Ministerio
de Educación, Formación Profesional
y Deportes

Informe del curso 2023-2024

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

Desde septiembre 2023 hasta agosto de 2024

900 018 018

VIII 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 2023-2024

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES

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 2023-2024. 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 ciberacoso (internet, móviles y redes sociales). Su ámbito territorial de atención es de alcance nacional, aunque atiende igualmente las llamadas de los centros docentes en el exterior, centros con convenio y programas internacionales dependientes de Ministerio de Educación, 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 2023 hasta agosto de 2024. 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 2023 hasta agosto de 2024.

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 2023 hasta el 31 de agosto de 2024.

Tabla 1. Comunicaciones recibidas

Comunicaciones entrantes	Total anual
Intentos de llamadas	18.593
Llamadas completadas	11.655

A lo largo del periodo analizado se han atendido 12.656 peticiones de ayuda, de las cuales 11.655 corresponden a llamadas completadas. Estas se han hecho mayoritariamente desde teléfonos móviles (11.200). Esto supone una media de 50,95 intentos de llamada diarios y 34,68 peticiones de ayuda atendidas por día.

El tiempo medio de las llamadas de orientación especial (ORES) fue de 42,18 minutos. Por su parte, el tiempo destinado a la cumplimentación de los informes de los psicólogos-orientadores fue de 38 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 (ORES).

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 2023 hasta agosto de 2024 se han atendido 8.242 llamadas de este tipo.

Por su parte, las llamadas de orientación especial (ORES) 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. Desde septiembre de 2023 hasta agosto de 2024 se han atendido 4.414 consultas de orientación especial (3.413 llamadas, 828 chats y 173 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	ORES	Casos
Correo electrónico	173	99
Chats	828	463
Llamadas	3.413	2.512
- Llamadas de menores de edad	164	112
- Llamadas de adultos	3.249	2.400
Total	**4.414**	**3.074**

En total, el número medio de ORES por día es de 12,06 y el número medio de casos por día es de 8,39.

En este período, el número de consultas a través de chat y correo electrónico ha disminuido, y su uso sigue siendo inferior al del teléfono.

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 (50,8 %) se recibieron por la tarde; un 34 % de las consultas fueron recibidas por la mañana y un 15,2 % por la noche.

Tabla 3. Distribución horaria de las comunicaciones de orientación especial

Franja horaria	Todas las comunicaciones		Adultos		Menores	
Mañana	1.499	34,0 %	1.405	40,4 %	94	10,0 %
Tarde	2.244	50,8 %	1.716	49,4 %	528	56,2 %
Noche	671	15,2 %	353	10,2 %	318	33,8 %
Total	**4.414**	**100** %	**3.474**	**100** %	**940**	**100** %

Si analizamos los resultados con más detalle, observamos que los menores llaman principalmente durante la tarde, fuera del horario lectivo en un 56,2 % de las situaciones. En la franja horaria de la mañana se atendieron un 10 % de llamadas por parte de menores y por la noche un 33,8 %. En cuanto a las llamadas realizadas por los adultos se reparten principalmente entre el horario de tarde (49,4 %) y de mañana (40,4 %).

3.4. Distribución de las llamadas por comunidades autónomas

Respecto a la distribución geográfica de las llamadas, se aprecia que está estrechamente vinculada con la proporción de estudiantes escolarizados en cada comunidad y ciudad autónoma, si bien esta correlación no es perfecta[1]. 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	1.478	692	503
Aragón	187	72	49
Principado de Asturias	94	68	41
Illes Balears	169	56	44
Canarias	660	200	137
Cantabria	106	33	22
Castilla y León	782	197	129
Castilla-La Mancha	487	174	141
Cataluña	1.931	397	302
Ceuta	36	3	3
Extremadura	437	79	57
Galicia	500	154	121
La Rioja	107	10	8
Comunidad de Madrid	2.802	661	498
Melilla	16	2	2
Región de Murcia	523	125	89
Comunidad Foral de Navarra	51	25	19
País Vasco	248	112	82
Comunitat Valenciana	1.026	338	256
NO CONSTA	15	15	9
Total	**11.655**	**3.413**	**2.512**

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	Casos
Andalucía	127	76
Aragón	25	17
Principado de Asturias	19	7
Illes Balears	53	14
Canarias	29	14
Cantabria	2	2
Castilla y León	56	35
Castilla-La Mancha	75	33
Cataluña	83	49
Ceuta	6	3
Extremadura	11	7
Galicia	42	26
La Rioja	2	1
Comunidad de Madrid	236	130
Melilla	2	1
Región de Murcia	32	14
Comunidad Foral de Navarra	9	6
País Vasco	18	14
Comunitat Valenciana	133	83
NO CONSTA	41	30
Total	**1.001**	**562**

En este punto se observa que la proporción entre el número de chats totales (1.001) y los casos que originan (562) es mayor que la que existe entre el total de llamadas completadas (11.655) y los casos detectados a través de esta línea (2.512).

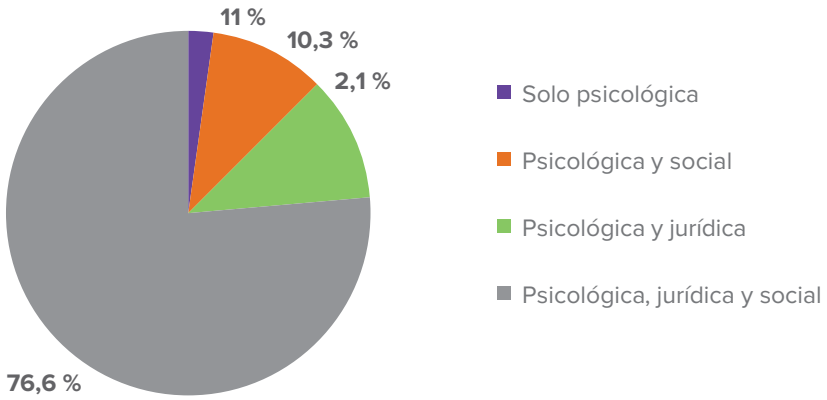
3.5. Resolución de las llamadas

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

1. 1) *Orientación de carácter psicológico*. Todas las comunicaciones de orientación especial han recibido apoyo por parte del equipo de psicólogas y psicólogos.
2. 2) *Orientación de carácter jurídico*. Llamadas donde se ha transmitido información de carácter legal, y/o derivación a recursos jurídicos.
3. 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.

