

Informe del curso 2024-2025

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

Desde septiembre 2024 hasta agosto de 2025



900 018 018

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

(Tfno. 900 018 018)

INFORME DEL CURSO 2024-2025

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 2024-2025. 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 14.1 I 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 2026

NIPO: 164-25-019-7

Maquetación: trececho edición, S. L.

ÍNDICE

1. Introducción y justificación.....	5
2. Objetivo y características del servicio	7
3. Datos generales del servicio de atención telefónica	8
3.1. Llamadas atendidas	8
3.2. Datos de las llamadas sobre posibles casos de acoso.....	8
3.3. Distribución horaria de las llamadas	10
3.4. Distribución de las llamadas por comunidades autónomas	10
3.5. Resolución de las llamadas.....	11
4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio	13
4.1. Interlocutor o usuario	13
4.2. Relación del adulto llamante con la víctima.....	14
5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso escolar	16
5.1. Categorías de acoso escolar	16
5.1.1. Acoso verbal	17
5.1.2. Acoso psicológico	18
5.1.3. Acoso físico	18
5.1.4. Acoso social.....	19
5.1.5. Ciberacoso.....	19
5.1.6. Violencia sexual	20
5.2. Contexto del acoso.....	20
5.2.1. Tipo de centro	20
5.2.2. Lugar del posible acoso.....	21
5.3. Características temporales del acoso	22
5.3.1. Frecuencia del acoso escolar	22
5.3.2. Duración del acoso escolar	22
6. Características personales de los implicados	23
6.1. Perfil y entorno de la posible víctima	23
6.1.1. Edad de la posible víctima	23
6.1.2. Género de la posible víctima.....	24
6.1.3. Características de la posible víctima.....	24
6.1.4. Víctimas con diversidad funcional.....	25
6.2. Perfil del posible acosador	26
6.2.1. Perfil del posible acosador	26
6.2.2. Edad de los posibles acosadores menores de edad del entorno educativo	27
6.2.3. Género del posible acosador	28
6.2.4. Características de los posibles acosadores	28
7. Derivaciones e intervenciones	30
7.1. Departamento Social.....	30
7.2. Departamento Jurídico.....	31
8. Anexos	33
8.1. Anexo I. Distribución mensual de las comunicaciones.....	33
8.2. Anexo II. Distribución mensual de los posibles casos por tipo de acoso	34
8.3. Anexo III. Aplicaciones o plataformas en las que se produce el ciberacoso	34
8.4. Anexo IV. Tipo de violencia sexual	35
8.5. Anexo V. Edad y género de las posibles víctimas.....	35
8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social.....	36

1. Introducción y justificación

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

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

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

La construcción de un buen clima escolar debe ser un objetivo prioritario para toda la comunidad educativa. Educar en el respeto y la convivencia es una responsabilidad compartida. 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 de los centros educativos. Asimismo, a través de este teléfono se puede denunciar los casos de ciberacoso (internet, móviles y redes sociales). Su ámbito de atención es el territorio nacional, aunque atiende igualmente las llamadas de los centros docentes en el exterior y los centros con convenio y programas internacionales dependientes de Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.

El servicio se presta durante 24 horas al día, los 7 días de la semana y todos los días del año. La llamada es gratuita y no queda registrada en la factura telefónica con el fin de evitar 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 2024 hasta agosto de 2025.

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. Asimismo, 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* desde septiembre de 2024 hasta agosto de 2025.

El número de teléfono en el que se reciben las llamadas telefónicas es gratuito para los usuarios y no queda registrado en la factura de teléfono desde el que se hace la llamada.

Este servicio funciona las 24 horas al día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Con cada llamada, mediante la utilización de una herramienta informática que supervisa en tiempo real los números y los datos técnicos de las llamadas, se emite un informe sobre estas.

Los destinatarios son el alumnado, sus familiares y tutores o tutoras, personal de los centros docentes y cualquier persona que conozca una situación de malos tratos o acoso en el ámbito escolar del sistema educativo español, tanto dentro como fuera de las aulas.

Todas las llamadas son atendidas exclusivamente por personal orientador en posesión de una licenciatura o grado universitario en Psicología, que proporciona asesoramiento sobre las actuaciones a seguir más adecuadas 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.

El servicio incluye asesoramiento jurídico por parte de especialistas en Derecho y la aportación necesaria por parte de los profesionales del Trabajo Social, quienes recaban la información necesaria en aquellos casos que se determinen según su gravedad. Estos profesionales elaboran los expedientes que se remiten a Inspección Educativa o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad cuando proceda.

Por otra parte, con la finalidad de realizar estudios o informes cuando se soliciten, también colabora un profesional del ámbito de la Sociología.

Este servicio no contempla la intervención clínica ni social de las personas a las que da respuesta.

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 desde el 1 de septiembre de 2024 hasta el 31 de agosto de 2025.

Tabla 1. Comunicaciones recibidas

Comunicaciones entrantes	Total anual
Intentos de llamadas	18.472
Llamadas completadas	9.090

A lo largo de este período, se registraron un total de 18.472 intentos de llamadas, lo que supone una media al día de 50,63 intentos de llamada. Se han atendido 9.988 peticiones de ayuda (27,36 peticiones de ayuda atendidas al día), de las cuales 9.090 corresponden a llamadas completas y 898 a chats o correos electrónicos. Mayoritariamente, las llamadas se han hecho desde teléfonos móviles (8.799).

El tiempo medio de las llamadas de orientación especial (ORES) fue de 45 minutos 57 segundos. Por su parte, el tiempo destinado por los profesionales de la Psicología-orientadores a la cumplimentación de los informes fue de 40 minutos 3 segundos.

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 a este servicio. La respuesta ofrecida es fundamental para garantizar una atención adecuada a las personas 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 bien una orientación menos compleja o más genérica, pero necesaria para conseguir la confianza de los menores en los profesionales del servicio y que puedan expresar lo que realmente les preocupa. En estas llamadas suelen plantear alguna duda o solicitar información sobre el servicio, realizan chats de tanteo o aproximaciones piden información puntual sobre algún recurso externo o plantean otras situaciones que, no siendo necesariamente reales, suelen ser motivo de preocupación y no se atreven a plantear de otra manera. Siempre que es posible, en estas llamadas se hace hincapié en la prevención y se realiza un acompañamiento que favorece la expresión de las emociones.

Durante el periodo analizado se han atendido 7561 llamadas de este tipo.

Por su parte, las **llamadas de orientación especial** (ORES) son contactos que requieren, por parte de un equipo multidisciplinar, una valoración y orientación psicológica o 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.). Asimismo, en determinados casos, el equipo que interviene comunica el caso a las autoridades o entidades pertinentes y, posteriormente, realiza un seguimiento. Durante el periodo analizado se han atendido 3.325 consultas de orientación especial (2.427 llamadas, 718 chats y 180 correos electrónicos).

En todas las llamadas 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 la orientación que se ha facilitado. Esto permite dar seguimiento al caso y ofrecer asistencia teniendo en cuenta los antecedentes y actuaciones acometidas en anteriores ocasiones. 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 pueden ocurrir en el propio centro escolar y/o fuera del mismo. Las personas implicadas son tanto las agresoras, como víctimas y espectadores. También, el acoso escolar puede ejercerse a través de las tecnologías de la información y la comunicación. 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.

Atendiendo a 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	180	126
Chats	718	497
Llamadas	2.427	2.009
– Llamadas de menores de edad	95	85
– Llamadas de adultos	2.332	1.924
Total	3.325	2.632

Durante el período analizado, la media diaria fue de 9,11 ORES y de 7,21 casos. 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 de orientación especial

En relación con la distribución horaria de las llamadas de orientación especial, un 49,7 % se recibieron en horario de tarde; un 38,5 % de las consultas fueron recibidas por la mañana y un 11,8 % por la noche.

