–	2	10,5 %
12 a 13	1.026	30,1 %	591	30,2 %	426	29,8 %	3	100,0 %	6	31,6 %
14 a 15	752	22,1 %	501	25,6 %	246	17,2 %	–	–	5	26,3 %
16 a 17	322	9,4 %	212	10,8 %	107	7,5 %	–	–	3	15,8 %
18 y más	5	0,1 %	3	0,2 %	2	0,1 %	–	–	–	–
No consta	11	0,3 %	5	0,3 %	5	0,3 %	–	–	1	5,3 %
Total	3.408	100,0 %	1.954	100,0 %	1.432	100,0 %	3	100,0 %	19	100,0 %
EDAD MEDIA	12,2		12,7		11,5		12,4		12,6	

8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social

Tabla 36. Intervenciones desde el Departamento Social

	Sep. 22	Oct. 22	Nov. 22	Dic. 22	Ene. 23	Feb. 23	Mar. 23	Abr. 23	May. 23	Jun. 23	Jul. 23	Ago. 23	Total
Andalucía	2	3	2	–	3	2	2	2	7	6	–	–	29
Aragón	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
Principado de Asturias	–	1	2	–	–	–	–	–	–	1	–	–	4
Illes Balears	–	–	–	1	–	–	–	–	–	1	–	–	2
Canarias	3	4	3	6	3	5	6	3	7	6	–	–	46
Cantabria	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	1
Castilla y León	2	–	–	–	–	–	2	1	–	2	–	–	7
Castilla-La Mancha	7	8	6	6	8	6	7	3	7	4	–	2	64
Cataluña	1	1	2	–	1	–	3	4	1	5	–	1	19
Ceuta	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Extremadura	–	1	1	–	2	–	–	–	1	1	–	–	6
Galicia	–	–	3	–	–	1	–	1	1	1	1	1	9
La Rioja	–	–	–	–	–	–	–	–	2	–	–	–	2
Comunidad de Madrid	–	2	1	1	2	–	7	3	2	3	–	1	22
Melilla	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	1
Región de Murcia	–	–	–	–	–	–	–	–	4	–	–	1	5
Comunidad Foral de Navarra	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
País Vasco	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	1
Comunitat Valenciana	1	4	–	2	–	–	1	–	7	2	–	1	18
Total	16	24	21	16	19	14	29	18	39	32	1	8	237

¹⁹ Esta categoría se incluye a partir de esta edición 2021-2022.

²⁰ 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	13
Figura 2. Evolución del total de llamadas entrantes	13
Figura 3. Clasificación de los posibles casos de acoso por tipología.....	17
Figura 4. Lugar en que se producen los posibles casos de acoso.....	23
Figura 5. Distribución porcentual en función de la edad de la posible víctima	25
Figura 6. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador.....	30

Tablas

Tabla 1. Comunicaciones recibidas	9
Tabla 2. Tipología de las llamadas atendidas	10
Tabla 3. Distribución horaria de las comunicaciones de orientación especial.....	11
Tabla 4. Distribución de las llamadas por comunidades autónomas y ciudades autónomas	11
Tabla 5. Distribución de los chats y posibles casos por CC.AA. y ciudades autónomas.....	12
Tabla 6. Persona que conoce la situación.....	14
Tabla 7. Persona adulta que comunica la situación.....	15
Tabla 8. Tipos de acoso escolar	18
Tabla 9. Tipos de acoso escolar por edad	18
Tabla 10. Conductas nocivas en los casos de acoso verbal.....	18
Tabla 11. Conductas negativas en los casos de acoso psicológico	19
Tabla 12. Conductas negativas en los casos de acoso físico	19
Tabla 13. Conductas negativas en los casos de acoso social.....	20
Tabla 14. Conductas negativas en los casos de ciberacoso	21
Tabla 15. Conductas negativas en los casos de acoso sexual.....	22
Tabla 16. Expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro	22
Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso	23
Tabla 18. Frecuencia del acoso escolar.....	24
Tabla 19. Duración del acoso escolar	24
Tabla 20. Número de expedientes por edad de la posible víctima	26
Tabla 21. Género de la posible víctima	26
Tabla 22. Características de la posible víctima	27
Tabla 23. Tipos de necesidades de la posible víctima.....	28
Tabla 24. Perfil del posible acosador	28
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia	29
Tabla 26. Edad del posible acosador	30
Tabla 27. Sexo del posible acosador.....	31

Tabla 28. Características de los acosadores	31
Tabla 29. Derivaciones e intervenciones del Departamento Social por CC. AA.....	33
Tabla 30. Derivaciones e intervenciones del Departamento Jurídico por CC. AA.....	34
Tabla 31. Distribución mensual de las comunicaciones por CC. AA.....	35
Tabla 32. Distribución mensual de los posibles casos por tipo de acoso.....	36
Tabla 33. Aplicaciones y plataformas en las que se produce el ciberacoso.....	36
Tabla 34. Distribución de los posibles casos de violencia sexual	37
Tabla 35. Género y edad de la posible víctima	38
Tabla 36. Intervenciones desde el Departamento Social	38



La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa ha coordinado la elaboración del «Informe del curso 2022-2023 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.