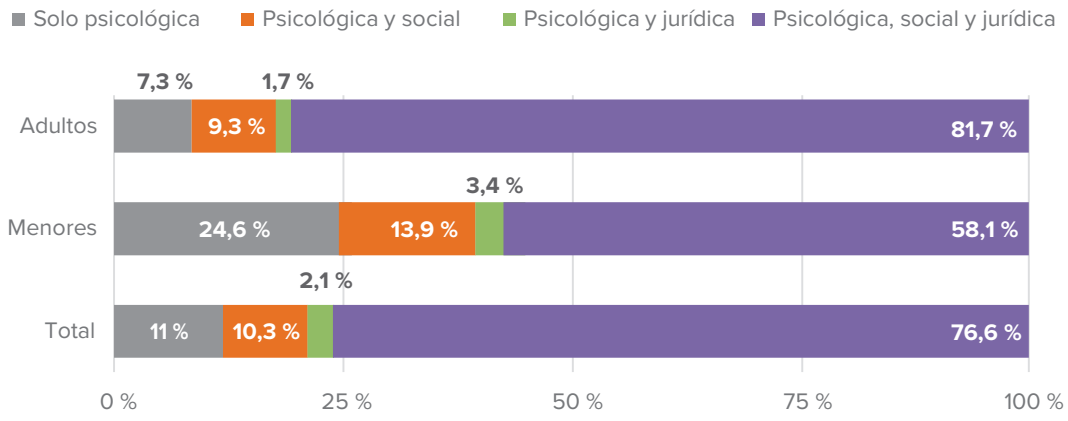
Durante el período que se analiza en este informe, se destaca que un 76,6 % de las llamadas han requerido una orientación psicológica, jurídica y social de manera conjunta. Esta es la fórmula más compleja de las existentes.

Figura 1. Orientación que requieren las comunicaciones de orientación especial



Al segmentar las consultas en función de la persona que la efectúa, se observan ligeras diferencias entre menores y adultos. En el grupo de menores de edad, un 58,1 % de las comunicaciones han requerido una orientación psicológica, jurídica y social. Seguida de la orientación únicamente psicológica (24,6 %), de la orientación psicológica y social (13,9 %) y de la psicológica y jurídica (3,4 %). En el caso de los adultos, son más las comunicaciones que requieren una orientación psicológica, jurídica y social de forma conjunta (81,7 %) y menos las que demandan orientación psicológica y jurídica (1,7 %), solo psicológica (7,3 %) o psicológica y social (9,3 %).

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 10,5 % 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 si el interlocutor es menor de edad como si es un adulto.

Tabla 6. Persona que conoce la situación[2]

Persona que conoce la situación	Total		Menores de edad		Adultos	
Entorno familiar						
Ambos padres	1.197	38,9 %	193	38,1 %	1.004	39,1 %
Madre	1.365	44,4 %	84	16,6 %	1.281	49,9 %
Padre	215	7,0 %	11	2,2 %	204	7,9 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	185	6,0 %	17	3,4 %	168	6,5 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	180	5,9 %	29	5,7 %	151	5,9 %
Madrastra, padrastro	64	2,1 %	5	1,0 %	59	2,3 %
Entorno social						
Entorno social: amigo/a, amigos/as, conocidos/asnovio/a	272	8,8 %	104	20,5 %	168	6,5 %
Entorno escolar						
Profesores, Jefe de Estudios, tutores, orientadorescuidadores	2.592	84,3 %	264	52,1 %	2.328	90.7 %
Entorno escolar: compañero/a, compañeros/as	395	12,8 %	54	10,7 %	341	13,3 %
AMPA, inspección educativa, Consejería de educación	264	8,6 %	16	3,2 %	248	9,7 %

2 Un mismo caso pueden 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	1.160	37,7 %	123	24,3 %	1.037	40,4 %
Policía, Guardia Civil, UFAM	322	10,5 %	28	5,5 %	294	11,5 %
Servicios sociales: asistente social, trabajador social	190	6,2 %	10	2,0 %	180	7,0 %
Profesionales judicatura: abogado, juzgado, juez, fiscal	146	4,7 %	7	1,4 %	139	5,4 %
Emergencias 112	10	0,3 %	1	0,2 %	9	0,4 %
Otros						
Familia del agresor	692	22,5 %	35	6,9 %	657	25,6 %
Otros adultos: vecinos, amigos de los padres, etc.	-	-	-	-	-	-
Desconocidos	6	0,2 %	-	-	6	0,2 %
Otras personas	76	2,5 %	3	0,6 %	73	2,8 %

Se ha optado por la categorización de los datos conforme a la relación directa del llamante con la posible víctima de acoso. Destacan, en este sentido, las personas más cercanas y de mayor confianza para los menores de edad: sus padres, los profesores y otros compañeros. Los docentes y el personal del centro son las personas que conocen la existencia del caso con una mayor frecuencia, puesto que así lo manifiestan en un 84,3 % de las comunicaciones. Seguidamente, se sitúan las madres (44,4 %) y los profesionales sociales (37,7 %).

Respecto a la edición anterior, el porcentaje de casos en los que ambos progenitores eran conocedores de la situación ha aumentado, pasando de un 31,8 % a un 38,9 %. También ha aumentado el porcentaje del entorno escolar (compañeros/as) que es conocer de la situación, de un 12,5 % a un 12,8 %. En cambio, el porcentaje de casos donde el entorno social (amigos/as, conocidos/as, novio/a) es conocedor ha disminuido, pasando de 13,9 a 8,8 %.

Al comparar las llamadas realizadas por menores y adultos, existen algunas diferencias destacables. El grado de conocimiento por parte del entorno social es mucho mayor en las llamadas de los menores. En cambio, el grado de conocimiento por parte del entorno educativo, otros profesionales y otros es mayor en las llamadas de los 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	1.847	71,9 %
Padre	512	19,9 %
Madrastra, padrastro	11	0,4 %
Padre o madre adopción/acogida	6	0,2 %
Padre o madre del agresor/a	-	-
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	56	2,2 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	24	0,9 %
Novio/a	1	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	Total[3]	Porcentaje
Profesionales del centro escolar: profesores, director, orientadores, etc.	20	0,8 %
Otros profesionales: psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, etc.	20	0,8 %
Otros adultos: amigos de los padres, vecinos, etc.	28	1,1 %
Otros jóvenes: amigos, jóvenes, etc.	12	0,5 %
Anónimo	30	1,2 %
Total	**2.567**	**100,0** %

La mayoría de las veces son los progenitores/as los que buscan ayuda, siendo específicamente las madres quienes buscan ayuda, en siete de cada diez casos, 71,9 %, y los padres en el 19,9 % de las ocasiones. El resto de los supuestos son minoritarios.

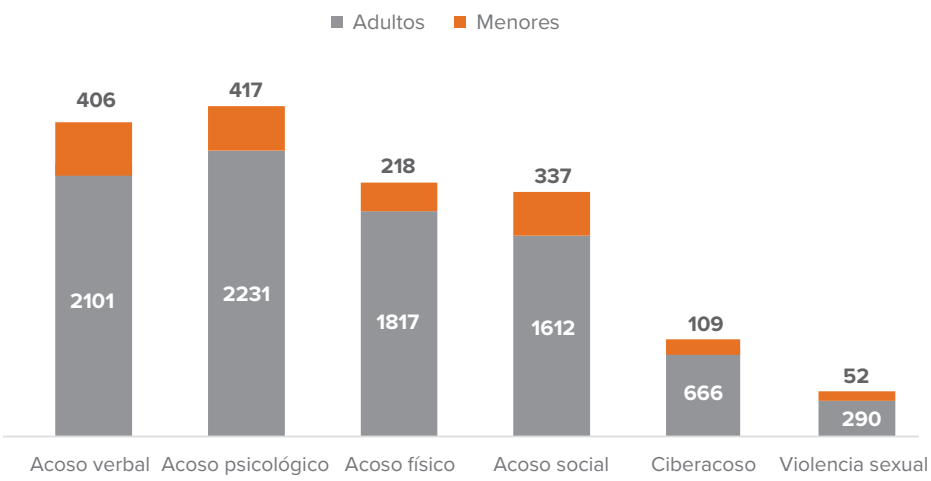
5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso

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

5.1. Categorías de acoso

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

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



Al igual que en otras ediciones[4], en este periodo se detecta que el acoso psicológico es el tipo de acoso escolar más habitual, presente en el 86,1 % de los casos. Le siguen las situaciones de acoso verbal (81,6 %) y de acoso físico (66,2 %). Comparativamente, el ciberacoso es menos frecuente (25,2 %) y el acoso sexual tiene una incidencia más baja (11,1 %).