Tabla 3. Distribución horaria de las comunicaciones de orientación especial

Franja horaria	Todas las comunicaciones		Adultos ¹		Menores ²	
Mañana	1.281	38,5 %	1.181	46,1 %	100	13,1 %
Tarde	1.652	49,7 %	1.216	47,5 %	436	57,0 %
Noche	392	11,8 %	163	6,4 %	229	29,9 %
Total	3.325	100,0 %	2560	100,0 %	756	100,0 %

Si analizamos los resultados con más detalle, observamos que las personas menores llaman principalmente durante la tarde, fuera del horario lectivo, en un 57,0 % de las situaciones. En la franja horaria de la mañana se atendieron un 13,0 % de sus llamadas y por la noche, un 29,9 %. En cuanto a las llamadas realizadas por las personas adultas, se realizan principalmente en horario de tarde (49,7 %), seguido del horario de mañana (38,5 %).

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 perfecta³. La desviación puede estar relacionada con el mayor o menor conocimiento de este recurso y la coexistencia de otros teléfonos o servicios autonómicos.

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

Comunidad o ciudad	Llamadas totales	ORES	Casos
Andalucía	1.126	448	378
Aragón	142	54	46
Principado de Asturias	116	41	33
Illes Balears	261	35	30
Canarias	533	144	121
Cantabria	75	26	20
Castilla y León	861	133	109
Castilla-La Mancha	244	126	100
Cataluña	1.057	311	261
Ceuta	2	2	2
Extremadura	165	69	53
Galicia	234	97	85
La Rioja	87	12	10
Comunidad de Madrid	3.143	524	414
Melilla	4	4	4
Región de Murcia	244	73	61
Comunidad Foral de Navarra	75	26	21
País Vasco	282	72	66
Comunitat Valenciana	418	209	175
NO CONSTA	21	21	20
Total	9.090	2.427	2.009

¹ Se refiere, a lo largo del documento y de otras tablas, a las consultas realizadas por personas adultas en relación con casos de niños, niñas o adolescentes.

² Se refiere, a lo largo del documento y de otras tablas, a las consultas realizadas por personas menores de edad.

³ En el anexo 1 se recoge la distribución de las llamadas por comunidades y ciudades autónomas y meses del año.

Algo similar ocurre con la distribución geográfica de los chats y correos electrónicos por comunidades y ciudades autónomas. En este caso, la proporción entre el número de chats totales (898) y los casos que originan (623) es mayor que la que existe entre el total de llamadas completadas (9.090) y los casos detectados a través de esta línea (2.009).

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	107	74
Aragón	23	17
Principado de Asturias	14	10
Illes Balears	29	20
Canarias	27	17
Cantabria	15	10
Castilla y León	32	25
Castilla-La Mancha	48	29
Cataluña	98	66
Ceuta	–	–
Extremadura	17	11
Galicia	29	18
La Rioja	7	6
Comunidad de Madrid	192	131
Melilla	2	2
Región de Murcia	11	11
Comunidad Foral de Navarra	24	13
País Vasco	13	11
Comunitat Valenciana	142	95
NO CONSTA	68	57
Total	898	623

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).

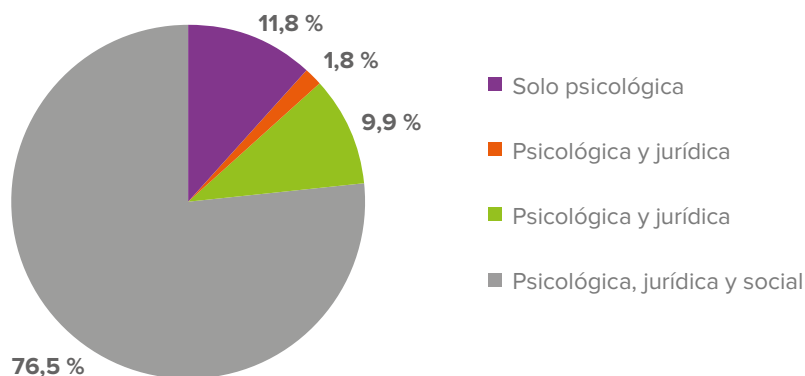
3.5. Resolución de las llamadas

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

1. *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.

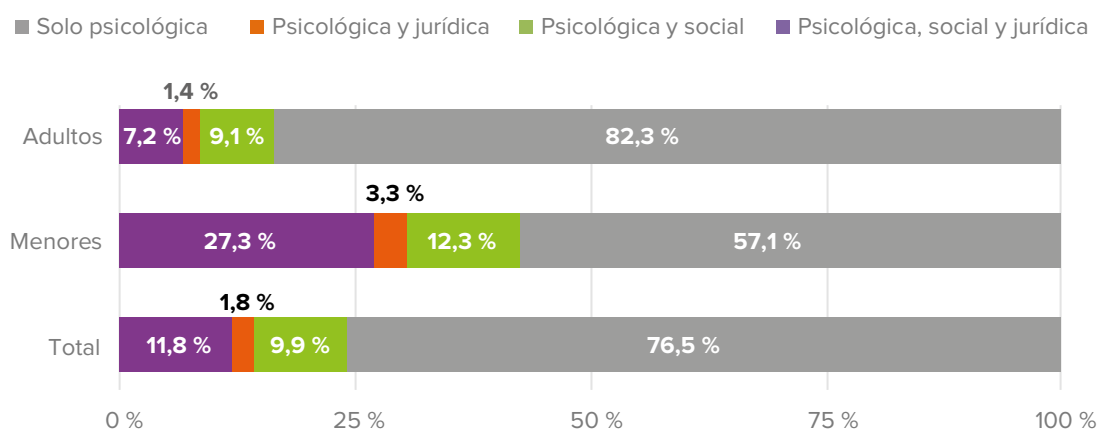
Durante el período analizado, un 76,5 % de las llamadas han requerido orientación psicológica, jurídica y social conjunta. Esta es la fórmula más compleja de las existentes.

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 personas adultas. En el caso de las personas menores de edad, un 57,1 % de las comunicaciones han requerido orientación psicológica, jurídica y social; un 27,3 % orientación psicológica; un 12,3 % orientación psicológica y social y, finalmente, 3,3 % han necesitado orientación psicológica y jurídica. . En el caso de las personas adultas, son más las comunicaciones que han requerido orientación psicológica, jurídica y social conjunta (82,3 %) y menos las que demandan orientación psicológica y jurídica (1,4 %), solo psicológica (7,2 %) o psicológica y social (9,1 %).

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 10,9 % de los casos comunicados por el propio menor de edad que sufrió el acoso, nadie más conocía su situación antes de contactar con el servicio. Por ello, resulta interesante analizar quién es la persona que conocía la situación.

Tabla 6. Persona que conoce la situación⁴

Persona que conoce la situación	Total		Menores		Adultos	
Entorno familiar						
Ambos padres	1.078	41,0 %	142	26,3 %	936	44,7 %
Madre	986	37,5 %	70	13,0 %	916	43,8 %
Padre	139	5,3 %	7	1,3 %	132	6,3 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	93	3,5 %	10	1,9 %	83	4,0 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	130	4,9 %	10	1,9 %	120	5,7 %
Madrastra, padrastro	27	1,0 %	1	0,2 %	26	1,2 %
Entorno social						
Entorno social: amigo/a, amigos/as, conocidos/asnovio/a	275	10,4 %	89	16,5 %	186	8,9 %
Entorno escolar						
Profesores, Jefe de Estudios, tutores, orientadorescuidadores	2.062	78,3 %	217	40,3 %	1.845	88,2 %
Entorno escolar: compañero/a, compañeros/as	417	15,8 %	37	6,9 %	380	18,2 %
AMPA, inspección educativa, Consejería de educación	215	8,2 %	7	1,3 %	208	9,9 %

⁴ 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		Adultos	
Otros profesionales						
Psicólogos, psiquiatras, pedagogos, médicos	826	31,4 %	80	14,8 %	746	35,6 %
Policía, Guardia Civil, UFAM	258	9,8 %	16	3,0 %	242	11,6 %
Servicios sociales: asistente social, trabajador social	144	5,5 %	12	2,2 %	132	6,3 %
Profesionales judicatura: abogado, juzgado, juez, fiscal	94	3,6 %	4	0,7 %	90	4,3 %
Emergencias 112	1	0,04 %	–	–	1	0,05 %
Otros						
Familia del agresor	429	16,3 %	10	1,9 %	419	20,0 %
Otros adultos: vecinos, amigos de los padres, etc.	240	9,1 %	5	0,9 %	235	11,2 %
Desconocidos	5	0,2 %	–	–	5	0,2 %
Otras personas	48	1,8 %	3	0,6 %	45	2,2 %

Se ha optado por la categorización de los datos en función de 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 78,3 % de las comunicaciones. Seguidamente, se sitúan ambos progenitores (41,0 %) y las madres (37,5 %).