Tal y como se observa a continuación, los datos reportados por menores y adultos son muy similares. Sin embargo, existe una diferencia notable en el caso del acoso físico, ya que las consultas de los menores comprenden un 43 % y el de los adultos un 70,8 %.

Tabla 8. Tipos de acoso escolar[5]

Tipos de acoso	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Acoso verbal	2.507	81,6 %	406	80,1 %	2.101	81,8 %
Acoso psicológico	2.648	86,1 %	417	82,2 %	2.231	86,9 %
Acoso físico	2.035	66,2 %	218	43,0 %	1.817	70,8 %
Acoso social	1.949	63,4 %	337	66,5 %	1.612	62,8 %
Ciberacoso	775	25,2 %	109	21,5 %	666	25,9 %
Violencia sexual	342	11,1 %	52	10,3 %	290	11,3 %

Base: 3.074 casos (507 casos de menor de edad y 2.567 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	224	272	442	775	564	212
Acoso psicológico	269	296	461	790	571	240
Acoso físico	294	280	375	578	381	116
Acoso social	151	221	342	602	439	182
Ciberacoso		13	116	333	230	77
Violencia sexual	61	41	45	81	81	33

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

5.1.1. Acoso verbal

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

Tabla 10. Conductas nocivas en los casos de acoso verbal

Acoso verbal	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Insultos directos, vejaciones	1.965	63,9 %	308	60,7 %	1.657	64,6 %
Burlas, reírse de alguien, ofensas	1.450	47,2 %	250	49,3 %	1.200	46,7 %

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)
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)

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	
Amenazas verbales, coacciones	768	25,0 %	78	15,4 %	690	26,9 %
Hablar mal de alguien	388	12,6 %	108	21,3 %	280	10,9 %
Difusión de rumores	189	6,1 %	43	8,5 %	146	5,7 %
Injurias, calumnias	281	9,1 %	51	10,1 %	230	9,0 %
Bromas pesadas	150	4,9 %	32	6,3 %	118	4,6 %
Otros	4	0,1 %	–	–	4	0,2 %

Al analizar las conductas más frecuentes dentro de esta tipología, destacan los insultos directos y vejaciones, presentes en el 63,9 % de los casos, le siguen las ofensas y burlas (47,2 %) y, después las amenazas o coacciones por sus compañeros (25,0 %).

5.1.2. Acoso psicológico

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

Tabla 11. Conductas negativas en los casos de acoso psicológico

Acoso psicológico	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Intimidación	1.432	46,6 %	178	35,1 %	1.254	48,9 %
Humillaciones	1.688	54,9 %	284	56,0 %	1.404	54,7 %
Aislamiento, ignorar	918	29,9 %	157	31,0 %	761	29,6 %
Chantaje, coacción	301	9,8 %	38	7,5 %	263	10,2 %
Amenazas gestuales	350	11,4 %	44	8,7 %	306	11,9 %
Encerrar, retener en contra de su voluntad	328	10,7 %	28	5,5 %	300	11,7 %
Otros	18	0,6 %	6	1,2 %	12	0,5 %

En las situaciones de acoso psicológico, detectamos que lo más habitual son las humillaciones, presentes en un total de 54,9 % de los casos. También predominan las intimidaciones (46,6 %) y las situaciones de aislamiento (29,9 %) 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 46,4 % de los posibles casos. Otras agresiones más fuertes como palizas, puñetazos o patadas aparecen en un 33,8 % 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	1.426	46,4 %	137	27,0 %	1.289	50,2 %
Palizas, puñetazos, patadas	1.039	33,8 %	83	16,4 %	956	37,2 %
Peleas	262	8,5 %	22	4,3 %	240	9,3 %
Tirones de pelo	155	5,0 %	14	2,8 %	141	5,5 %
Bajar los pantalones	78	2,5 %	5	1,0 %	73	2,8 %
Escupir	84	2,7 %	11	2,2 %	73	2,8 %

Acoso físico	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Perseguir	190	6,2 %	25	4,9 %	165	6,4 %
Tirar, arrojar objetos	413	13,4 %	54	10,7 %	359	14,0 %
Romper objetos	311	10,1 %	18	3,6 %	293	11,4 %
Esconder objetos	91	3,0 %	7	1,4 %	84	3,3 %
Robos	284	9,2 %	17	3,4 %	267	10,4 %
Otros	25	0,8 %	8	1,6 %	17	0,7 %

Otros hechos violentos que sufren las menores víctimas de acoso son que les tiran y arrojan objetos (13,4 %), les rompen objetos o material escolar (10,1 %), así como robos (9,2 %).

5.1.4. Acoso social

Se detecta que las formas más habituales de acoso social son las burlas, ridiculizaciones o insultos, presentes en el 41,3 % de los casos. También es habitual la exclusión social, aislando a la víctima o evitando que participe (28,8 %). Esto se sigue de situaciones en las que se ignora a la víctima: no haciéndole caso o dejándole de hablar (14,4 %) y la presión social para ejercer acoso a un compañero/a (11,3 %).

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.)	884	28,8 %	131	25,8 %	753	29,3 %
Ignorar (no hacer caso, dejar de hablar)	442	14,4 %	85	16,8 %	357	13,9 %
Tratarle como un objeto (menospreciar, utilizar, etc.)	199	6,5 %	38	7,5 %	161	6,3 %
Difundir rumores (hablar mal de la persona)	296	9,6 %	77	15,2 %	219	8,5 %
Burlas, ridiculizar, insultar	1.271	41,3 %	222	43,8 %	1.049	40,9 %
Presión social para ejercer acoso a un compañero	348	11,3 %	38	7,5 %	310	12,1 %
Corrillos (acoso con espectadores)	245	8,0 %	43	8,5 %	202	7,9 %
Traición (revelación de secretos, romper acuerdos)	53	1,7 %	20	3,9 %	33	1,3 %
Otros	9	0,3 %	4	0,8 %	5	0,2 %

5.1.5. Ciberacoso

En primer lugar, conviene recordar que, a pesar de que los casos de ciberacoso y violencia sexual hayan aumentado notablemente el último año (en el curso 2022-2023 el ciberacoso comprendía el 4,1 % y la violencia sexual el 8,2 %; el curso 2023-2024 comprenden el 25,2 % y 11,1 % respectivamente), los porcentajes siguen siendo más bajos que en el resto de los tipos de acoso.

Tabla 14. Conductas negativas en los casos de ciberacoso

Ciberacoso	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Insultos reiterados, ofensas, burlas	445	14,5 %	64	12,6 %	381	14,8 %
Vejaciones, humillaciones	339	11,0 %	45	8,9 %	294	11,5 %
Intimidación	210	6,8 %	30	5,9 %	180	7,0 %
Amenazas, coacciones	239	7,8 %	28	5,5 %	211	8,2 %
Exclusión deliberada, aislamiento	122	4,0 %	12	2,4 %	110	4,3 %
Injurias, calumnias	60	2,0 %	9	1,8 %	51	2,0 %
Difundir imágenes o videos sin consentimiento	201	6,5 %	27	5,3 %	174	6,8 %
Suplantación de identidad digital (*fraping, catfishing*)[6]	49	1,6 %	7	1,4 %	42	1,6 %
Sextorsión[7]	9	0,3 %	4	0,8 %	5	0,2 %
Grooming[8]	1	0,03 %	1	0,2 %	–	–
Envío de virus, troyanos o programas maliciosos	1	0,03 %	–	–	1	0,04 %
Web apaleador	1	0,03 %	–	–	1	0,04 %
Dar de alta a la víctima en páginas web denigrantes	–	–	–	–	–	–
Otros	8	0,3 %	3	0,6 %	5	0,2 %

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 (14,5 %), las vejaciones y las humillaciones (11,0 %), seguido de las amenazas o coacciones (7,8 %), la intimidación (6,8 %) y la difusión de imágenes o videos sin consentimiento (6,5 %).

En los resultados se observa que estos porcentajes aumentan ligeramente en los casos comunicados por los adultos: los insultos ascienden al 14,8 % de los casos, las vejaciones y las humillaciones al 11,5 %, las amenazas o coacciones al 8,2 %, las intimidaciones al 7,0 % y la difusión de imágenes y videos sin consentimiento al 6,8 %.

La principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es el *WhatsApp* (44,5 %), seguida del *Instagram* (15,6 %) y las redes sociales (14,2 %). 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 sexuales[9]. El hecho más repetido es el acoso sexual (8,7 %), seguido de las agresiones sexuales (5,1 %). En el anexo 4 se recoge información detallada al respecto.

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 vídeos, 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	156	5,1 %	31	6,1 %	125	4,9 %
Acoso sexual	267	8,7 %	36	7,1 %	231	9,0 %

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 2023-2024, el 66,9 % del alumnado estudiaba en centros públicos y el 33,1 % 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	1.127	36,7 %	54	10,7 %	1.073	41,8 %
Privado	151	4,9 %	10	2,0 %	141	5,5 %
Concertado	468	15,2 %	22	4,3 %	446	17,4 %
No consta	1.328	43,2 %	421	83,0 %	907	35,3 %
Total	**3.074**	**100 %**	**507**	**100 %**	**2.567**	**100 %**

Como se puede comprobar en la tabla anterior, el 36,7 % de los casos de acoso se produce en centros públicos, el 15,2 % de los casos en concertados y un 4,9 %, en privados. Estas cifras corresponden, a grandes rasgos, con el peso relativo que tiene cada red en el sistema educativo español. Atendiendo a los datos los centros públicos, podrían estar en cierta medida infrarrepresentados, pero el alto porcentaje de casos en los que no consta la titularidad (43,2 %) 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 aula (55,3 %) y el recreo/patio escolar (46,7 %), seguidos del entorno online (25,2 %) y los espacios fuera del centro (17,1 %).

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

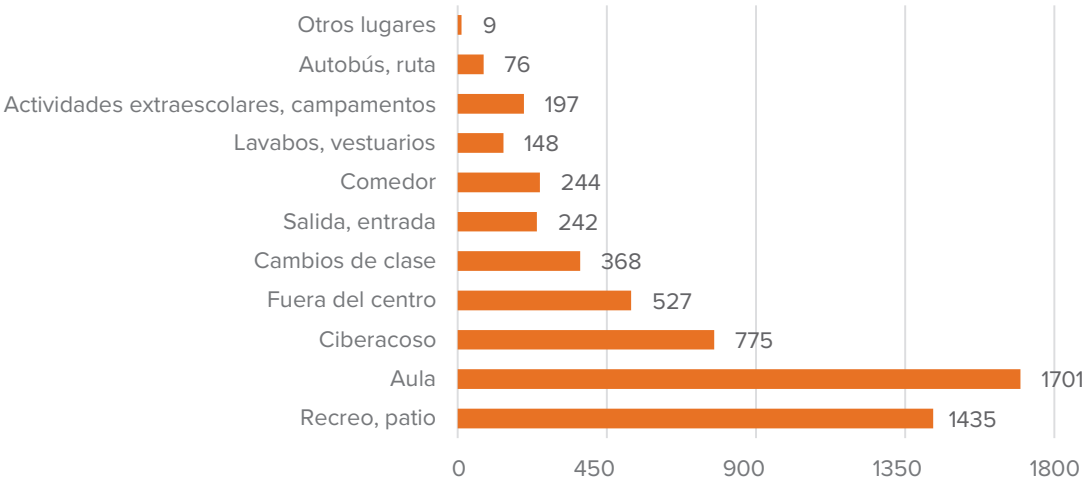


Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso[10]

Lugar	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Recreo, patio	1.435	46,7 %	102	20,1 %	1.333	51,9 %
Aula	1.701	55,3 %	218	43,0 %	1.483	57,8 %
Cambios de clase, pasillos	368	12,0 %	37	7,3 %	331	12,9 %
Lavabos, vestuarios	148	4,8 %	10	2,0 %	138	5,4 %
Comedor	244	7,9 %	3	0,6 %	241	9,4 %
Salida/Entrada	242	7,9 %	20	3,9 %	222	8,6 %
Autobús/Ruta	76	2,5 %	5	1,0 %	71	2,8 %
Fuera del centro	527	17,1 %	62	12,2 %	465	18,1 %
Ciberacoso	775	25,2 %	109	21,5 %	666	25,9 %
Actividades extraescolares/Campamentos	197	6,4 %	16	3,2 %	181	7,1 %
Otros lugares	9	0,3 %	3	0,6 %	6	0,2 %

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 su duración 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 (70,6 %). Cabe destacar que, tal y como se apuntó previamente, el hecho de que las conductas objeto de estudio tengan un carácter continuado en el tiempo es una de las características fundamentales que diferencia el acoso de otras formas de violencia en el contexto escolar.

Tabla 18. Frecuencia del acoso escolar

Consultas de orientación especial	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Diario	3.117	70,6 %	711	75,6 %	2.406	69,3 %
Semanal	338	7,7 %	47	5,0 %	291	8,4 %
Ocasional	641	14,5 %	105	11,2 %	536	15,4 %
No consta	318	7,2 %	77	8,2 %	241	6,9 %
Total	**4.414**	**100,0 %**	**940**	**100,0 %**	**3.474**	**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 (55,3 %). En otro orden, un tercio de las consultas (31,5 %) hicieron referencia a casos de acoso de más de un mes de duración y menos de un año. Finalmente, el 5,7 % de las consultas comunicaron casos recientes, que llevaban sucediendo desde hace una semana o menos.