Comparando con la evaluación realizada desde septiembre de 2023 hasta agosto de 2024, el porcentaje de casos en los que ambos progenitores eran conocedores de la situación ha aumentado, pasando de un 38,9 % a un 41,0 %. También ha aumentado el porcentaje de casos en los que los compañeros y compañeras eran conocedores de la situación, de un 12,8 % a un 15,8 %. Sin embargo, el porcentaje de casos donde otras personas del entorno escolar (profesorado, director/a, jefe/a de estudios, tutores/as...) son conocedores ha disminuido, pasando de 37,7 % a 31,4 %.

Por otra parte, existen algunas diferencias destacables entre las llamadas realizadas por personas menores y las adultas. 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 adultos es mayor en las llamadas de las personas mayores de edad.

4.2. Relación de la persona adulta llamantes con la víctima

Dado que la mayoría de las comunicaciones dirigidas a este servicio son realizadas por personas adultas, resulta interesante conocer la relación de estos con la víctima.

Tabla 7. Persona adulta que comunica la situación

Relación del adulto respecto al menor	Total ⁵	Porcentaje
Madre	1.563	74,7 %
Padre	376	18,0 %
Madrastra, padrastro	14	0,7 %
Padre o madre adopción/acogida	2	0,1 %
Padre o madre del agresor/a	–	–
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	34	1,6 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	19	0,9 %

⁵ Se toma como base el conjunto de casos comunicados por personas adultas (2.093) y no los totales, puesto que el resto de los casos fueron reportados directamente por el o la menor.

Relación del adulto respecto al menor	Total ⁵	Porcentaje
Novio/a	–	–
Profesionales del centro escolar: profesores, director, orientadores, etc.	11	0,5 %
Otros profesionales: psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, etc.	22	1,0 %
Otros adultos: amigos de los padres, vecinos, etc.	16	0,8 %
Otros jóvenes: amigos, jóvenes, etc.	2	0,1 %
Anónimo	34	1,6 %
Total	2.093	100,0 %

Mayoritariamente, son los progenitores/as, y especialmente las madres (74,7 %), quienes buscan ayuda. En un 18,0 % de las ocasiones son los padres quienes recurren a este servicio. El resto de las llamadas procedentes de otras personas del entorno son minoritarias.

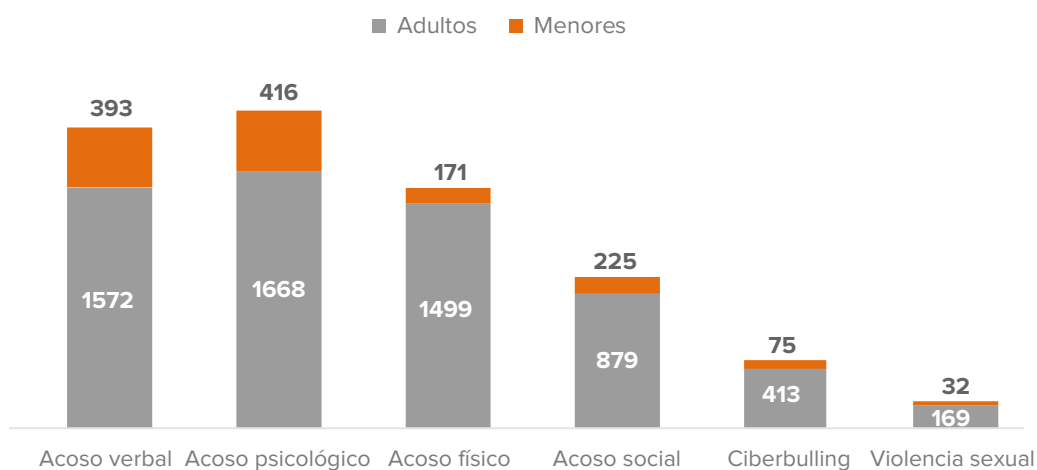
5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso escolar

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

5.1. Categorías de acoso escolar

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

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



Al igual que en otras ediciones⁶, en el periodo analizado se detecta que el acoso psicológico es el tipo de acoso escolar más habitual, presente en el 79,2 % de los casos. Le siguen las situaciones de acoso verbal (74,7 %) y de acoso físico (63,4 %). Comparativamente, el ciberacoso es menos frecuente (18,5 %) y el acoso sexual tiene una incidencia más baja (7,6 %).

Tal y como se refleja a continuación, los datos reportados por personas menores y adultas son muy similares. Sin embargo, existe una diferencia notable en el caso del acoso físico, ya que las consultas realizadas por los primeros comprenden un 31,7 %, mientras que en la de adultos se registra en un 71,6 % de los casos.

Tabla 8. Tipos de acoso escolar⁷

Tipos de acoso	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Acoso verbal	1.965	74,7 %	393	72,9 %	1.572	75,1 %
Acoso psicológico	2.084	79,2 %	416	77,2 %	1.668	79,7 %
Acoso físico	1.670	63,4 %	171	31,7 %	1.499	71,6 %
Acoso social	1.104	41,9 %	225	41,7 %	879	42,0 %
Ciberacoso	448	18,5 %	75	13,9 %	413	19,7 %
Violencia sexual	201	7,6 %	32	5,9 %	169	8,1 %

Base: 2.632 casos (539 casos comunicados por menores de edad y 2.093 casos comunicados por personas adultas). Un mismo caso puede hacer referencia a diferentes tipos de acoso escolar, por lo que la suma de los porcentajes puede ser superior.

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	176	246	329	579	440	188
Acoso psicológico	202	270	340	580	477	199
Acoso físico	252	289	288	451	278	101
Acoso social	68	119	197	351	267	100
Ciberacoso	1	12	69	203	129	72
Violencia sexual	42	28	23	45	37	24

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		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Insultos, burlas, ofensas	1.740	66,1 %	352	65,3 %	1.388	66,3 %
Amenazas, coacciones	488	18,5 %	52	9,6 %	436	20,8 %
Hablar mal de alguien (rumores, injurias, calumnias)	283	10,8 %	80	14,8 %	203	9,7 %
Otros	11	0,4 %	1	0,2 %	10	0,5 %

6 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).

Informe del curso 2023-2024. Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en los centros docentes del Sistema educativo español del curso (Tfno. 900 018 018).

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

Al analizar las conductas más frecuentes dentro de esta tipología, destacan los insultos, bur-las y ofensas, presentes en el 66,1 % de los casos. Les siguen las amenazas y coacciones (47,2 %) y, por último, hablar mal de alguien (10,8 %).

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 nocivas en los casos de acoso psicológico

Acoso psicológico	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Intimidación	1.079	41,0 %	173	32,1 %	906	43,3 %
Humillaciones	1.232	46,8 %	265	49,2 %	967	46,2 %
Aislamiento, ignorar	498	18,9 %	113	21,0 %	385	18,4 %
Chantaje, coacción, amenazas	187	7,1 %	28	5,2 %	159	7,6 %
Encerrar, retener en contra de su voluntad	163	6,2 %	17	3,2 %	146	7,0 %
Otros	44	1,7 %	9	1,7 %	35	1,7 %

En las situaciones de acoso psicológico, se detecta que lo más habitual son las humillacio-nes, presentes en un 46,8 % de los casos. También predominan las intimidaciones (41,0 %) y las si-tuaciones de aislamiento (18,9 %), 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 40,7 % de los po-sibles casos. Otras agresiones más fuertes como son las palizas, puñetazos o patadas aparecen en un 31,0 %. Los casos de acoso físico más graves se detectan, en mayor medida, a través de las consultas realizadas por adultos.