Tabla 19. Duración del acoso escolar

Consultas de orientación especial	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Desde hace más de un año	2.440	55,3 %	642	68,3 %	1.798	51,8 %
Desde hace más de un mes y menos de un año	1.391	31,5 %	177	18,8 %	1.214	34,9 %
Desde hace más de una semana y menos de un mes	117	2,6 %	25	2,7 %	92	2,6 %
Desde hace una semana o menos	250	5,7 %	28	3,0 %	222	6,4 %
No consta	216	4,9 %	68	7,2 %	148	4,3 %
Total	**4.414**	**100,0 %**	**940**	**100,0 %**	**3.474**	**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 (23,7 % de los casos), seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 14 y 15 años (19,4 %).

Cabe señalar que los casos relacionados con niños menores de 9 años son comunicados casi en su totalidad por adultos del entorno.

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

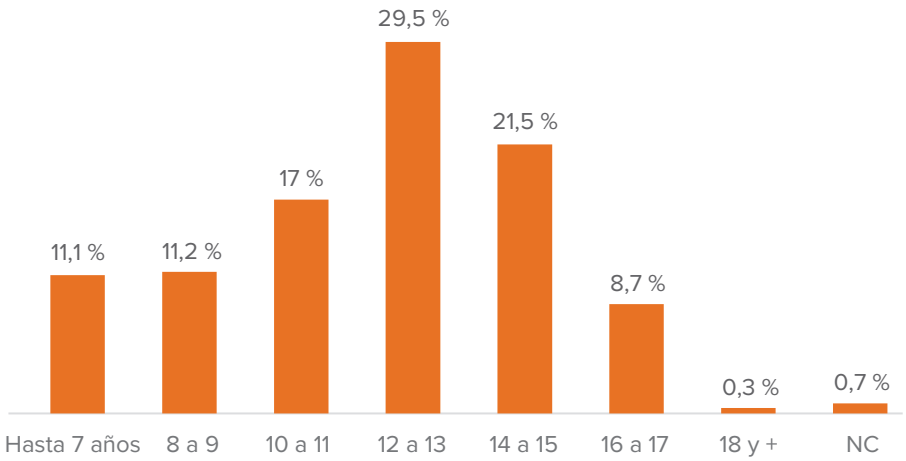


Tabla 20. Número de expedientes por edad de la posible víctima

Franja de edad	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Hasta 7 años	342	11,1 %	2	0,4 %	340	13,3 %
8 a 9	345	11,2 %	3	0,6 %	342	13,3 %
10 a 11	522	17,0 %	31	6,1 %	491	19,1 %
12 a 13	906	29,5 %	161	31,7 %	745	29,0 %
14 a 15	660	21,5 %	184	36,3 %	476	18,6 %
16 a 17	267	8,7 %	121	23,9 %	146	5,7 %
18 y más	9	0,3 %	3	0,6 %	6	0,2 %
No consta	23	0,7 %	2	0,4 %	21	0,8 %
Total	**3.074**	**100,0 %**	**507**	**100,0 %**	**2.567**	**100,0 %**
EDAD MEDIA	12,1		14,2		11,3	

Como consecuencia de estas diferencias, las edades medias de cada una de las líneas difieren en más de dos años (14,2 la línea de menores y 11,3 la de los mayores). La edad media para ambas líneas se sitúa en los 12,1 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 el 56,6 % de los casos de acoso escolar las víctimas son mujeres, mientras que los varones representan el 42,6 % de los casos.

Tabla 21. Género de la posible víctima

Género de la víctima	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Mujer	1.740	56,6 %	364	71,8 %	1.376	53,6 %
Hombre	1.308	42,6 %	132	26,0 %	1.176	45,8 %
Género no binario*	6	0,2 %	3	0,6 %	3	0,1 %
No consta género*	20	0,6 %	8	1,6 %	12	0,5 %
Total	**3.074**	**100,0 %**	**507**	**100,0 %**	**2.567**	**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 71,8 % de los casos el acoso lo sufren niñas menores de edad, frente a un 26,0 % de víctimas varones. En el anexo 5 puede observarse el cruce de ambos datos (edad y sexo) para una mejor radiografía del perfil de las posibles víctimas.

6.1.3. Características de la posible víctima

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

Tabla 22. Características de la posible víctima

Género	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Déficit de habilidades sociales o emocionales	213	6,9 %	31	6,1 %	182	7,1 %
Baja autoestima	106	3,4 %	54	10,7 %	52	2,0 %
Timidez, introversión, solitario	189	6,1 %	19	3,7 %	170	6,6 %
Perfil ansioso	76	2,5 %	19	3,7 %	57	2,2 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	98	3,2 %	8	1,6 %	90	3,5 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	119	3,9 %	43	8,5 %	76	3,0 %
Pertenencia a tribu urbana	2	0,1 %	2	0,4 %	–	–
Adicto a tecnologías	14	0,5 %	3	0,6 %	11	0,4 %
Adicto a sustancias	7	0,2 %	5	1,0 %	2	0,1 %
Relación sentimental vinculada al acoso	63	2,0 %	28	5,5 %	35	1,4 %
Ser exitoso, popular	52	1,7 %	4	0,8 %	48	1,9 %
Nuevo en el centro	261	8,5 %	36	7,1 %	225	8,8 %
Rendimiento académico	299	9,7 %	44	8,7 %	255	9,9 %
Aspecto físico	774	25,2 %	155	30,6 %	619	24,1 %
Discriminación por género	220	7,2 %	47	9,3 %	173	6,7 %
Orientación sexual	169	5,5 %	48	9,5 %	121	4,7 %
Identidad de género (transexualidad)	34	1,1 %	18	3,6 %	16	0,6 %
Extranjero, diferencia cultural	311	10,1 %	32	6,3 %	279	10,9 %
Nivel socioeconómico	102	3,3 %	15	3,0 %	87	3,4 %
Problemas familiares graves	234	7,6 %	88	17,4 %	146	5,7 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	151	4,9 %	70	13,8 %	81	3,2 %
Adoptado	19	0,6 %	3	0,6 %	16	0,6 %
Diversidad funcional	517	16,8 %	43	8,5 %	474	18,5 %
COVID o enfermedad	58	1,9 %	11	2,2 %	47	1,8 %
Otros	145	4,7 %	37	7,3 %	111	4,3 %

Analizando el perfil de las víctimas de acoso escolar, en un 25,2 % de los casos el acoso va ligado al aspecto físico de las víctimas y en un 16,8 % de los casos las victimas presentan diversidad funcional. El acoso también suele relacionarse con la procedencia extranjera y las diferencias culturales (10,1), con el rendimiento académico (9,7 %), con ser nuevo en el centro (8,8 %), con la discriminación por género (6,7 %) y con tener problemas familiares graves (5,7 %).