Tabla 12. Conductas nocivas en los casos de acoso físico

Acoso físico	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Golpes, empujones, arañazos, mordiscos	1.070	40,7 %	118	21,9 %	952	45,5 %
Palizas, puñetazos, patadas	815	31,0 %	52	9,6 %	763	36,5 %
Peleas	149	5,7 %	11	2,0 %	138	6,6 %
Tirones de pelo	119	4,5 %	7	1,3 %	112	5,4 %
Bajar los pantalones	64	2,4 %	3	0,6 %	61	2,9 %
Escupir	62	2,4 %	5	0,9 %	57	2,7 %
Perseguir	151	5,7 %	26	4,8 %	125	6,0 %
Tirar, arrojar objetos	287	10,9 %	34	6,3 %	253	12,1 %
Romper, esconder o robar objetos	369	14,0 %	31	5,8 %	338	16,1 %
Otros	10	1,5 %	2	0,4 %	38	1,8 %

Otras conductas violentas que sufren las víctimas menores de acoso son que les rompen, esconden o roban objetos (14,0 %); les tiran y arrojan objetos (10,9 %) y las persecuciones (5,7 %).

5.1.4. Acoso social

Se detecta que la forma más habitual de acoso social es la exclusión social, aislando a la víctima o evitando que participe (23,3 %). Le siguen, en el 18,3 %, las burlas, ridiculizaciones o insultos. Es menos habitual situaciones en las que se ejerce presión social (8,7 %) y la difusión de rumores (7,2 %).

Tabla 13. Conductas nocivas en los casos de acoso social

Acoso social	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Exclusión social (aislamiento, no dejar participar, sacar del grupo, ignorar, etc.)	614	23,3 %	126	23,4 %	488	23,3 %
Tratarle como un objeto (menospreciar, utilizar, etc.)	83	3,2 %	11	2,0 %	72	3,4 %
Difundir rumores (hablar mal de la persona)	190	7,2 %	50	9,3 %	140	6,7 %
Burlas, ridiculizar, insultar	482	18,3 %	130	24,1 %	352	16,8 %
Presión social para ejercer acoso a un compañero	230	8,7 %	24	4,5 %	206	9,8 %
Corrillos (acoso con espectadores)	109	4,1 %	15	2,8 %	94	4,5 %
Otros	10	0,4 %	2	0,4 %	8	0,4 %

5.1.5. Ciberacoso

Comparando con el fuerte incremento sufrido en años anteriores, los casos de ciberacoso y violencia sexual han descendido en este ejercicio. En el curso 2022-2023 el ciberacoso representaba el 4,1 % de los casos y la violencia sexual el 8,2 %. En el curso 2023-2024 se incrementaron hasta el 25,2 % y 11,1 % respectivamente. En el curso 2024-2025, el porcentaje de los casos de ciberacoso desciende al 18,5 % y de violencia sexual al 7,6 %. No obstante, los porcentajes siguen siendo más bajos que en el resto de los tipos de acoso escolar.

Tabla 14. Conductas nocivas en los casos de ciberacoso

Ciberacoso	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Insultos reiterados, ofensas, burlas	267	10,1 %	46	8,5 %	221	10,6 %
Vejaciones, humillaciones	162	6,2 %	25	4,6 %	137	6,5 %
Intimidación	996	37,8 %	165	30,6 %	831	39,7 %
Amenazas, coacciones	126	4,8 %	17	3,2 %	109	5,2 %
Exclusión deliberada, aislamiento	63	2,4 %	9	1,7 %	54	2,6 %
Injurias, calumnias	45	1,7 %	5	0,9 %	40	1,9 %
Difundir imágenes o videos sin consentimiento	122	4,6 %	25	4,6 %	97	4,6 %
Suplantación de identidad digital (<i>fraping, catfishing</i>) ⁸	24	0,9 %	7	1,3 %	17	0,8 %
<i>Sextorsión</i> ⁹	5	0,2 %	2	0,4 %	3	0,1 %
Otros	12	0,5 %	1	0,2 %	11	0,5 %

Teniendo en cuenta estos datos, en las situaciones de ciberacoso destaca la intimidación (37,8 %), seguida de insultos reiterados, ofensas y burlas (10,1 %) y, por último, las vejaciones y humillaciones (6,2 %).

⁸ Estas formas de acoso se basan en hacerse pasar por alguien en redes sociales a través del acceso a la cuenta o la creación de una nueva suplantando la identidad de la víctima.

⁹ Una forma de chantaje en la que una persona amenaza con difundir imágenes, videos o información íntima para obtener dinero, más contenido sexual o controlar a la víctima.

En los casos comunicados por las personas adultas estos porcentajes aumentan ligeramente: la intimidación asciende al 39,7 % de los casos; los insultos reiterados, ofensas y burlas al 10,6 % y las vejaciones y humillaciones al 6,5 %.

La principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es el *WhatsApp* (47,5 %), seguida redes sociales no especificadas (27,9 %) e *Instagram* (9,0 %). 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 sexuales¹⁰. La conducta más repetida es el acoso sexual (4,9 %), seguida de las agresiones sexuales (4,4 %). En el anexo 4 se recoge información detallada al respecto.

Tabla 15. Conductas nocivas en los casos de acoso sexual

Acoso sexual	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Agresión sexual	116	4,4 %	15	2,8 %	101	4,8 %
Acoso sexual	129	4,9 %	21	3,9 %	108	5,2 %

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 relación con el 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 curso 2024-2025, el 66,9 % del alumnado estudiaba en centros públicos y el 33,1 % en centros 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		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Público	790	30,0 %	53	9,8 %	737	35,2 %
Privado	102	3,9 %	10	1,9 %	92	4,4 %
Concertado	305	11,6 %	12	2,2 %	293	14,0 %
No consta	1.435	54,5 %	464	86,1 %	971	46,4 %
Total	2.632	100,0 %	539	100,0 %	2.093	100,0 %

¹⁰ Conductas con violencia o intimidación.

Como se puede comprobar en la tabla anterior, el 30,0 % de los posibles casos de acoso se produce en centros públicos, el 11,6 % en concertados y un 3,9 %, en centros educativos privados. Estas cifras corresponden, a grandes rasgos, con el peso relativo que tiene cada red en el sistema educativo español. Atendiendo a estos datos, los centros públicos podrían estar infrarrepresentados. El alto porcentaje de casos en los que no consta la titularidad (54,5 %) 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 dentro del centro (42,2 %), especialmente en el recreo o patio (27,5 %) y en el aula (25,3 %). A continuación, los situados fuera del centro (14,9 %) y, por último, en los cambios de clase o pasillos (7,6 %).