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 2023 - 2024, de los casos atendidos a través del Teléfono del Acoso Escolar, hemos detectado que 517 niños/as y adolescentes (16,8 % sobre el total de 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	26	0,8 %	2	0,4 %	24	0,9 %
Física visceral	19	0,6 %	–	–	19	0,7 %
Sensorial auditiva	13	0,4 %	1	0,2 %	12	0,5 %
Sensorial visual	7	0,2 %	1	0,2 %	6	0,2 %
Discapacidad mental (intelectual)	37	1,2 %	1	0,2 %	36	1,4 %
Trastornos mentales	6	0,2 %	2	0,4 %	4	0,2 %
Trastornos del neurodesarrollo[11]	426	13,9 %	35	6,9 %	391	15,2 %
Diversidad funcional sin especificar	20	0,7 %	2	0,4 %	18	0,7 %

Según cabría esperar *a priori*, estas llamadas se realizan en su mayoría por adultos. Teniendo en cuenta la totalidad de los casos, la condición más frecuentemente reportada es la relativa a los trastornos del neurodesarrollo (13,9 %), seguido de la discapacidad mental (1,2 %), 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)	852	27,7 %	201	39,6 %	651	25,4 %
Amigos (ambos sexos)	19	0,6 %	9	1,8 %	10	0,4 %
Compañeros	818	26,6 %	115	22,7 %	703	27,4 %
Compañeras	419	13,6 %	63	12,4 %	356	13,9 %
Compañero	534	17,4 %	39	7,7 %	495	19,3 %
Compañera	291	9,5 %	43	8,5 %	248	9,7 %
Amigo	5	0,2 %	2	0,4 %	3	0,1 %
Amiga	23	0,7 %	5	1,0 %	18	0,7 %

[11] TEA, TDA, TDAH y trastornos del aprendizaje.

Perfil	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Novio	20	0,7 %	17	3,4 %	3	0,1 %
Exnovio	19	0,6 %	11	2,2 %	8	0,3 %
Exnovia	5	0,2 %	2	0,4 %	3	0,1 %
Menor implicado[12]	103	3,4 %	12	2,4 %	91	3,5 %
Menor sin relación	44	1,4 %	11	2,2 %	33	1,3 %
ADULTOS DEL ENTORNO EDUCATIVO						
Profesor/a	133	4,3 %	22	4,3 %	111	4,3 %
Otros del entorno educativo	32	1,0 %	4	0,8 %	28	1,1 %

Teniendo en cuenta las consultas de adultos y menores de edad de manera conjunta, se observa que lo más frecuente es que en las situaciones de acoso participen varios compañeros de ambos sexos (27,7 %), o bien varios compañeros varones (26,6 %). Asimismo, se detectan muchos casos en los que el acosador es un compañero varón (17,4 %). El porcentaje de mujeres acosadoras es menor; sin embargo, al igual que los hombres, tienden a acosar en grupo (13,6 %) más que de forma individual (9,5 %).

Además, en un 4,3 % 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

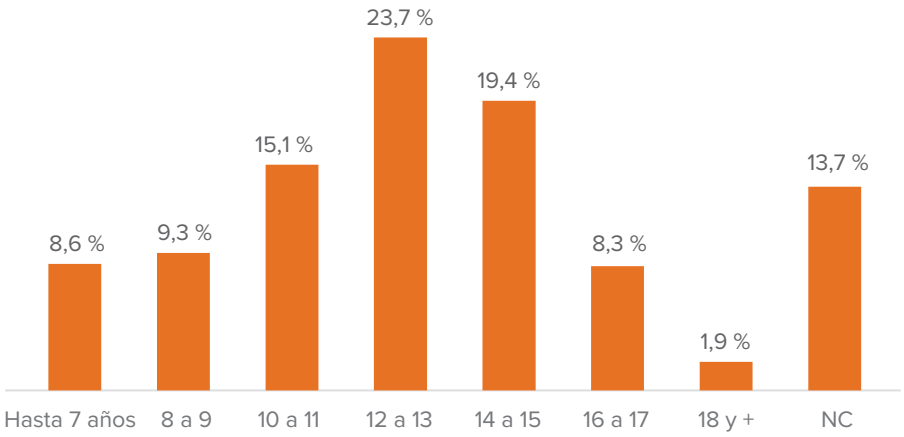
Perfil	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
FAMILIARES						
Padre	143	4,7 %	41	8,1 %	102	4,0 %
Madre	46	1,5 %	36	7,1 %	10	0,4 %
Padres	71	2,3 %	66	13,0 %	5	0,2 %
Hermanos/as	17	0,6 %	12	2,4 %	5	0,2 %
Otros familiares	62	2,0 %	31	6,1 %	31	1,2 %
OTROS ADULTOS						
Adulto sin relación con el menor	73	2,4 %	18	3,6 %	55	2,1 %
Internauta	13	0,4 %	1	0,2 %	12	0,5 %
Agresor desconocido	31	1,0 %	9	1,8 %	22	0,9 %

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 12,2 años, si bien en los casos comunicados por los propios menores de edad asciende a 14,1 años, mientras que en las consultas de adultos es de 11,9 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 diferencia entre las comunicaciones realizadas por menores y por adultos.

Tabla 26. Edad del posible acosador

Franja de edad	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Hasta 7 años	270	8,6 %	2	0,4 %	268	10,2 %
8 a 9	292	9,3 %	2	0,4 %	290	11,1 %
10 a 11	476	15,1 %	26	4,9 %	450	17,2 %
12 a 13	746	23,7 %	96	18,1 %	650	24,8 %
14 a 15	613	19,4 %	103	19,4 %	510	19,4 %
16 a 17	263	8,3 %	77	14,5 %	186	7,1 %
18 o más años	60	1,9 %	16	3,0 %	44	1.7 %
No consta	432	13,7 %	208	39,3 %	224	8,5 %
Total	**3.152**	**100,0 %**	**530**	**100,0 %**	**2.622**	**100,0 %**
Edad media	12,2		14,1		11,9	

Analizando los resultados por grupos de edad, es el de niños/as o adolescentes de entre 12 y 13 años donde se concentran más casos, un 23,7 %, seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 14 y 15 años (19,4 %) y de 10 y 11 años (15,1 %).

6.2.3. Género del posible acosador

Antes de continuar, es importante recordar que, en el 56,6 % de los casos de acoso escolar, las víctimas son mujeres, mientras que los varones representan el 42, ,6 % de los casos. Sin embargo, cuando se trata del porcentaje de acosadores, la situación se invierte. El 44,3 % de los acosadores son hombre, frente al 23,4 % de los casos en los que la acosadora es una mujer. Las situaciones en las que lo acosadores son de ambos sexos representa el 27,6 % de los casos atendidos.

Tabla 27. Sexo del posible acosador

Género	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Mujer	738	23,4 %	113	21,3 %	625	23,9 %
Varón	1.396	44,3 %	184	34,7 %	1.212	46,2 %
Ambos sexos	871	27,6 %	210	39,6 %	661	25,2 %
No consta	147	4,7 %	23	4,4 %	124	4,7 %
Total	**3.152**	**100,0 %**	**530**	**100,0 %**	**2.622**	**100,0 %**

6.2.4. Características de los posibles acosadores

El principal rasgo característico de los acosadores/as detectado en los casos de acoso escolar es que presentan una actitud prepotente o desafiante (25,7 %) y conductas agresivas, disruptivas (24,6 %). Una anterior amistad con la víctima (15,6 %) o un agresor/a que es líder negativo/a o que quiere ser popular (11 %) son también características del perfil de los agresores/as.