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

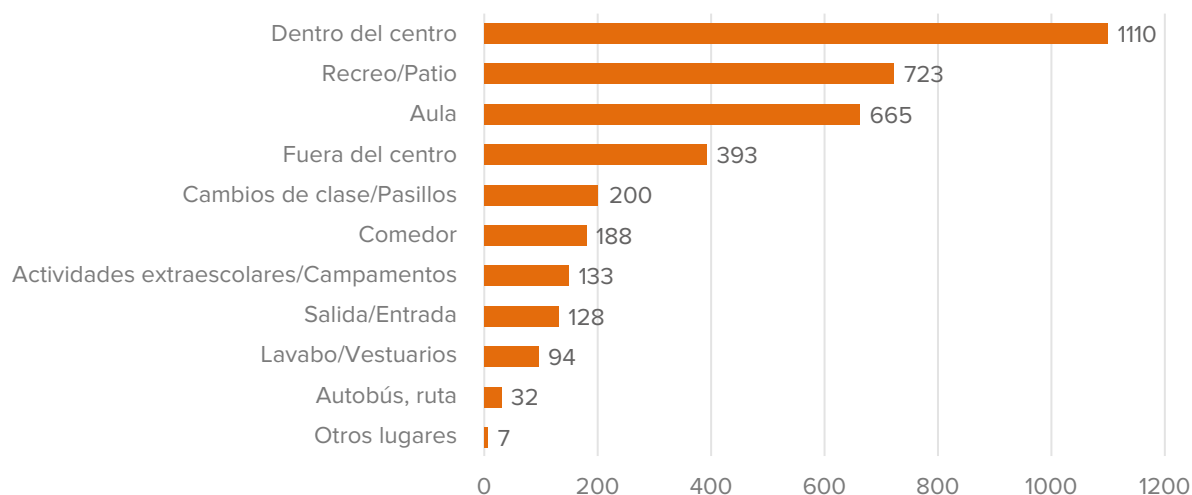


Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso¹¹

Lugar	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Dentro del centro (sin especificar)	1.110	42,2 %	285	52,9 %	825	39,4 %
Recreo, patio	723	27,5 %	51	9,5 %	672	21,1 %
Aula	665	25,3 %	77	14,3 %	588	28,1 %
Cambios de clase, pasillos	200	7,6 %	26	4,8 %	174	8,3 %
Lavabos, vestuarios	94	3,6 %	17	3,2 %	77	3,7 %
Comedor	188	7,1 %	10	1,9 %	178	8,5 %
Salida/Entrada	128	4,9 %	15	2,8 %	113	5,4 %
Autobús/Ruta	32	1,2 %	1	0,2 %	31	1,5 %
Fuera del centro	393	14,9 %	53	9,8 %	340	16,2 %
Actividades extraescolares/Campamentos	133	5,1 %	12	2,2 %	121	5,8 %
Otros lugares	7	0,3 %	–	–	7	0,3 %

¹¹ Un posible caso de acoso puede suceder en diferentes escenarios por lo que el sumatorio es superior al 100 %.

5.3. Características temporales del acoso

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

5.3.1. Frecuencia del acoso escolar

En relación con la frecuencia del acoso escolar, en la mayoría de las consultas atendidas, el acoso tiene lugar da a diario (73,2 %). 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		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Diario	2.434	73,2 %	569	74,4 %	1.865	72,8 %
Semanal	244	7,3 %	25	5,0 %	291	8,4 %
Ocasional	25	3,3 %	219	8,6 %	536	15,4 %
No consta	385	11,6 %	81	10,6 %	304	11,9 %
Total	3.325	100,0 %	756	100,0 %	2.560	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 (53,4 %). En otro orden, un tercio de las consultas (31,4 %) 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		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Desde hace más de un año	1.777	53,4 %	511	66,8 %	1.266	51,8 %
Desde hace más de un mes y menos de un año	1.045	31,4 %	131	17,1 %	914	34,9 %
Desde hace más de una semana y menos de un mes	133	4,0 %	25	3,0 %	110	2,6 %
Desde hace una semana o menos	152	4,6 %	24	3,2 %	128	6,4 %
No consta	218	6,6 %	76	9,9 %	142	4,3 %
Total	3.325	100,0 %	765	100,0 %	2.560	100,0 %

6. Características personales de los implicados

6.1. Perfil y entorno de la posible víctima

Por último, con el objetivo de avanzar en el conocimiento del fenómeno del acoso escolar, se analizarán los perfiles de la posible víctima y de la posible persona acosadora, atendiendo a la edad y al género.

6.1.1. Edad de la posible víctima

Tomando como referencia todas las llamadas recibidas, los grupos de edad a los que corresponden un mayor número de posibles casos de acoso escolar son los menores entre los 12 y 13 años (27,5 % de los casos), seguidos de aquellos con edades comprendidas entre los 14 y 15 años (22,1 %).

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

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

Franja de edad	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Hasta 7 años	289	11,0 %	1	0,2 %	288	13,8 %
8 a 9	340	12,9 %	3	0,6 %	337	16,1 %
10 a 11	411	15,6 %	25	4,6 %	386	18,4 %
12 a 13	723	27,5 %	122	22,6 %	601	28,7 %
14 a 15	582	22,1 %	249	46,2 %	333	15,9 %
16 a 17	264	10,0 %	136	25,2 %	128	6,1 %
18 y más	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,1 %
No consta	21	0,8 %	2	0,4 %	19	0,9 %
Total	2.632	100,0 %	539	100,0 %	2.093	100,0 %
Edad media	12,1		14,5		11,3	

Como consecuencia de estas diferencias en relación a quién comunica el caso, las edades medias de cada una de las líneas difieren en más de dos años (14,5 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 personas adultas como de menores, se observa que en el 54,4 % de los casos las víctimas son mujeres, mientras que los varones representan el 44,5 % de los casos.

Tabla 21. Número de expedientes por edad de la posible víctima

Género de la víctima	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Mujer	1.432	54,4 %	383	71,0 %	1.049	50,1 %
Hombre	1.171	44,5 %	147	27,3 %	1.024	48,9 %
Género no binario*	1	0,04 %	1	0,2 %	–	–
No consta género*	28	1,1 %	8	1,5 %	20	1,0 %
Total	2.632	100,0 %	539	100,0 %	2.093	100,0 %

*Categorías incluidas a partir del informe 2021-2022.

Estas diferencias se acentúan en las llamadas realizadas directamente por los menores de edad, quienes ponen de manifiesto que el 71,0 % de los casos el acoso lo sufren niñas menores de edad, frente a un 27,3 % de víctimas varones. En el anexo 5 puede observarse el cruce de ambos datos (edad y sexo) para una mejor radiografía del perfil de las posibles víctimas.

6.1.3. Características de la posible víctima

A partir de los posibles casos de acoso, se pretende conocer tanto la motivación de la persona agresora para realizar la conducta de acoso como la causa a la que la posible víctima atribuye este comportamiento. Algunos de estos elementos pueden funcionar como factores de riesgo o de protección. En ningún caso este análisis pretende compartir o justificar la motivación de la persona agresora. El único objetivo es estudiar las motivaciones para diseñar políticas y acciones basadas en la evidencia.

Tabla 22. Características de la posible víctima

Género	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Déficit de habilidades sociales o emocionales	157	6,0 %	23	4,3 %	134	6,4 %
Déficit de habilidades emocionales (baja autoestima, perfil ansioso)	122	4,6 %	39	7,2 %	83	4,0 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracunda	47	1,8 %	3	0,6 %	44	2,1 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	126	4,8 %	46	8,5 %	80	3,8 %
Adicciones	6	0,2 %	3	0,6 %	3	0,1 %
Relación sentimental vinculada al acoso	58	2,2 %	21	3,9 %	37	1,8 %
Ser exitoso/a, popular	7	0,3 %	–	–	7	0,3 %
Nuevo/a en el centro	129	4,9 %	20	3,7 %	109	5,2 %

Género	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Rendimiento académico	152	5,8 %	31	5,8 %	121	5,8 %
Aspecto físico	546	20,7 %	138	25,6 %	408	19,5 %
Discriminación por género	75	2,8 %	15	2,8 %	60	2,9 %
Orientación sexual	105	4,0 %	28	5,2 %	77	3,7 %
Identidad de género (transexualidad)	34	1,3 %	22	4,1 %	12	0,6 %
Extranjero/a. Diferencia cultural	205	7,8 %	1.534	6,3 %	171	8,2 %
Nivel socioeconómico	47	1,8 %	7	1,3 %	40	1,9 %
Problemas familiares graves y/o expuesto/a violencia en su contexto familiar	287	10,9 %	147	27,3 %	140	6,7 %
Adoptado/a	6	0,2 %	–	–	6	0,3 %
Persona con discapacidad	409	15,5 %	31	5,8 %	378	18,1 %
Enfermedad	79	3,0 %	14	2,6 %	65	3,1 %
Otros	140	5,3 %	26	4,8 %	114	5,4 %

Base: 2.632 casos (539 casos de niños/as y adolescentes y 2.093 casos consultados por adultos/as en relación con niños/as y adolescentes). Un mismo caso puede hacer referencia a diferentes características, por lo que la suma de los porcentajes puede ser superior o inferior al 100,0 %.

Atendiendo al perfil de las posibles víctimas de acoso escolar, en un 20,7 % de los casos el acoso va ligado al aspecto físico de las víctimas. En un 15,5 % de los casos, las víctimas presentan diversidad funcional. Asimismo, 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 acoso o cualquier otro tipo de maltrato por presentar discapacidad, ya que este colectivo es especialmente vulnerable. Durante el periodo 2024-2025, 517 niños/as y adolescentes (16,8 % del total de casos atendidos) tenían algún tipo de discapacidad. A continuación, se detallan:

Tabla 23. Tipos de necesidades de la posible víctima

Necesidad	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Discapacidad funcional	13	0,5 %	1	0,2 %	12	0,6 %
Discapacidad orgánica	13	0,5 %	2	0,5 %	11	0,5 %
Discapacidad mental	1	0,04 %	–	–	1	0,05 %
Discapacidad intelectual o del desarrollo	322	12,2 %	25	4,6 %	297	14,2 %
Discapacidad sensorial auditiva	8	0,3 %	2	0,4 %	6	0,3 %
Discapacidad sensorial visual	2	0,1 %	–	–	2	0,1 %
Discapacidad sensorial del habla	13	0,5 %	15	0,2 %	12	0,6 %
Discapacidad sensorial del tacto, gusto y/u olfato	-	-	–	–	-	-
Pluridiscapacidad	23	0,9	–	–	23	1,1 %
No consta/desconoce	14	0,5	–	–	14	0,7 %

Como cabría esperar *a priori*, estas llamadas se realizan en su mayoría por personas adultas. Teniendo en cuenta la totalidad de los casos, la condición más frecuentemente reportada es la relativa a los trastornos del neurodesarrollo (12,2 %).

6.2. Perfil del posible acosador o acosadora

La persona que acosa representa la otra cara de la moneda junto con los observadores y la víctima. Su perfil se estudia analizándola edad y género.

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. Por ello, en el caso de los posibles acosadores o acosadoras pueden estar recogidos casos donde estas sean personas adultas fuera del entorno escolar o familiar de la víctima.

6.2.1. Perfil del posible acosador

En este punto se clasifican las posibles personas acosadoras atendiendo a su relación directa con la víctima y diferenciando entre personas menores y adultas del entorno educativo, familiares y otros.

Tabla 24. Perfil del posible acosador

Perfil	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
MENORES						
Compañeros y compañeras (ambos sexos)	790	30,0 %	238	44,2 %	552	26,4 %
Amigos y amigas (ambos sexos)	20	0,8 %	11	2,0 %	9	0,4 %
Compañeros	762	29,0 %	127	23,6 %	635	30,3 %
Compañeras	349	13,3 %	69	12,8 %	280	13,4 %
Compañero	490	18,6 %	46	8,5 %	444	21,2 %
Compañera	212	8,1 %	24	4,5 %	188	9,0 %
Amigo	16	0,6 %	8	1,5 %	8	0,4 %
Amiga	26	1,0 %	12	2,2 %	14	0,7 %
Novio	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,04 %
Exnovio	14	0,5 %	11	2,0 %	3	0,1 %
Exnovia	5	0,2 %	3	0,6 %	2	0,1 %
Menor implicado ¹²	92	3,5 %	8	1,5 %	84	4,0 %
Menor sin relación	30	1,1 %	7	1,3 %	23	1,1 %
ADULTOS DEL ENTORNO EDUCATIVO						
Profesor/a	115	4,4 %	14	2,6 %	101	4,8 %
Otros del entorno educativo	34	1,3 %	6	1,1 %	28	1,3 %

Un mismo caso puede hacer referencia a diferentes tipos de acosadores/as, por lo que la suma de los porcentajes es superior a 100,0 %.

Teniendo en cuenta el conjunto de consultas realizadas al servicio, se detecta que lo más frecuente es que en las situaciones de acoso participen varios compañeros de ambos sexos (30,0 %), o bien varios compañeros varones (29,0 %). Asimismo, se detectan muchos casos en los que el acosador es un compañero varón (18,6 %). El porcentaje de mujeres acosadoras es menor; sin embargo, al igual que los hombres, tienden a acosar en grupo (13,3 %) más que de forma individual (8,1 %).

Por otra parte, en un 4,4 % de los posibles casos de acoso escolar, el profesorado también ejerció algún tipo de violencia sobre la persona menor de edad acosada.

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

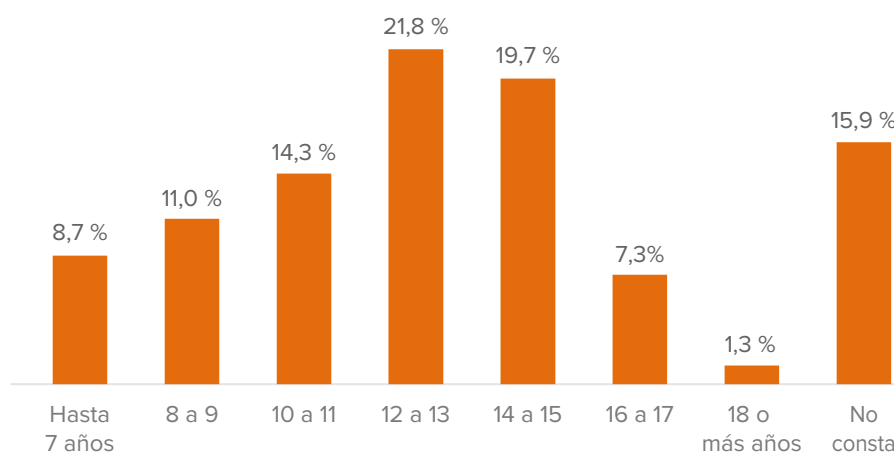
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia

Perfil	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
FAMILIARES						
Padre	96	3,6 %	37	6,9 %	59	2,8 %
Madre	56	2,1 %	50	9,3 %	6	0,3 %
Padres	89	3,4 %	84	15,6 %	5	0,2 %
Hermanos/as	18	0,7 %	14	2,6 %	4	0,2 %
Otros familiares	47	1,8 %	30	5,6 %	17	0,8 %
OTRAS PERSONAS ADULTAS						
Adulto sin relación con el menor	33	1,3 %	5	0,9 %	28	1,3 %
Internauta	3	0,1 %	3	0,6 %	–	–
Agresor desconocido	54	2,1 %	14	2,6 %	40	1,9 %

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

La edad media de las personas acosadores en los casos de acoso escolar es de 12,1 años. No obstante, esta cifra asciende a 14,2 años cuando son los menores quienes lo comunican el posible caso, mientras que en las comunicaciones de las personas adultas es de 11,6 años.

Figura 5. 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 o acosadora existen diferencia entre las comunicaciones realizadas por menores y por adultos.

Tabla 26. Edad del posible acosador

Franja de edad	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Hasta 7 años	243	8,7 %	3	0,5 %	240	10,7 %
8 a 9	309	11,00 %	8	1,4 %	301	13,4 %
10 a 11	402	14,3 %	27	4,8 %	375	16,7 %
12 a 13	613	21,8 %	84	14,9 %	529	23,6 %
14 a 15	552	19,7 %	164	29,0 %	388	17,3 %
16 a 17	205	7,3 %	75	13,3 %	130	5,8 %
18 o más años	38	1,3 %	13	2,3 %	25	1,1 %
No consta	446	15,9 %	191	33,8 %	255	11,4 %
Total	2.808	100,0 %	565	100,0 %	2.243	100,0 %
Edad media	12,1		14,2		11,6	

Analizando los resultados por grupos de edad, la mayoría de los casos (21,8 %) se concentran entre 12 y 13 años. Un 19,7 % en edades comprendidas entre los 14 y 15 años y, en último lugar, entre los 10 y 11 años (14,3 %).

6.2.3. Género del posible acosador

En el 54,4 % de los posibles casos de acoso escolar las víctimas son mujeres, mientras que los varones representan el 44,5 % de los casos. Sin embargo, cuando se trata del porcentaje de personas que posiblemente acosan, la situación se invierte. El 48,3 % de los acosadores son hombres, frente al 21,9 % de los casos en los que la acosadora es una mujer. Las situaciones en las que existen acosadores de ambos géneros representan el 28,8 % de los casos atendidos.

Tabla 27. Sexo del posible acosador

Género	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Mujer	614	21,9 %	111	19,6 %	503	22,4 %
Varón	1.357	48,3 %	200	35,4 %	1.157	51,6 %
Ambos sexos	810	28,8 %	249	44,1 %	561	25,0 %
No consta	27	1,0 %	5	0,9 %	22	1,0 %
Total	2.808	100,0 %	565	100,0 %	2.243	100,0 %

6.2.4. Características de los posibles acosadores

En los casos de acoso escolar, el principal rasgo característico de las personas que acosan es que presentan una actitud prepotente o desafiante (25,7 %) y conductas agresivas o disruptivas (24,6 %). Un 15,6 % ha tenido relación de amistad con la víctima y un 11 % ejerce un liderazgo negativo quiere ser popular.

Tabla 28. Características de las personas acosadoras

Características	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
Líder negativo, querer ser popular	197	7,5 %	20	3,7 %	177	8,5 %
Actitud prepotente, desafiante. Conducta agresiva	738	28,0 %	59	10,9 %	679	32,4 %
Déficit de habilidades sociales (timidez, introversión, solitario/a)	4	0,2 %	–	–	4	0,2 %
Déficit de habilidades emocionales (baja autoestima, perfil ansioso)	21	0,8 %	3	0,6 %	18	0,9 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies o motivaciones	5	0,2 %	–	–	5	0,2 %
Adicciones	4	0,2 %	–	–	4	0,2 %
Anterior amistad con la víctima	321	12,2 %	90	16,7 %	231	11,0 %
Vengativo/a	84	3,2 %	16	3,0 %	68	3,2 %
Haber sufrido acoso escolar en el pasado	13	0,5 %	–	–	13	0,6 %
Rendimiento académico	67	2,5 %	5	0,9 %	62	3,0 %
Extranjero/a. Diferencia cultural	52	2,0 %	4	0,7 %	48	2,3 %
Nivel socioeconómico	11	0,4 %	–	–	11	0,5 %
Problemas familiares graves y/o expuesto/a a violencia en su contexto familiar	108	4,1 %	4	0,7 %	104	5,0 %
Adoptado/a	2	0,1 %	–	–	2	0,1 %
Persona con discapacidad	53	2,0 %	–	–	53	2,5 %
Otros	57	2,2 %	3	0,6 %	54	2,6 %

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 la problemática detectada. 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 2024 hasta agosto de 2025 se han realizado un total de 12.109¹³ derivaciones (información de carácter social o derivación a un recurso social específico), 575 por las consultas de menores de edad y 11.534 por las consultas de personas adultas.

Pero además de esta labor de información y derivación, desde el Departamento Social se ha intervenido directamente en aquellos casos en los que la gravedad de la situación lo requiere. Así, tras obtener los datos y el consentimiento de la persona que llama, se comunica el caso a los servicios públicos de la comunidad autónoma que se consideran competentes en cada situación. En este periodo se ha realizado un total de 523 intervenciones del Departamento Social motivadas por acoso escolar.

¹³ En 145 de las derivaciones realizadas no consta la comunidad o ciudad autónoma:

21 a raíz de consultas de un niño/a y/o adolescente y 124 a través de consultas de un adulto/a en relación con un niño/a o adolescente.

A continuación, se muestran los datos correspondientes a las derivaciones e intervenciones realizadas, distribuidos por comunidades y ciudades autónomas. En el anexo 6 se recoge la información relativa a la distribución de las intervenciones sociales en los meses del año.

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

CC. AA.	Derivación de los casos comunicados por menores	Derivación de los casos comunicados por personas adultas	Intervenciones
Andalucía	94	2.164	90
Aragón	11	239	16
Principado de Asturias	15	179	11
Illes Balears	10	144	10
Canarias	28	667	58
Cantabria	2	157	5
Castilla y León	25	665	23
Castilla-La Mancha	16	588	37
Cataluña	87	1.480	78
Ceuta	–	17	1
Extremadura	9	322	13
Galicia	31	423	18
La Rioja	5	53	3
Comunidad de Madrid	102	2.494	81
Melilla	–	15	–
Región de Murcia	6	360	14
Comunidad Foral de Navarra	22	105	3
País Vasco	6	284	8
Comunitat Valenciana	85	1.054	54
Total	554	11.410	523

7.2. Departamento Jurídico

Con independencia de quién realice la consulta, 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.

En ocasiones, además de esta función de información y orientación, puede ser necesario llevar a cabo intervenciones de carácter jurídico, poniendo la información recibida en conocimiento de las autoridades competentes según el caso. 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, priorizándose las acciones de carácter social frente a las jurídicas.

Desde septiembre de 2024 hasta agosto de 2025, el Departamento Jurídico ha realizado un total de 5.829¹⁴ derivaciones (información de carácter jurídico o derivación a un recurso jurídico específico), 404 por las consultas de menores de edad y 5.425 por las consultas de personas adultas¹⁵. Además, se han realizado 865 intervenciones.

¹⁴ En 78 de las derivaciones realizada no consta la comunidad o ciudad autónoma: 14 a raíz de consultas de un niño/a y/o adolescente y 64 a través de consultas de una persona adulta en relación con un menor.

¹⁵ En 3 de las derivaciones no consta la comunidad o ciudad autónoma.

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

CC. AA.	Derivación por consultas de menores	Derivación por consultas de adultos	Intervención
Andalucía	63	1.018	170
Aragón	8	115	23
Principado de Asturias	9	93	15
Illes Balears	14	61	13
Canarias	22	291	59
Cantabria	1	70	7
Castilla y León	6	324	39
Castilla-La Mancha	17	273	47
Cataluña	68	668	117
Ceuta	–	6	1
Extremadura	6	159	20
Galicia	17	196	32
La Rioja	4	23	5
Comunidad de Madrid	70	1.174	167
Melilla	–	4	–
Región de Murcia	8	187	31
Comunidad Foral de Navarra	13	48	13
País Vasco	9	133	18
Comunitat Valenciana	55	518	86
Total	390	5.361	863

8. Anexos

8.1. Anexo I. Distribución mensual de las comunicaciones

Tabla 31. Distribución mensual de las comunicaciones por comunidades y ciudades autónomas

	Sep. 24	Oct. 24	Nov. 24	Dic. 24	Ene. 25	Feb. 25	Mar. 25	Abr. 25	May. 25	Jun. 25	Jul. 25	Ago. 25	Total
Andalucía	165	92	80	105	102	49	93	161	127	100	22	30	1.126
Aragón	2	16	13	8	4	23	38	26	9	3	–	–	142
Principado de Asturias	3	62	1	3	5	23	4	2	5	8	–	–	116
Illes Balears	69	65	26	16	21	7	38	5	12	2	–	–	261
Canarias	35	33	16	32	43	47	21	15	75	121	65	30	533
Cantabria	17	3	–	1	4	5	19	2	2	–	22	–	75
Castilla y León	85	235	201	77	43	70	20	47	50	26	7	–	861
Castilla-La Mancha	17	13	48	10	42	46	38	8	15	5	–	2	244
Cataluña	85	136	54	76	43	134	129	52	95	121	44	88	1.057
Ceuta	–	1	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	2
Extremadura	17	33	6	16	3	23	19	26	12	5	3	2	165
Galicia	69	10	9	9	21	47	38	4	16	9	1	1	234
La Rioja	35	–	44	–	–	–	3	–	1	2	2	–	87
Comunidad de Madrid	101	201	281	191	246	290	442	476	457	290	80	88	3.143
Melilla	1	2	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	4
Región de Murcia	3	16	14	32	43	23	57	2	2	52	–	–	244
Comunidad Foral de Navarra	4	10	13	–	2	4	2	26	12	–	1	1	75
País Vasco	18	33	49	16	61	23	19	6	50	4	3	–	282
Comunitat Valenciana	17	14	27	32	43	114	21	25	19	26	65	15	418
No consta	–	1	1	3	–	1	1	1	12	1	–	–	21
Total¹⁶	743	976	883	627	726	929	1.002	885	971	776	315	257	9.090

¹⁶ 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 acoso¹⁷

	Sep. 24	Oct. 24	Nov. 24	Dic. 24	Ene. 25	Feb. 25	Mar. 25	Abr. 25	May. 25	Jun. 25	Jul. 25	Ago. 25
	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %
Acoso verbal	130 70,7	179 68,3	222 77,4	143 75,3	176 77,2	224 76,7	237 77,2	207 78,7	199 72,1	159 75,7	53 67,1	36 66,7
Acoso psicológico	162 88,0	195 74,4	217 75,6	157 82,6	172 75,4	230 78,8	253 82,4	213 81,0	212 76,8	175 83,3	55 69,6	43 79,6
Acoso físico	130 70,7	169 64,5	206 71,8	123 64,7	150 65,8	199 68,2	197 64,2	161 61,2	166 60,1	125 59,5	32 40,5	12 22,2
Acoso social	98 53,3	105 40,1	114 39,7	68 35,8	87 38,2	112 38,4	137 44,6	115 43,7	122 44,2	95 45,2	33 41,8	18 33,3
Ciberacoso	45 24,5	46 17,6	40 13,9	37 19,5	41 17,1	50 17,1	60 19,5	54 20,5	46 16,7	37 17,6	17 21,5	15 27,8
Violencia sexual	22 12,0	22 8,4	28 9,8	17 8,9	23 5,8	17 5,8	21 6,8	19 7,2	14 5,1	10 4,8	5 6,3	3 5,6
Total casos	184	262	287	190	228	292	307	263	276	210	79	54

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		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
<i>Instagram</i>	44	9,0 %	9	12,0 %	35	8,5 %
<i>WhatsApp</i>	232	47,5 %	23	30,7 %	209	50,6 %
<i>Tik Tok</i>	32	6,6 %	4	5,3 %	28	6,8 %
<i>Snapchat</i>	8	1,6 %	–	–	8	1,9 %
<i>X (Twitter)</i>	1	0,2 %	1	1,3 %	–	–
<i>Twitch</i>	–	–	–	–	–	–
Redes sociales (sin especificar)	136	27,9 %	35	46,7 %	101	24,5 %
<i>Videojuegos online</i>	12	2,5 %	1	1,3 %	11	2,7 %
Llamadas	39	8,0 %	4	5,3 %	35	8,5 %
Correo electrónico	3	0,6 %	–	–	3	0,7 %
Recursos digitales en el centro escolar (ordenadores, <i>tablet</i> ...)	21	4,3 %	2	2,7 %	19	4,6 %
Otras aplicaciones	10	2,0 %	2	2,7 %	8	1,9 %
No consta	52	10,7 %	14	18,7 %	38	9,2 %

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 (47,5 %), seguida de redes sociales (27,9 %) e Instagram (9,0 %).

¹⁷ Admite múltiples tipos de acoso.

8.4. Anexo IV. Tipo de violencia sexual

Tabla 34. Distribución de los posibles casos de violencia sexual

	Total		Comunicado por menores		Comunicado por adultos	
AGRESIÓN SEXUAL¹⁸	116	4,4 %	15	2,8 %	101	4,8 %
Penetración (vaginal, anal u oral)	6	0,2 %	1	0,2 %	5	0,2 %
Introducción de objetos vía vaginal o anal	5	0,2 %	–	–	5	0,2 %
Tocamientos de zonas del cuerpo	77	2,9 %	12	2,2 %	65	3,1 %
Besos / abrazos / caricias	15	0,6 %	1	0,2 %	14	0,7 %
Masturbación	2	0,1 %	1	0,2 %	1	0,05 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	18	0,7 %	1	0,2 %	17	0,8 %
Muestra de imágenes sexuales / material pornográfico	1	0,04 %	–	–	1	0,05 %
Otros	22	0,8 %	6	1,1 %	16	0,8 %
ACOSO SEXUAL¹⁹	129	4,9 %	21	3,9 %	108	5,2 %
Invadir el espacio con connotaciones sexuales	23	0,9 %	6	1,1 %	17	0,8 %
Comentarios/ sonidos/ gestos / insinuaciones sexuales	48	1,8 %	9	1,7 %	39	1,9 %
Tocar la ropa o el pelo	10	0,4 %	3	0,6 %	7	0,3 %
Mensajes / Llamadas / Amenazas con connotaciones sexuales	16	0,6 %	1	0,2 %	15	0,7 %
Pedir la realización de conductas y/o favores sexuales	21	0,8 %	3	0,6 %	18	0,9 %
Frases, chistes o bromas sobre la orientación sexual o de índole sexual	17	0,6 %	4	0,7 %	13	0,6 %
Ridiculizar / entrometerse / descalificar la vida sexual	5	0,2 %	1	0,2 %	4	0,2 %
Otros	22	0,8 %	6	1,1 %	16	0,8 %

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 ²⁰		No consta género ²¹	
Hasta 7 años	289	11,0 %	137	9,6 %	149	12,7 %	–	–	3	10,7 %
8 a 9	340	12,9 %	127	8,9 %	211	18,0 %	–	–	2	7,1 %
10 a 11	411	15,6 %	205	14,3 %	205	17,5 %	–	–	1	3,6 %
12 a 13	723	27,5 %	389	27,1 %	329	28,1 %	1	100,0 %	4	14,3 %
14 a 15	582	22,1 %	379	26,5 %	193	16,5 %	–	–	10	35,7 %
16 a 17	264	10,0 %	182	12,7 %	79	6,8 %	–	–	3	10,7 %
18 y más	2	0,1 %	1	0,1 %	1	0,1 %	–	–	–	–
No consta	21	0,8 %	12	0,8 %	4	0,3 %	–	–	5	17,9 %
Total	2.632	100,0 %	1.432	100,0 %	1.171	100,0 %	1	100,0 %	28	100,0 %
Edad media	12,1		12,6		11,5		13		11,7	

¹⁸ Conductas con violencia o intimidación.

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

²⁰ Esta categoría se incluye a partir de esta edición 2021-2022.

²¹ Esta categoría se incluye a partir de esta edición 2021-2022.

8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el Departamento Social

Tabla 36. Intervenciones desde el Departamento Social

	Sep. 24	Oct. 24	Nov. 24	Dic. 24	Ene. 25	Feb. 25	Mar. 25	Abr. 25	May. 25	Jun. 25	Jul. 25	Ago. 25	Total
Andalucía	5	4	8	5	8	13	17	9	7	11	2	1	90
Aragón	1	2	–	2	2	2	2	2	1	2	–	–	16
Principado de Asturias	3	–	–	–	–	1	1	–	2	3	1	–	11
Illes Balears	–	1	1	2	–	2	3	1	–	–	–	–	10
Canarias	2	10	6	3	1	7	10	6	8	5	–	–	58
Cantabria	1	–	–	–	1	1	1	–	–	1	–	–	5
Castilla y León	2	2	3	3	2	2	4	2	2	1	–	–	23
Castilla-La Mancha	3	5	3	4	2	7	5	2	3	3	–	–	37
Cataluña	3	10	9	3	5	5	11	10	16	4	1	1	78
Ceuta	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
Extremadura	–	3	1	1	1	2	–	–	2	1	1	1	13
Galicia	4	3	1	1	1	1	1	1	4	–	1	–	18
La Rioja	1	–	–	–	–	–	1	–	1	–	–	–	3
Comunidad de Madrid	4	7	6	6	6	8	6	13	12	12	1	–	81
Melilla	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Región de Murcia	1	1	4	1	1	2	2	1	1	–	–	–	14
Comunidad Foral de Navarra	–	1	1	1	–	–	–	–	–	–	–	–	3
País Vasco	–	2	–	–	1	1	1	1	1	–	1	–	8
Comunitat Valenciana	2	5	6	6	1	10	5	11	2	4	1	1	54
Total	32	57	49	38	32	64	70	59	62	47	9	4	523

Índice de tablas y figuras

Figuras

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

Tablas

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

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



La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa ha coordinado la elaboración del «Informe del curso 2024-2025 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.