Tabla 28. Características de los acosadores

Género	Total		Menores		Comunicado por Adultos	
Líder negativo, querer ser popular	338	11,0 %	25	4,9 %	313	12,2 %
Actitud prepotente, desafiante	790	25,7 %	74	14,6 %	716	27,9 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	755	24,6 %	47	9,3 %	708	27,6 %
Perfil ansioso	50	1,6 %	1	0,2 %	49	1,9 %
Déficit de habilidades sociales o emocionales	16	0,5 %	–	–	16	0,6 %
Baja autoestima	3	0,1 %	2	0,4 %	1	0,0 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	8	03 %	–	–	8	0,3 %
Pertenencia a tribu urbana	9	0,3 %	1	0,2 %	8	0,3 %
Adicto a tecnologías	2	0,1 %	–	–	2	0,1 %
Adicto a sustancias	12	0,4 %	2	0,4 %	10	0,4 %
Anterior amistad con la víctima	480	15,6 %	116	22,9 %	364	14,2 %
Vengativo	65	2,1 %	11	2,2 %	54	2,1 %
Haber sufrido acoso escolar en el pasado	21	0,7 %	2	0,4 %	19	0,7 %
Rendimiento académico	85	2,8 %	13	2,6 %	72	2,8 %
Extranjero/a, diferencia cultural	23	0,7 %	3	0,6 %	20	0,8 %
Nivel socioeconómico	17	0,6 %	1	0,2 %	16	0,6 %
Problemas familiares graves	120	3,9 %	4	0,8 %	116	4,5 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	50	1,6 %	3	0,6 %	47	1,8 %
Adoptado	4	0,1 %	–	–	4	0,2 %
Diversidad funcional	63	2,0 %	1	0,2 %	62	2,4 %
Otros	38	1,2 %	5	1,0 %	33	1,3 %

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 2023 hasta agosto de 2024 se han realizado un total de 12.727[13] derivaciones (información de carácter social o derivación a un recurso social específico), 585 por las consultas de menores de edad y 12.142 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 411 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	126	2.441	78
Aragón	12	241	7
Principado de Asturias	–	202	5
Illes Balears	9	188	7
Canarias	52	660	56
Cantabria	3	123	5
Castilla y León	26	635	12
Castilla-La Mancha	34	669	58
Cataluña	50	1.409	33
Ceuta	–	14	–
Extremadura	15	304	4
Galicia	39	593	17
La Rioja	1	34	1
Comunidad de Madrid	125	2.408	57
Melilla	-	5	–
Región de Murcia	8	440	13
Comunidad Foral de Navarra	5	91	3
País Vasco	2	376	7
Comunitat Valenciana	75	1.256	48
Total	**582**	**12.089**	**411**

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 2023 hasta agosto de 2024, el Departamento Jurídico ha realizado un total de 5.578 derivaciones (información de carácter jurídico o derivación a un recurso jurídico específico), 337 por las consultas de menores de edad y 5.241 por las consultas de adultos[14]. Además, se han realizado 670 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	70	1.026	139
Aragón	8	103	15
Principado de Asturias	–	90	10
Illes Balears	5	67	6
Canarias	23	294	52
Cantabria	2	44	6
Castilla y León	12	287	27
Castilla-La Mancha	32	281	41
Cataluña	24	646	90
Ceuta	–	6	1
Extremadura	7	133	11
Galicia	20	237	29
La Rioja	2	11	2
Comunidad de Madrid	80	977	120
Melilla	–	1	1
Región de Murcia	6	202	27
Comunidad Foral de Navarra	–	43	4
País Vasco	1	174	14
Comunitat Valenciana	41	599	75
Total	**333**	**5.221**	**670**

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. 23	Oct. 23	Nov. 23	Dic. 23	Ene. 24	Feb. 24	Mar. 24	Abr. 24	May. 24	Jun. 24	Jul. 24	Ago. 24	Total
Andalucía	109	103	165	53	127	180	168	72	274	125	57	45	1.478
Aragón	5	11	14	3	4	7	27	58	21	4	29	4	187
Principado de Asturias	3	10	14	4	12	4	4	29	8	3	2	1	94
Illes Balears	28	7	55	1	4	5	4	2	42	21	–	–	169
Canarias	70	38	193	105	82	18	13	16	102	22	–	1	660
Cantabria	14	39	14	2	–	9	3	–	4	21	–	–	106
Castilla y León	160	129	41	79	83	56	147	43	21	22	1	–	782
Castilla-La Mancha	14	38	69	27	55	37	13	140	21	43	29	1	487
Cataluña	230	248	220	150	127	295	94	154	180	146	86	1	1.931
Ceuta	14	–	1	–	–	19	–	1	–	–	1	–	36
Extremadura	14	4	14	26	82	56	9	58	64	65	–	45	437
Galicia	28	38	21	105	27	74	27	7	106	22	–	45	500
La Rioja	2	1	2	79	–	1	–	1	21	–	–	–	107
Comunidad de Madrid	243	390	346	104	409	165	212	183	314	223	168	45	2.802
Melilla	14	–	–	–	–	1	–	–	1	–	–	–	16
Región de Murcia	56	20	69	79	55	93	14	29	11	8	–	89	523
Comunidad Foral de Navarra	5	19	14	2	1	3	1	3	2	1	–	–	51
País Vasco	14	21	55	26	28	18	40	29	9	6	–	2	248
Comunitat Valenciana	56	166	96	104	29	164	142	87	64	86	29	3	1.026
No consta	1	–	2	–	–	–	5	–	4	3	–	–	15
Total15	**1.080**	**1.282**	**1.405**	**949**	**1.125**	**1.205**	**923**	**912**	**1.269**	**821**	**402**	**282**	**11.655**

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 acoso[16]

	Sep. 23		Oct. 23		Nov. 23		Dic. 23		Ene. 24		Feb. 24		Mar. 24		Abr. 24		May. 24		Jun. 24		Jul. 24		Ago. 24	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Acoso verbal	231	81,6	327	79,8	353	82,1	155	80,7	189	87,1	246	80,9	213	78,3	236	84,9	296	82,9	207	83,8	32	80,0	22	50,0
Acoso psicológico	237	83,7	353	86,1	388	90,2	178	92,7	192	88,5	261	85,9	239	87,9	238	85,6	300	84,0	204	82,6	27	67,5	31	70,5
Acoso físico	185	65,4	287	70,0	322	74,9	119	62,0	139	64,1	205	67,4	178	65,4	174	62,6	235	65,8	158	64,0	15	37,5	18	40,9
Acoso social	184	65,0	251	61,2	258	60,0	126	65,6	130	59,9	184	60,5	150	55,1	168	60,4	284	79,6	171	69,2	27	67,5	16	36,4
Ciberacoso	82	29,0	120	29,3	113	26,3	52	27,1	57	26,3	73	24,0	66	24,3	59	21,2	70	19,6	55	22,3	16	40,0	12	27,3
Violencia sexual	52	18,4	71	17,3	63	14,7	25	13,0	21	9,7	28	9,2	22	8,1	19	6,8	19	5,3	14	5,7	5	12,5	3	6,8
Total casos	**283**		**410**		**430**		**192**		**217**		**304**		**272**		**278**		**357**		**247**		**40**		**44**	

8.3. 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	121	15,6 %	11	10,1 %	110	16,5 %
WhatsApp	345	44,5 %	40	36,7 %	305	45,8 %
Tik Tok	53	6,8 %	8	7,3 %	45	6,8 %
Facebook	1	0,1 %	–	–	1	0,2 %
Twitter	6	0,8 %	2	1,8 %	4	0,6 %
Hangout	1	0,1 %	–	–	1	0,2 %
F3	1	0,1 %	–	–	1	0,2 %
Web *Omegle*	–	–	–	–	–	–
Redes sociales (sin especificar)	110	14,2 %	20	18,3 %	90	13,5 %
Videojuegos online	17	2,2 %	5	4,6 %	12	1,8 %
Llamadas	63	8,1 %	11	10,1 %	52	7,8 %
Correo electrónico	11	1,4 %	–	–	11	1,7 %
Video	–	–	–	–	–	–
Clases online	1	0,1 %	–	–	1	0,2 %
Plataforma virtual escolar	15	1,9 %	1	0,9 %	14	2,1 %
Recursos digitales en el centro escolar (ordenadores, *tablet*...)	–	–	–	–	–	–
Otras aplicaciones	10	1,3 %	4	3,7 %	6	0,9 %
No consta	109	14,1 %	18	16,5 %	91	13,7 %

Si atendemos a la totalidad de los casos, se puede observar que la principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es WhatsApp (44,5 %), seguida de Instagram (15,6 %) y las redes sociales (14,2 %).

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 SEXUAL[17]	156	5,1 %	31	6,1 %	125	4,9 %
Penetración (vaginal, anal u oral)	18	0,6 %	9	1,8 %	9	0,4 %
Introducción de objetos vía vaginal o anal	4	0,1 %	1	0,2	3	0,1 %
Tocamientos de zonas del cuerpo	111	3,6 %	22	4,3 %	89	3,5 %
Besos	27	0,9 %	7	1,4 %	20	0,8 %
Abrazos	1	0,03 %	1	0,2 %	–	–
Caricias	1	0,03 %	–	–	1	0,03 %
Masajes	–	–	–	–	–	–
Masturbación	11	0,4 %	5	1,0 %	6	0,2 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	24	0,8 %	2	0,4 %	22	0,9 %
Muestra de imágenes sexuales	2	0,1 %	–	–	2	0,1 %
Exhibición de material pornográfico	5	0,2 %	1	0,2 %	4	0,2 %
ACOSO SEXUAL[18]	267	8,7 %	36	7,1 %	231	9,0 %
Invadir el espacio con connotaciones sexuales	49	1,6 %	9	1,8 %	40	1,6 %
Comentarios de contenido sexual	71	2,3 %	7	1,4 %	64	2,5 %
Tocar la ropa o el pelo	25	0,8 %	2	0,4 %	23	0,9 %
Mensajes / Llamadas / Amenazas con connotaciones sexuales	18	0,6 %	1	0,2 %	17	0,7 %
Peticiones de favores sexuales	11	0,4 %	2	0,4 %	9	0,4 %
Hacer regalos sexuales	1	0,03 %	–	–-	1	0,03 %
Entrometerse en la vida sexual	11	0,4 %	5	1,0 %	6	0,2 %
Pedir la realización de conductas sexuales	53	1,7 %	7	1,4 %	46	1,8 %
Utilizar sonidos o gestos sexualizados	12	0,4 %	–	–	12	0,5 %
Frases, chistes o bromas sobre la orientación sexual o de índole sexual	50	1,6 %	11	2,2 %	39	1,5 %
Descalificaciones con tono sexual	85	2,8 %	13	2,6 %	72	2,8 %
Insinuaciones sexuales	21	0,7 %	1	0,2 %	20	0,8 %
Ridiculizar la vida sexual	11	0,4 %	5	1,0 %	6	0,2 %

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		Victimas mujeres		Victimas varones		Género no binario[19]		No consta género[20]	
Hasta 7 años	342	11,1 %	144	8,3 %	197	15,1 %	1	16,7 %	–	–
8 a 9	345	11,2 %	168	9,7 %	176	13,5 %	1	16,7 %	–	–
10 a 11	522	17,0 %	278	16,0 %	243	18,6 %	–	–	1	5,0 %
12 a 13	906	29,5 %	508	29,2 %	389	29,7 %	1	16,7 %	8	40,0 %
14 a 15	660	21,5 %	423	24,3 %	229	17,5 %	3	50,0 %	5	25,0 %
16 a 17	267	8,7 %	203	11,7 %	62	4,7 %	–	–	2	10,0 %
18 y más	9	0,3 %	5	0,3 %	3	0,2 %	–	–	1	5,0 %
No consta	23	0,7 %	11	0,6 %	9	0,7 %	–	–	3	15,0 %
Total	**3.074**	**100,0 %**	**1.740**	**100,0 %**	**1.308**	**100,0 %**	**6**	**100,0 %**	**20**	**100,0 %**
Edad media	12,1		12,5		11,3		12,6		13,5	

8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social

Tabla 36. Intervenciones desde el Departamento Social

	Sep. 23	Oct. 23	Nov. 23	Dic. 23	Ene. 24	Feb. 24	Mar. 24	Abr. 24	May. 24	Jun. 24	Jul. 24	Ago. 24	Total
Andalucía	13	12	9	2	9	10	5	4	8	4	1	1	78
Aragón	4	–	–	–	–	–	–	–	2	–	1	–	7
Principado de Asturias	–	–	1	–	–	1	–	1	–	2	–	–	5
Illes Balears	–	–	–	–	–	–	–	3	4	–	–	–	7
Canarias	6	7	13	2	2	1	6	6	7	5	–	1	56
Cantabria	1	–	1	1	–	2	–	–	–	–	–	–	5
Castilla y León	1	2	1	1	–	1	2	2	1	1	–	–	12
Castilla-La Mancha	3	10	10	2	4	11	4	6	6	2	–	–	58
Cataluña	1	7	5	2	–	6	3	3	4	2	–	–	33
Ceuta	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Extremadura	1	1	–	–	1	1	–	–	–	–	–	–	4
Galicia	1	3	2	2	2	3	–	–	3	1	–	–	17
La Rioja	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
Comunidad de Madrid	7	9	7	6	2	4	8	4	6	2	1	1	57
Melilla	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Región de Murcia	2	1	2	1	1	2	–	–	3	1	–	–	13
Comunidad Foral de Navarra	–	1	–	–	1	–	–	–	1	–	–	–	3
País Vasco	–	2	1	2	–	1	1	–	–	–	–	–	7
Comunitat Valenciana	4	14	11	4	2	4	1	3	3	1	1	–	48
Total	**44**	**69**	**63**	**25**	**24**	**48**	**30**	**32**	**48**	**21**	**4**	**3**	**411**

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 2023-2024 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.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES