

## IV Informe

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

De noviembre de 2019 a octubre de 2020



900 018 018

## **IV 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)

De noviembre de 2019 a octubre de 2020

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

Título:

*IV 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)

Edición 2021

Dirección y Coordinación:

Ministerio de Educación y Formación Profesional. Secretaría de Estado de Educación; Dirección General de Evaluación y Cooperación Territorial; Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa -SGCTIE-.

Datos aportados por la Fundación ANAR

De conformidad con el artículo 14.1 l de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, todas las denominaciones que, en virtud del principio de economía del lenguaje, se hagan en género masculino inclusivo en el presente informe y se refieran a miembros de órganos o a colectivos de personas, se entenderán realizadas tanto en género femenino como en masculino.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL  
Secretaría de Estado de Educación  
Dirección General de Evaluación y Cooperación Territorial  
Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa

Editan:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones  
NIPO: 847-21-050-1  
Maquetación: Cristina Rico

<b>1. Introducción y justificación</b> .....	5
<b>2. Objetivo y características del servicio</b> .....	7
<b>3. Datos generales del servicio de atención telefónica</b> .....	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
<b>4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio</b> .....	14
4.1. Interlocutor o usuario.....	14
4.2. Relación del adulto llamante con la víctima .....	15
<b>5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso</b> .....	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.....	21
5.2.1. Tipo de centro .....	21
5.2.2. Lugar del posible acoso .....	22
5.3. Características temporales del acoso.....	23
5.3.1. Frecuencia del acoso escolar.....	23
5.3.2. Duración del acoso escolar .....	23
<b>6. Características personales de los implicados</b> .....	24
6.1. Perfil y entorno de la posible víctima .....	24
6.1.1. Edad de la posible víctima.....	24
6.1.2. Sexo de la posible víctima .....	25
6.1.3. Características de las posibles víctimas.....	25
6.1.4. Víctimas con diversidad funcional.....	26
6.2. Perfil del posible acosador .....	27
6.2.1. Perfil del posible acosador .....	27
6.2.2. Edad de los posibles acosadores menores de edad del entorno educativo .....	28
6.2.3. Sexo del posible acosador .....	29
6.3. Características de los posibles acosadores .....	29
<b>7. Derivaciones e intervenciones</b> .....	30
7.1. Departamento social .....	30
7.2. Departamento jurídico.....	31
<b>8. Anexos</b> .....	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
8.7. Anexo VII. Intervenciones desde el departamento jurídico.....	36
<b>Índice de tablas y figuras</b> .....	37

# 1. Introducción y justificación

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

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

El plan propone un total de ocho líneas de actuación que, a su vez, contemplan, cada una de ellas, un conjunto detallado de medidas específicas para su adecuado desarrollo. Se destaca la importancia de la línea de actuación seis al tener como objetivo la prevención y control de incidentes violentos en los centros educativos y el apoyo a las víctimas de violencia y acoso.

En esta línea de actuación del Plan Estratégico de Convivencia Escolar, se establece como medida:

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

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

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 MEFP.

El servicio se presta durante 24 horas, los 7 días de la semana y todos los días del año. La llamada es gratuita, no aparece en la factura del teléfono desde el momento en que esta se realiza para no dejar rastro alguno.

La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa del MEFP ha elaborado este cuarto informe a partir de los datos extraídos del servicio desde noviembre de 2019 hasta el 31 de octubre de 2020. 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 etc. Además, se tiene en cuenta el tipo de centro y la localización de las llamadas por comunidades autónomas y provincias, así como la gestión de los casos y la distribución geográfica de las derivaciones e intervenciones realizada a partir de los posibles casos de acoso.

El Ministerio continúa trabajando para el desarrollo e implementación de las medidas que ayuden a mejorar el clima de convivencia de los centros educativos. El objetivo es que, en las escuelas, se desarrollen valores que fomenten la resolución pacífica de conflictos, la igualdad entre hombres y mujeres, así como la prevención de todo tipo de violencia. Los datos que se resaltan en el siguiente informe pertenecen a las llamadas, chats y correos electrónicos atendidos por la Fundación ANAR como adjudicataria del servicio, a través del telefónico 900 018 018.

## 2. Objetivo y características del servicio

La Fundación ANAR como adjudicataria 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 cuarto año de funcionamiento, es decir, de noviembre de 2019 a octubre de 2020.

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 alumnos, sus familiares y tutores, personal de los centros docentes y cualquier persona que tenga constancia de un caso de malos tratos o acoso en el ámbito escolar.

Todas las llamadas son atendidas exclusivamente por personal orientador en posesión de una licenciatura o grado universitario en el ámbito de la psicología, que 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 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.

### ESTADO DE ALARMA - COVID-19

Desde el día 14 de marzo de 2020, tras ser declarado el estado de alarma debido a la crisis de la COVID-19 se atendieron las peticiones de ayuda a través de los servicios de chat y correo electrónico. Esta fórmula permitió garantizar un canal seguro y privado durante el periodo de confinamiento estricto en el que los menores permanecían 24 horas con sus familiares. Además, facilitó dar respuesta a unas

demandas que no podían ser atendidas por otros profesionales y recursos habituales (centro educativo, otros familiares, vecinos, amigos, centro de salud...).

Durante el confinamiento estricto se requirió a la operadora telefónica Vodafone que activara los contestadores automáticos del Teléfono contra el Acoso Escolar. Este servicio redirigía las llamadas al chat y correo electrónico, facilitando el acceso a través de la web. El chat se ha desarrollado *ad hoc* para este servicio e incluye un sistema de borrado automático. Esta tecnología, permitió adaptar el servicio al teletrabajo pudiendo prestar la misma atención supervisada en todo momento y coordinada en tiempo real con los departamentos jurídico y social. Esta coordinación es absolutamente necesaria para poder generar la mejor orientación posible, derivar a recursos e intervenir en situaciones de riesgo con los servicios de protección al menor, fuerzas y cuerpos de seguridad, equipos de emergencia, etc.

Es importante destacar que el trabajo que ANAR desarrolla de acuerdo a lo requerido por las condiciones del contrato suscrito por el Ministerio, 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. Este nivel de control de seguridad durante el confinamiento estricto (en el que ningún menor de edad podía salir de casa), sólo fue posible a través del chat dispuesto por este servicio.

Se ha de tener en cuenta que, a diferencia de otros servicios que pueden prestarse a adultos por vía telefónica en momentos de encierro, los menores podrían no tener los recursos psicológicos necesarios para discriminar que pueden ponerse en riesgo al efectuar una llamada (puesto que podrían ser sorprendidos por su agresor). Por tanto, este riesgo ni podía ni debía asumirse durante el confinamiento extremo.

El 26 de abril de 2020 el Gobierno de España comunicó la desescalada progresiva lo que supuso la reanudación de la atención telefónica, junto con los servicios de chat y correo electrónico.



### 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 cuarto año de funcionamiento del servicio, es decir, desde noviembre de 2019 hasta octubre de 2020.

**Tabla 1.** Comunicaciones recibidas.

<b>Comunicaciones entrantes</b>	<b>Total anual</b>
Intentos de llamadas	14 043
Llamadas completadas	8 424

A lo largo del periodo analizado se han recibido 14 043 llamadas de las cuales 8 424 corresponden a comunicaciones completadas. Esto supone una media de 38 intentos de llamada diarios y 23 llamadas completadas por día. Estas se han realizado mayoritariamente desde teléfonos móviles (6 342). El tiempo medio de las llamadas de orientación especial (ORE) fue de 36 minutos. Por su parte, el tiempo destinado a la cumplimentación de los informes de los psicólogos-orientadores fue de 34,4 minutos.

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

Muchas de las llamadas atendidas en el teléfono contra el acoso escolar y malos tratos en el ámbito de centros escolares del sistema educativo español, son en realidad primeras aproximaciones al servicio. La atención de estas llamadas es fundamental de cara a garantizar una atención adecuada a los menores de edad. Las llamadas y los chats que se atienden se dividen en dos categorías: llamadas de orientación general y llamadas de orientación especial (ORE).

Las *llamadas de orientación* general son aquellos contactos que requieren una 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 motivos de preocupación que no se atreven a plantear de otra manera. En ellas se realiza una labor de prevención y contención emocional siempre que sea posible. Durante el periodo analizado se han recibido 6 154 llamadas de este tipo que han permitido llegar a los 1 729 casos en los que un menor necesitó orientación, ayuda o incluso, intervención para protegerle.

Por su parte, las *llamadas de orientación especial* (ORE) son contactos que requieren, por parte de un equipo multidisciplinar, de una valoración y orientación psicológica y/o de una valoración y asesoramiento de carácter jurídico y/o social. En la mayoría de los casos, estas orientaciones conllevan la derivación a un recurso externo (aquel que sea el adecuado para el caso concreto como, fuerzas y cuerpos de seguridad, servicios de protección del menor, centros de servicios sociales, servicios de emergencias, centros de salud, fiscalías, abogados, psicólogos, organizaciones no gubernamentales o asociaciones especializadas, etc.). También, en determinados casos, conllevan la intervención por parte del equipo que traslada el caso a las autoridades o entidades pertinentes, para posteriormente realizar un seguimiento del mismo. Desde noviembre de 2019 hasta octubre de 2020 se han atendido 2 502 consultas de orientación especial (2 270 llamadas y 232 chats y 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 acomedidas. 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 sentido, es habitual que un mismo caso haya realizado varias llamadas de orientación especial. Desde noviembre de 2019 hasta octubre de 2020, el número de casos atendidos por posibles casos de acoso escolar y malos tratos en centros educativos del estado español han sido 1 729.

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 de los espacios virtuales que se han desarrollado por medio 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.

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

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

<b>Tipo de llamada</b>	<b>ORE</b>	<b>Casos</b>
Correo electrónico	24	9
Chats de orientación especial	208	141
<b>Llamadas de orientación especial</b>	<b>2 270</b>	<b>1 579</b>
- Llamadas de menores de edad	188	142
- Llamadas de adultos	2 082	1 437
<b>Total</b>	<b>2 502</b>	<b>1729</b>

En esta edición, el número de consultas a través de chat han aumentado considerablemente (y especialmente los casos detectados a través de este servicio), pero su uso sigue siendo notablemente inferior al del teléfono. Los datos que se exponen a continuación versan exclusivamente sobre las consultas de orientación especial (2 502) y los casos (1 729).

### 3.3. Distribución horaria de las llamadas

Respecto a la franja horaria en la cual se atienden más comunicaciones de orientación especial, teniendo en cuenta las llamadas de adultos y menores de edad, se observa que la mayoría tuvo lugar por la tarde (47,8 %) y en menor medida por la mañana (43,8 %), siendo el porcentaje de llamadas recibidas durante la noche muy limitado (8,4 %).

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

<b>Franja horaria</b>	<b>Todas las comunicaciones</b>		<b>Adultos</b>		<b>Menores</b>	
Mañana	1 095	43,8	1 027	47,4 %	69	20,4 %
Tarde	1 196	47,8 %	1 003	46,3 %	193	57,8 %
Noche	211	8,4 %	138	6,4 %	73	21,9 %
<b>Total</b>	<b>2 502</b>	<b>100 %</b>	<b>2 168</b>	<b>100 %</b>	<b>334</b>	<b>100 %</b>

Si analizamos los resultados con más detalle, observamos que los menores llaman principalmente durante la tarde, en un 57,8 %. En la franja de la mañana se atendieron un 15,5 % y por la noche un 15,3 %. En cuanto a las llamadas realizadas por los adultos, se reparten principalmente entre el horario de tarde (48,2 %) y de mañana (45,4 %).

### 3.4. Distribución de las llamadas por Comunidades Autónomas

En lo tocante a la distribución geográfica de las llamadas, esta está estrechamente vinculada con la proporción de estudiantes escolarizados en cada Comunidad Autónoma si bien esta correlación no es perfecta<sup>1</sup>. 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.

<b>Comunidad Autónoma</b>	<b>Llamadas totales</b>	<b>Posibles casos</b>
Andalucía	1 404	340
Aragón	160	33
Principado de Asturias	141	16
Illes Balears	130	21
Canarias	480	119
Cantabria	84	12
Castilla y León	511	88
Castilla-La Mancha	380	63
Cataluña	886	149
Ceuta	47	6

<sup>1</sup> En el anexo 1 se puede encontrar la distribución de las llamadas por CC.AA. y meses del año.

Comunidad Autónoma	Llamadas totales	Posibles casos
Extremadura	169	27
Galicia	329	62
La Rioja	46	10
Comunidad de Madrid	2 264	354
Melilla	55	0
Región de Murcia	164	28
Comunidad Foral de Navarra	112	12
País Vasco	255	39
Comunitat Valenciana	807	199
<b>Total</b>	<b>8 424</b>	<b>1 579</b>

Un tanto similar ocurre con la distribución geográfica de los chats y correos electrónicos por Comunidades Autónomas.

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

Comunidad Autónoma	Chats y correos electrónicos totales	Posibles casos
Andalucía	27	11
Aragón	3	3
Principado de Asturias	7	5
Illes Balears	6	3
Canarias	1	1
Cantabria	1	1
Castilla y León	7	5
Castilla-La Mancha	8	4
Cataluña	29	18
Ceuta	1	1
Extremadura	1	1
Galicia	3	3
La Rioja	0	0
Comunidad de Madrid	68	45
Melilla	1	1
Región de Murcia	3	3
Comunidad Foral de Navarra	1	1
País Vasco	7	7
Comunitat Valenciana	47	29
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>150</b>

En este punto se observa que la proporción entre el número de chats totales (232) y los casos que originan (150) es mayor que en la que existe entre el total de llamadas completadas (8 424) y los casos detectados a través de esta línea (1 579).

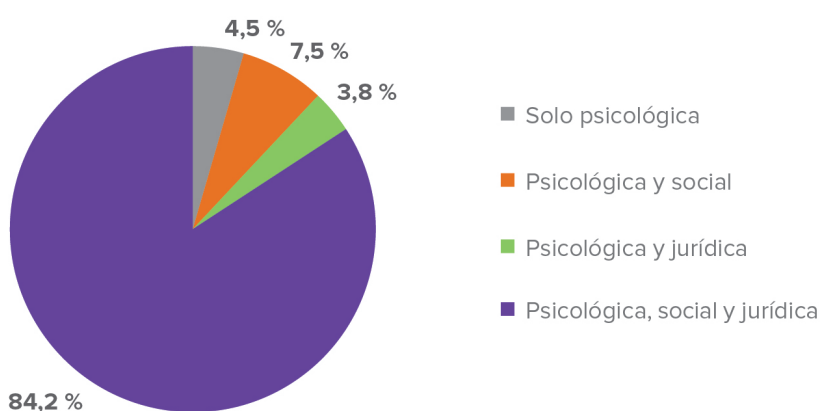
### 3.5. Resolución de las llamadas

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 psicólogos.
2. *Orientación de carácter jurídico*. Llamadas donde se ha transmitido información de carácter legal, y/o derivación a recursos jurídicos.
3. *Orientaciones de carácter social*. Llamadas que han requerido información de carácter social, y/o derivación a recursos del ámbito social a los que se puede acudir, ayudas y subvenciones públicas, etc.

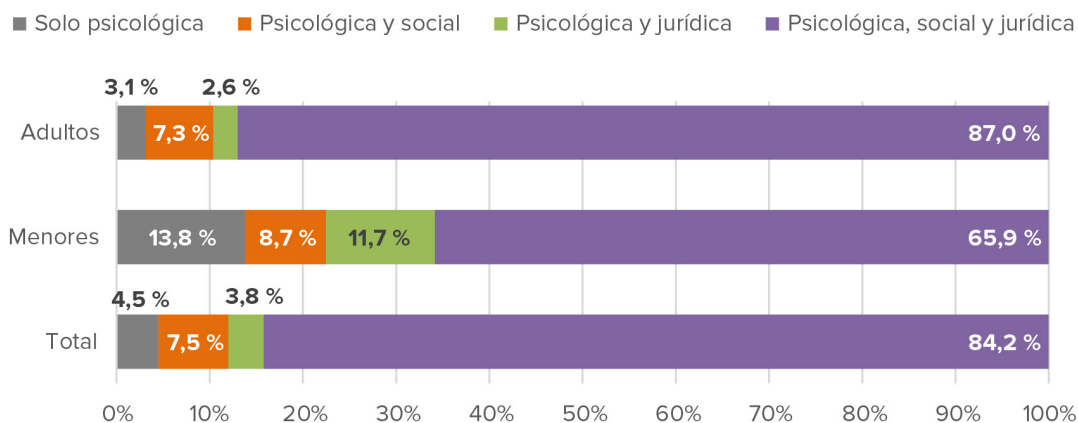
Durante el período que se analiza en este informe, se destaca que un 84,2 % de las llamadas han requerido una orientación psicológica, jurídica y social de manera conjunta. Esta es la fórmula más compleja de las existentes.

Figura 1. Atención que requieren las comunicaciones de orientación especial.



Al segmentar las llamadas en función de la persona que la efectúa se observan ligeras diferencias entre menores y adultos. En el grupo de menores de edad, un 65,9 % de las comunicaciones han requerido una orientación psicológica, jurídica y social. Seguida de la orientación psicológica y social (14,8 %), de la orientación únicamente psicológica (9,7 %) y de la psicológica y jurídica (6,1 %). En el caso de los adultos, son más las comunicaciones que requieren una orientación psicológica, jurídica y social de forma conjunta (87 %) y menor las que demandan orientación solo psicológica (3,1 %) o psicológica y jurídica (2,6 %).

Figura 2. Atención que requieren las comunicaciones de orientación especial por tipo de línea.



## 4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio

### 4.1. Interlocutor o usuario

Como se puso de manifiesto anteriormente, la mayor parte de las llamadas y comunicaciones son realizadas por adultos (91,1 %). Por ello, resulta interesante analizar quién es la persona que conoce la situación tanto cuando el interlocutor es menor de edad como cuando es un adulto.

**Tabla 6.** Persona que conoce la situación<sup>2</sup>.

Persona que conoce la situación	Total		Menor		Adulto	
<b>Entorno familiar</b>						
Ambos padres	853	49,3 %	82	34,9 %	771	51,6 %
Madre	670	38,8 %	59	25,1 %	611	40,9 %
Padre	62	3,6 %	7	3,0 %	55	3,7 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	143	8,3 %	17	7,2 %	126	8,4 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	158	9,1 %	19	8,1 %	139	9,3 %
Madrastra, padrastro	37	2,1 %	6	2,6 %	31	2,1 %
<b>Entorno social</b>						
Entorno social: amigo, amigos, conocidos, novio	185	10,7 %	65	27,7 %	120	8,0 %
<b>Entorno escolar</b>						
Jefe de estudios, tutores, orientadores, cuidadores	1 428	82,6 %	140	59,6 %	1 288	86,2 %
Entorno escolar: compañero, compañeros	476	27,5 %	63	26,8 %	413	27,6 %
AMPA, inspección educativa, Consejería de educación	147	8,5 %	2	0,9 %	145	9,7 %

<sup>2</sup> Cada caso puede hacer referencia a diferentes personas, por lo que el sumatorio es superior al 100 %.

Persona que conoce la situación	Total		Menor		Adulto	
<b>Otros profesionales</b>						
Psicólogos, psiquiatras, pedagogos, médicos	534	30,9 %	35	14,9 %	499	33,4 %
Policía, Guardia Civil, UFAM	187	10,8 %	24	10,2 %	163	10,9 %
Servicios sociales: asistente social, trabajador social	127	7,3 %	5	2,1 %	122	8,2 %
Profesionales judicatura: abogado, juzgado, juez, fiscal	68	3,9 %	6	2,6 %	62	4,1 %
Emergencias 112	19	1,1 %	5	2,1 %	14	0,9 %
<b>Otros</b>						
Familia del agresor	262	15,2 %	16	6,8 %	246	16,5 %
Otros adultos: vecinos, amigos de los padres, etc.	135	7,8 %	4	1,7 %	131	8,8 %
Desconocidos	3	0,2 %	0	0,0 %	3	0,2 %
Otras personas	43	2,5 %	3	1,3 %	40	2,7 %
<b>Ningún adulto conoce la situación</b>	<b>21</b>	<b>1,2 %</b>	<b>21</b>	<b>8,9 %</b>		

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 82,6 % de las comunicaciones. En segundo término, se sitúan las familias, ya sea porque conocen la situación ambos progenitores (49,3 %) o porque lo conoce la madre (38,8 %). Frente a la anterior edición<sup>3</sup> se ha reducido notablemente el porcentaje de casos en que los compañeros conocen la situación pasando del 30,4 % de los casos al 10,7 % actual. Esta tendencia puede estar asociada a la interrupción de la presencialidad. Al comparar las llamadas realizadas por menores y mayores, existe similitud en las tendencias. Las diferencias se encuentran, fundamentalmente, en el grado de conocimiento por parte de los compañeros (mayor en el caso de llamadas de menores); y de los servicios sociales, personal del centro y familia del agresor (mayor en el caso de las llamadas de adultos). Cabe mencionar que en un 8,9 % de los casos comunicados por el propio menor de edad que sufrió el acoso nadie conocía su situación antes de contactar con el servicio telefónico.

## 4.2. Relación del adulto llamante con la víctima

Puesto que la mayoría de comunicaciones 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 <sup>4</sup>	Porcentaje
Madre	1085	72,6 %
Padre	254	17,0 %
Madrastra, padrastro	8	0,5 %
Padre o madre del agresor/a	7	0,5 %
Abuelos, tíos, otros familiares mayores de edad	56	3,7 %
Hermanos, otros familiares menores de edad	18	1,2 %
Profesionales del centro escolar: Profesores, director, orientadores, etc.	18	1,2 %
Otros profesionales: psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, etc.	12	0,8 %
Otros adultos: amigos de los padres, vecinos, etc.	32	2,1 %
Otros jóvenes: amigos, jóvenes, etc.	2	0,1 %
Anónimo	2	0,1 %

<sup>3</sup> III Informe. Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español. De octubre de 2018 a octubre de 2019.

<sup>4</sup> Se toma como base el conjunto de casos comunicados por adultos (1 494) y no los 1729 totales, puesto que el resto de casos fueron reportados directamente por el menor.

<b>Relación del adulto respecto al menor</b>	<b>Total<sup>4</sup></b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b>1 494</b>	<b>100,0 %</b>

La mayoría de las veces, son los progenitores los que llaman (89,6 %), siendo específicamente las madres quienes buscan ayuda, en tres de cada cuatro casos (72,6 %), y los padres en el 17 % de las ocasiones. El resto de supuestos son minoritarios.



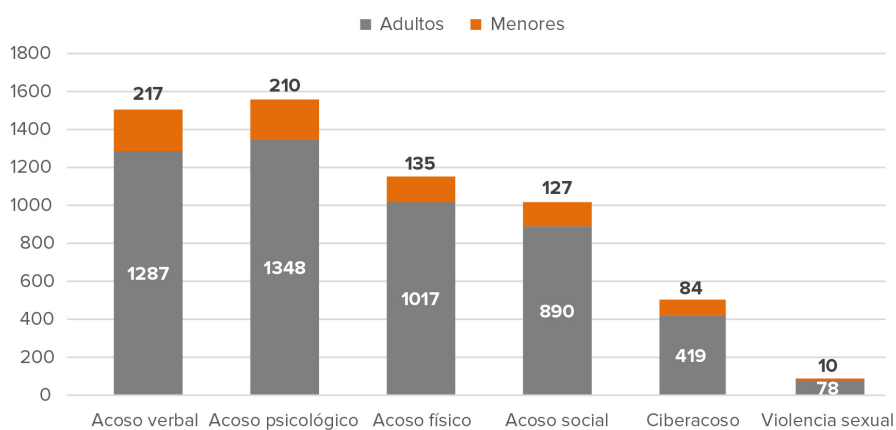
## 5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso

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 cinco 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



A diferencia de otras ediciones<sup>5</sup>, en este periodo se detecta que el acoso psicológico es el tipo de acoso escolar más habitual, presente en el 90,1 % de los casos. Le siguen las situaciones de acoso verbal (87,0 %) y de acoso físico (66,6 %). Comparativamente, el ciberacoso es menos frecuente (29,1 %) y el acoso sexual tiene una incidencia muy baja (5,1 %).

Tal y como se observa a continuación, los datos reportados por menores y adultos son consecuentes y no hay diferencias notables entre unos y otros.

**Tabla 8.** Tipos de acoso escolar<sup>6</sup>.

<b>Tipos de acoso</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Acoso verbal	1 504	87,0 %	217	92,3 %	1 287	86,1 %
Acoso psicológico	1 558	90,1 %	210	89,4 %	1 348	90,2 %
Acoso físico	1 152	66,6 %	135	57,4 %	1 017	98,1 %
Acoso social	1 017	58,8 %	127	54,0 %	890	59,6 %
Ciberacoso	503	29,1 %	84	35,7 %	419	28,0 %
Acoso sexual	88	5,1 %	10	4,3 %	78	5,2 %

Atendiendo a las diferencias por edad, se observan patrones diferenciados. Mientras que el acoso físico es más común entre los niños y niñas más pequeños, el acoso verbal y el ciberacoso se incrementa en la adolescencia.

**Tabla 9.** Tipos de acoso escolar por edad.

<b>Tipos de acoso</b>	<b>Hasta 7 años</b>	<b>8 a 9</b>	<b>10 a 11</b>	<b>12 a 13</b>	<b>14 a 15</b>	<b>16 o más</b>
Acoso verbal	107	217	333	459	268	116
Acoso psicológico	140	222	334	459	282	117
Acoso físico	138	193	263	323	180	52
Acoso social	75	155	219	300	190	77
Ciberacoso	1	7	79	211	143	61
Violencia sexual	10	14	17	18	19	9

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, vejaciones, burlas, amenazas o difusión de rumores.

**Tabla 10.** Conductas nocivas en los casos de acoso verbal.

<b>Acoso verbal</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Insultos directos, vejaciones	1 162	67,2 %	172	73,2 %	990	66,3 %
Burlas, reírse de alguien, ofensas	750	43,4 %	104	44,3 %	646	43,2 %
Amenazas verbales, coacciones	546	31,6 %	65	27,7 %	481	32,2 %
Hablar mal de alguien	279	16,1 %	61	26,0 %	218	14,6 %
Difusión de rumores	131	7,6 %	28	11,9 %	103	6,9 %
Injurias, calumnias	291	16,8 %	41	17,4 %	250	16,7 %
Bromas pesadas	124	7,2 %	21	8,9 %	103	6,9 %
Otros	32	1,9 %	3	1,3 %	29	1,9 %

<sup>5</sup> Il Informe del servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español. De noviembre de 2017 a octubre de 2018.

<sup>6</sup> 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 o vejaciones, presentes en el 67,2 % de los casos, le siguen las ofensas y burlas (43,4 %) y, después las amenazas o coacciones (31,6 %). Por su parte, la difusión de rumores y las bromas pesadas están presentes en menos del 10 % de casos.

### 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.

<b>Acoso psicológico</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Intimidación	1 002	58,0 %	122	51,9 %	880	58,9 %
Humillaciones	914	52,9 %	125	53,2 %	789	52,8 %
Aislamiento, ignorar	595	34,4 %	81	34,5 %	514	34,4 %
Chantaje, coacción	185	10,7 %	24	10,2 %	161	10,8 %
Amenazas gestuales	204	11,8 %	28	11,9 %	176	11,8 %
Encerrar, retener en contra de su voluntad	193	11,2 %	29	12,3 %	164	11,0 %
Otros	11	0,6 %	3	1,3 %	8	0,5 %

En las situaciones de acoso psicológico, el principal hecho violento son las intimidaciones, presentes en un 58,0 % de los casos atendidos. También predominan las humillaciones (52,9 %) y las situaciones de aislamiento (34,4 %).

### 5.1.3. Acoso físico

Las agresiones físicas más frecuentes son los golpes y empujones presentes en un 45,6 % de los posibles casos. Otras agresiones más fuertes como palizas, puñetazos o patadas aparecen en un 26,1 % de los posibles casos de acoso. Tras analizar las líneas (de menores y adultos) por separado, se evidencia que los casos de acoso físico más graves se detectan, en mayor medida, a través de las consultas de adultos.

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

<b>Acoso físico</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Golpes, empujones, arañazos, mordiscos	788	45,6 %	78	33,2 %	710	47,5 %
Palizas, puñetazos, patadas	451	26,1 %	44	18,7 %	407	27,2 %
Peleas	100	5,8 %	9	3,8 %	91	6,1 %
Tirones de pelo	119	6,9 %	17	7,2 %	102	6,8 %
Bajar los pantalones	29	1,7 %	2	0,9 %	27	1,8 %
Escupir	59	3,4 %	9	3,8 %	50	3,3 %
Perseguir	98	5,7 %	20	8,5 %	78	5,2 %
Tirar, arrojar objetos	244	14,1 %	36	15,3 %	208	13,9 %
Romper objetos	180	10,4 %	22	9,4 %	158	10,6 %
Esconder objetos	52	3,0 %	5	2,1 %	47	3,1 %
Robos	122	7,1 %	17	7,2 %	105	7,0 %
Otros	100	5,8 %	11	4,7 %	89	6,0 %

Otros hechos violentos que sufren las menores víctimas de acoso son que les tiran y arrojan objetos (14,1%), les rompen objetos (10,4%), sufren robos (7,1%) y tirones de pelo (6,9%) entre otros.

#### 5.1.4. Acoso social

Se detecta que la forma más habitual de acoso social son las burlas, ridiculizar o insultar, presente en el 56,4 % de los casos. Por otro lado, aparece la exclusión social, aislando a la víctima o evitando que participe (26,6 %). Cabe destacar también la presencia de corrillos, situaciones en las que la víctima es observada por un grupo de personas que la rodean, mientras sufre el acoso (16,6 %).

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

Acoso social	Total	Menores	Adultos
Exclusión social (aislamiento, no dejar participar, sacar del grupo, etc.)	459 26,6 %	52 22,2 %	412 27,6 %
Ignorar (no hacer caso, dejar de hablar)	169 9,8 %	12 4,9 %	163 10,9 %
Tratarle como un objeto (menospreciar, utilizar, etc.)	173 10,0 %	38 16,0 %	129 8,6 %
Difundir rumores (hablar mal de la persona)	258 14,9 %	46 19,8 %	206 13,8 %
Burlas, ridiculizar, insultar	975 56,4 %	125 53,1 %	854 57,2 %
Presión social para ejercer acoso a un compañero	371 21,4 %	38 16,0 %	339 22,7 %
Corrillos (acoso con espectadores)	286 16,6 %	35 14,8 %	253 17,0 %
Traición (revelación de secretos, romper acuerdos)	89 5,1 %	17 7,4 %	69 4,6 %
Otros	85 4,9 %	6 2,5 %	82 5,5 %

#### 5.1.5. Ciberacoso

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

Tabla 14. Conductas negativas en los casos de ciberacoso.

Ciberacoso	Total	Menores	Adultos
Insultos reiterados, ofensas, burlas	288 16,7 %	52 22,1 %	236 15,8 %
Vejaciones, humillaciones	141 8,2 %	23 9,8 %	118 7,9 %
Intimidación	126 7,3 %	19 8,1 %	107 7,2 %
Amenazas, coacciones	202 11,7 %	29 12,3 %	173 11,6 %
Exclusión deliberada, aislamiento	85 4,9 %	12 5,1 %	73 4,9 %
Injurias, calumnias	37 2,1 %	3 1,3 %	34 2,3 %
Difundir imágenes o videos sin consentimiento	62 3,6 %	12 5,1 %	50 3,3 %
Suplantación de identidad digital ( <i>fraping, catfishing</i> ) <sup>7</sup>	41 2,4 %	8 3,4 %	33 2,2 %
<i>Sextorsión</i> <sup>8</sup>	9 0,5 %	2 0,9 %	7 0,5 %
<i>Grooming</i> <sup>9</sup>	1 0,1 %	—	1 0,1 %
Envío de virus, troyanos o programas maliciosos	1 0,1 %	—	1 0,1 %
Web apaleador <sup>10</sup>	2 0,1 %	—	2 0,1 %
Dar de alta a la víctima en páginas web denigrantes	2 0,1 %	—	2 0,1 %
Otros	24 1,4 %	4 1,7 %	20 1,3 %

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 (16,7 %), seguido de las amenazas o coacciones (11,7 %), así como las vejaciones y humillaciones (8,2 %). Cabe destacar que algunas conductas como difundir imágenes, la suplantación de la identidad o las injurias aparecen en menos del 5 % de los casos referidos, y otras como *sextorsión*, *grooming* o envío de virus aparecen de forma anecdótica en menos del 0,1 % de las comunicaciones.

<sup>7</sup> Estas formas de acoso se basan en hacerse pasar por alguien en redes sociales a través del acceso a la cuenta o la creación de una nueva suplantando la identidad de la víctima.

<sup>8</sup> Extorsión de carácter sexual relacionada con la difusión de videos, fotografías o mensajes.

<sup>9</sup> Hace alusión a los casos en que un adulto finge su identidad digital para la captación de menores con intenciones de interés sexual.

<sup>10</sup> Creación de un espacio web destinado a publicar contenidos nocivos sobre la víctima.

La principal plataforma a través de la cual se produce el ciberacoso es *WhatsApp* (51,4%), seguida de *Instagram* (31,5%). Si comparamos las distintas formas de consulta, observamos que los adultos detectan mayor ciberacoso a través de *WhatsApp*, mientras que el acoso por medio de *Instagram* es comunicado en mayor medida por parte de los propios menores de edad. Se puede encontrar más información al respecto en el anexo 3.

### 5.1.6. Violencia sexual

La violencia sexual es el tipo de acoso menos referido. Dentro de los tipos de violencia sexual se diferencia entre acoso sexual, agresiones sexuales<sup>11</sup> y abusos sexuales<sup>12</sup>.

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

<b>Acoso sexual</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Agresión sexual	35	2,0 %	6	2,6 %	29	1,9
Abuso sexual	17	1,0 %	3	1,3 %	14	0,9%
Acoso sexual	64	3,7 %	7	3,0 %	57	3,8%

Dentro de esta categoría, el hecho más repetido es el acoso sexual (3,7 %), seguido de las agresiones sexuales (2,0 %) y los abusos sexuales (1,0 %). En el anexo 4 se recoge información detallada al respecto.

## 5.2. Contexto del acoso

Junto con el tipo de acoso, resulta fundamental establecer el entorno en el que se produce para conocer mejor este fenómeno y así poder desarrollar estrategias encaminadas a paliarlo. Esta cuestión se puede analizar desde el punto de vista del tipo de centro y el lugar del posible acoso.

### 5.2.1. Tipo de centro

En lo tocante 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 conjunto nacional el 67,1 % del alumnado estudia en centros públicos, el 25,6 % en concertados y el 7,3 % en privados aunque con importantes diferencias territoriales.

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

<b>Tipo de centro</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Público	882	51,0 %	62	26,4 %	820	54,9 %
Privado	69	4,0 %	6	2,6 %	59	3,9 %
Concertado	327	18,9 %	18	7,7 %	309	20,7 %
No consta	451	26,1 %	149	63,4 %	306	20,5 %
<b>Total</b>	<b>1 729</b>	<b>100,0 %</b>	<b>235</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 494</b>	<b>100,0 %</b>

<sup>11</sup> Conductas con violencia o intimidación.

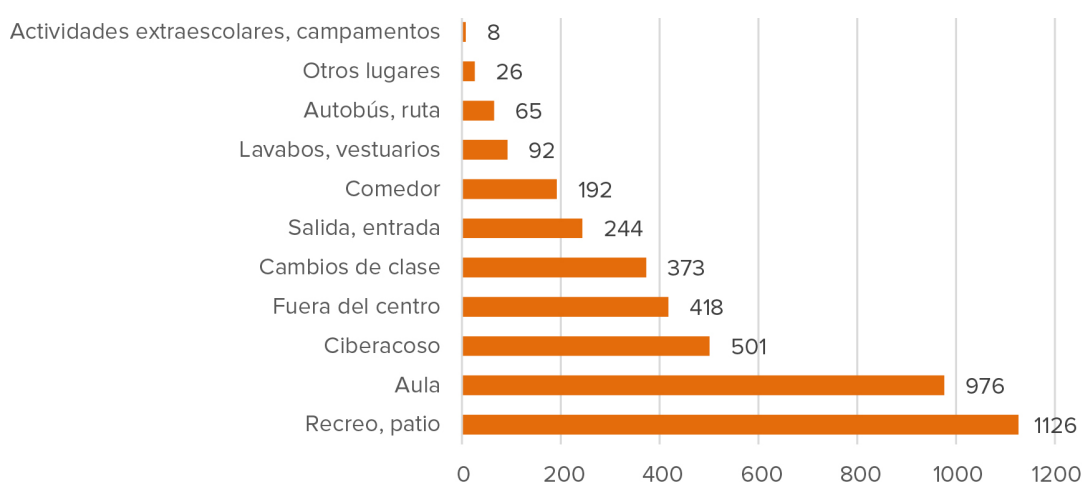
<sup>12</sup> Conductas sin violencia ni intimidación y sin consentimiento.

Como se puede comprobar en la tabla anterior, un 51,0 % de los casos de acoso se producen en centros públicos, el 18,9 % de los casos se ha producido en concertados y un 4 % en privados. Estas cifras corresponden, a grandes rasgos, con el peso relativo que tiene cada red en el sistema educativo español. Atendiendo a los datos los centros públicos podrían estar en cierta medida infrarrepresentados, pero el alto porcentaje de casos en los que no consta la titularidad no permite establecer una hipótesis concluyente.

### 5.2.2. Lugar del posible acoso

Los escenarios más referidos en los que se produce el acoso son el recreo o patio escolar (65,1 %) y en el aula (56,4 %), seguido del espacio virtual (29,0 %) y fuera del centro (24,2 %).

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



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

**Tabla 17.** Lugar en que se produce el posible acoso<sup>13</sup>.

Lugar	Total		Menores		Adultos	
Recreo, patio	1126	65,1 %	112	47,7 %	1014	67,9 %
Aula	976	56,4 %	125	53,2 %	851	57,0 %
Cambios de clase, pasillos	373	21,6 %	51	21,7 %	322	21,6 %
Lavabos, vestuarios	92	5,3 %	18	7,7 %	74	5,0 %
Comedor	192	11,1 %	17	7,2 %	175	11,7 %
Salida, entrada	244	14,1 %	37	15,7 %	207	13,9 %
Autobús, ruta	65	3,8 %	5	2,1 %	60	4,0 %
Fuera del centro	418	24,2 %	78	33,2 %	340	22,8 %
Ciberacoso	501	29,0 %	84	35,7 %	417	27,9 %
Actividades extraescolares, campamentos	8	0,5 %	1	0,4 %	7	0,5 %
Otros lugares	26	1,5 %	2	0,9 %	24	1,6 %

<sup>13</sup> 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 la duración del mismo, ya que determinarán en gran medida la gravedad del caso.

#### 5.3.1. Frecuencia del acoso escolar

En relación a la frecuencia del acoso escolar, en la mayoría de las consultas atendidas, el acoso se da a diario (59,4 %). 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		Adultos	
Diario	1 487	59,4 %	193	57,8 %	1 294	59,7 %
Semanal	193	7,7 %	24	7,2 %	169	7,8 %
Ocasional	609	24,3 %	89	26,6 %	520	24,0 %
No consta	213	8,5 %	28	8,4 %	185	8,5 %
<b>Total</b>	<b>2 502</b>	<b>100,0 %</b>	<b>334</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2 168</b>	<b>100,0 %</b>

#### 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 (50,6 %). En otro orden un 31,3 % de las consultas hicieron referencia a casos de acoso de más de un mes de duración y menos de un año. Finalmente, el 9,1 % 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		Adultos	
Desde hace más de un año	1 266	50,6 %	159	47,6 %	1 107	51,1 %
Desde hace más de un mes y menos de un año	782	31,3 %	115	34,4 %	667	30,8 %
Desde hace más de una semana y menos de un mes	125	5,0 %	18	5,4 %	107	4,9 %
Desde hace una semana o menos	228	9,1 %	26	7,8 %	202	9,3 %
No consta	101	4,0 %	16	4,8 %	85	3,9 %
<b>Total</b>	<b>2 502</b>	<b>100,0 %</b>	<b>334</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2 168</b>	<b>100,0 %</b>

## 6. Características personales de los implicados

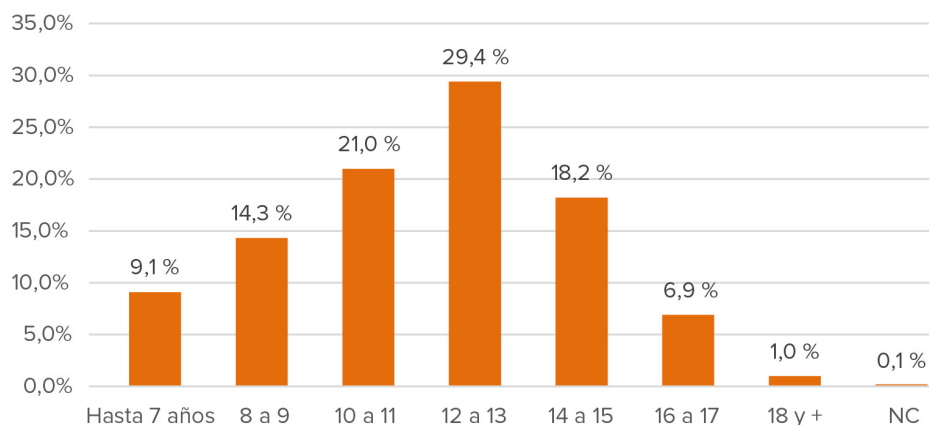
### 6.1. Perfil y entorno de la posible víctima

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 sexo.

#### 6.1.1. Edad de la posible víctima

Tomando como referencia todas las llamadas (realizadas por menores y adultos) los grupos de edad de los que se reciben más posibles casos de acoso escolar, son los menores de 12 y 13 años (29,4 % de los casos), seguido de aquellos con edades comprendidas entre los 10 y 11 años (21,0 %). La incidencia entre los mayores de 16 años y los menores de 7 es relativamente baja.

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





No obstante, se encuentran ligeras variaciones por el tipo de línea. Las llamadas de menores de 9 años son prácticamente anecdóticas (1,3 %), mientras que los adultos afirma que un 16,4 % de los casos se producen entre los 8 y 9 años y un 10,5 % en los menores de 7 años. Es posible que estas diferencias sean debidas al desigual conocimiento y acceso al servicio.

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

Franja de edad	Total		Menores		Adultos	
Hasta 7 años	157	9,1 %	0	0,0 %	157	10,5 %
8 a 9	248	14,3 %	3	1,3 %	245	16,4 %
10 a 11	363	21,0 %	29	12,3 %	334	22,4 %
12 a 13	508	29,4 %	85	36,2 %	423	28,3 %
14 a 15	314	18,2 %	71	30,2 %	243	16,3 %
16 a 17	119	6,9 %	40	17,0 %	79	5,3 %
18 y más	18	1,0 %	7	3,0 %	11	0,7 %
No consta	2	0,1 %	0	0,0 %	2	0,1 %
<b>Total</b>	<b>1 729</b>	<b>100,0 %</b>	<b>235</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 494</b>	<b>100,0 %</b>
Edad media	11,7		13,7		11,3	

Como consecuencia de estas diferencias, las edades medias de cada una de las líneas difieren en más de dos años (13,7 los menores y 11,3 los mayores). La edad media para ambas líneas se sitúa en los 11,7 años.

### 6.1.2. Sexo de la posible víctima

Junto con la edad, el sexo de la posible víctima es otro elemento relevante a la hora de analizar el fenómeno del acoso escolar. Si se tienen en cuenta tanto las llamadas de adulto como de menores, se observa que, en más de la mitad de los casos de acoso escolar, la víctima era una mujer (54,2 %), mientras que los varones representan el 45,8 % de los casos.

**Tabla 21.** Sexo de la posible víctima.

Género de la víctima	Total		Menores		Adultos	
Mujer	926	54,2 %	161	75,0 %	765	51,9 %
Varón	803	45,8 %	74	25,0 %	729	48,1 %
<b>Total</b>	<b>1 729</b>	<b>100,0 %</b>	<b>235</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 494</b>	<b>100,0 %</b>

Estas diferencias se acentúan en las llamadas realizadas directamente por los menores de edad, los cuales ponen de manifiesto que en el 75,0 % de los casos el acoso lo sufre una niña menor de edad, frente a un 25,0 % de víctimas varones. En el anexo 5 puede observarse el cruce de ambos datos (edad y género) para una mejor radiografía del perfil de las posibles víctimas.

### 6.1.3. Características de las posibles víctimas

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 los acosadores.

<b>Género</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Déficit de habilidades sociales y/o emocionales	282	16,3 %	32	13,6 %	253	17,0 %
Baja autoestima	222	12,8 %	44	18,5 %	172	11,5 %
Timidez, introversión, solitario	202	11,7 %	17	7,4 %	189	12,6 %
Perfil ansioso	69	4,0 %	9	3,7 %	60	4,0 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	56	3,3 %	3	1,2 %	56	3,7 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	121	7,0 %	17	7,4 %	103	6,9 %
Pertenencia a tribu urbana	12	0,7 %	3	1,2 %	9	0,6 %
Adicto a tecnologías	2	0,1 %	—	—	2	0,1 %
Adicto a sustancias	8	0,5 %	—	—	9	0,6 %
Relación sentimental vinculada al acoso	44	2,6 %	9	3,7 %	34	2,3 %
Ser exitoso, popular	40	2,3 %	3	1,2 %	39	2,6 %
Nuevo en el centro	89	5,1 %	9	3,7 %	82	5,5 %
Rendimiento académico	153	8,9 %	17	7,4 %	137	9,2 %
Aspecto físico	335	19,3 %	70	29,6 %	253	17,0 %
Discriminación por género	202	11,7 %	41	17,3 %	155	10,3 %
Orientación sexual	64	3,7 %	15	6,2 %	47	3,2 %
Identidad de género (transexualidad)	4	0,2 %	—	—	4	0,3 %
Extranjero, diferencia cultural	161	9,3 %	17	7,4 %	146	9,8 %
Nivel socioeconómico	24	1,4 %	—	—	26	1,7 %
Problemas familiares graves	129	7,5 %	20	8,6 %	107	7,2 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	73	4,2 %	20	8,6 %	47	3,2 %
Adoptado	40	2,3 %	3	1,2 %	39	2,6 %
Diversidad funcional	225	13,0 %	9	3,7 %	216	14,5 %
COVID o enfermedad	69	4,0 %	3	1,2 %	69	4,6 %
Otros	40	2,3 %	—	—	43	2,9 %

Analizando el perfil de las víctimas de acoso escolar se detecta cierto déficit de habilidades sociales y/o emocionales en un 16,3 % de los casos y baja autoestima en el 12,8%. Por otro lado, en un 19,3 % de los casos se produce acoso escolar relacionado con el aspecto físico de la víctima, y en un 11,7 % de los casos se encuentra discriminación por género.

#### 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. A lo largo del período analizado, se han recibido 225 casos de menores con diferentes tipos de necesidades, tales como las que se indican en la siguiente tabla.

**Tabla 23.** Tipos de necesidades de la posible víctima.

<b>Necesidad</b>	<b>Total</b>		<b>Menores</b>		<b>Adultos</b>	
Física motora	22	1,3 %	3	1,3 %	19	1,3 %
Física visceral	12	0,7 %	—	—	12	0,8 %
Sensorial auditiva	5	0,3 %	—	—	5	0,3 %
Sensorial visual	6	0,3 %	—	—	6	0,4 %
Discapacidad mental (intelectual)	23	1,3 %	2	0,9 %	21	1,4 %
Trastornos mentales	3	0,2 %	—	—	3	0,2 %
Trastornos del neurodesarrollo <sup>14</sup>	167	9,7 %	6	2,6 %	161	10,8 %
Diversidad funcional sin especificar	7	0,4 %	—	—	7	0,5 %

<sup>14</sup> TEA, TDA, TDAH y trastornos del aprendizaje.

Según cabría esperar *a priori*, estas llamadas se realizan en su mayoría por adultos. La condición más frecuentemente reportada es la relativa a los trastornos del neurodesarrollo seguido de discapacidad mental y físico-motora, 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 y/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		Adultos	
<b>Alumnos y alumnas</b>						
Compañeros (ambos sexos)	441	25,5 %	73	31,1 %	368	24,6 %
Amigos (ambos sexos)	16	0,9 %	6	2,6 %	10	0,7 %
Compañeros	570	33,0 %	99	42,1 %	471	31,5 %
Compañeras	285	16,5 %	42	17,9 %	243	16,3 %
Compañero	427	24,7 %	32	13,6 %	395	26,4 %
Compañera	260	15,0 %	30	12,8 %	230	15,4 %
Amigo	3	0,2 %	1	0,4 %	2	0,1 %
Amiga	12	0,7 %	4	1,7 %	8	0,5 %
Novio	2	0,1 %	2	0,9 %	—	—
Ex novio	7	0,4 %	2	0,9 %	5	0,3 %
Ex novia	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Menor implicado <sup>15</sup>	44	2,5 %	2	0,9 %	42	2,8 %
Menor sin relación	47	2,7 %	10	4,3 %	37	2,5 %
<b>Adulto del entorno educativo</b>						
Profesor/a	59	3,4 %	1	0,4 %	58	3,9 %
Otros del entorno educativo	21	1,2 %	2	0,9 %	19	1,3 %

Teniendo en cuenta las consultas de adultos y menores de edad de manera conjunta, se observa que lo más frecuente (33,0 %) es que en las situaciones de acoso participen varios compañeros varones. En un porcentaje muy similar se encuentran las situaciones en las que los posibles acosadores son compañeros de ambos sexos (25,5 %). En tercer lugar, se detectan casos en los que el acosador es un compañero varón (24,7 %). Respecto a las acosadoras mujeres, actúan en proporción similar de forma individual y en grupo (16,5 % grupales y 15,0 % individuales).

Además de acoso escolar los menores son susceptibles de sufrir otros tipos de violencia fuera del entorno escolar. Así en un 1,9 % de los casos de acoso escolar se ha detectado que el menor de edad sufrió también violencia por parte de su padre, y en 1,8 % de los casos sufrió violencia por parte de un adulto sin relación con el menor.

<sup>15</sup> Cuando llama la familia del acosador o el propio menor que comete los hechos violentos.

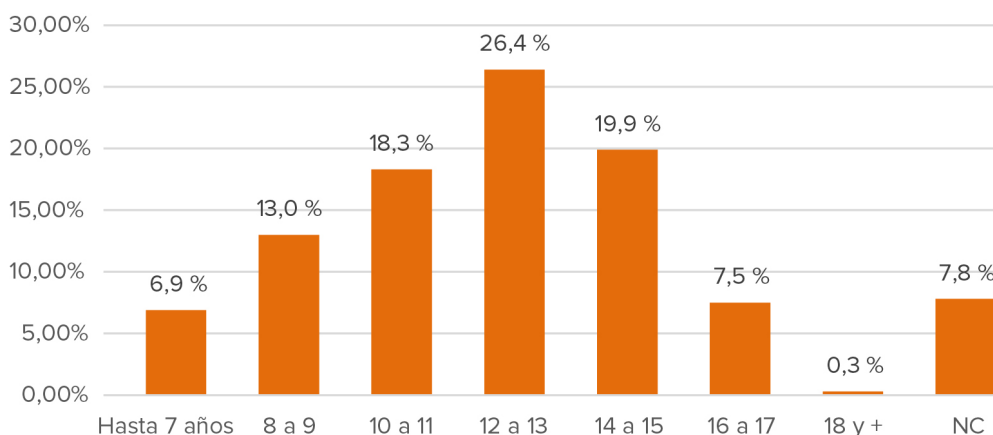
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia.

Perfil	Total		Menores		Adultos	
<b>Familiares</b>						
Padre	33	1,9 %	9	3,8 %	24	1,6 %
Madre	6	0,3 %	4	1,7 %	2	0,1 %
Padres	7	0,4 %	6	2,6 %	1	0,1 %
Hermanos/as	3	0,2 %	2	0,9 %	1	0,1 %
Otros familiares	7	0,4 %	2	0,9 %	5	0,3 %
<b>Otros adultos</b>						
Adulto sin relación con el menor	31	1,8 %	2	0,9 %	29	1,9 %
Agresor desconocido	23	1,3 %	5	2,1 %	18	1,2 %

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

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

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



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

Tabla 26. Edad del posible acosador.

Franja de edad	Total		Menores		Adultos	
Hasta 7 años	144	6,9 %	0	0,0 %	144	8,0 %
8 a 9	271	13,0 %	1	0,3 %	270	15,1 %
10 a 11	381	18,3 %	20	6,8 %	361	20,1 %
12 a 13	552	26,4 %	76	25,8 %	476	26,5 %
14 a 15	415	19,9 %	86	29,2 %	329	18,3 %
16 a 17	156	7,5 %	48	16,3 %	108	6,0 %
18 o más años	6	0,3 %	1	0,3 %	5	0,3 %
No consta	162	7,8 %	62	21,0 %	100	5,6 %
<b>Total</b>	<b>2 087</b>	<b>100,0 %</b>	<b>294</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 793</b>	<b>100,0 %</b>
Edad media	11,9		13,9		11,6	

Los menores reportan una edad media superior a la de los adultos (13,9 frente a 11,6) con menos casos por debajo de los 11 años y más por encima de los 14. Estas diferencias vendrían a evidenciar el desigual uso del teléfono como recurso de ayuda que hacen los menores en función de la edad. Dichas diferencias podrían estar relacionadas con las propias capacidades psicoevolutivas del alumnado.

### 6.2.3. Sexo del posible acosador

Antes de continuar, conviene recordar que, en el caso de posibles víctimas, la incidencia se distribuye de forma relativamente homogénea entre chicas y chicos, con un 54,2 % y 45,8 % respectivamente. Sin embargo, en el caso de los posibles acosadores estas diferencias se agudizan.

Tabla 27. Sexo del posible acosador.

Género	Total		Menores		Adultos	
Mujer	552	26,4 %	79	26,9 %	473	26,4 %
Varón	990	47,4 %	129	43,9 %	861	48,0 %
Ambos sexos	439	21,0 %	72	24,5 %	367	20,5 %
No consta	105	5,0 %	13	4,4 %	92	5,1 %
<b>Total</b>	<b>2 087</b>	<b>100,0 %</b>	<b>294</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 793</b>	<b>100,0 %</b>

Los varones representan un 47,4 %, mientras que las mujeres son responsables del 26,4 % de las agresiones. Las situaciones en las que los acosadores son de ambos sexos suponen un 21,0 % de los casos atendidos.

### 6.3. Características de los posibles acosadores

El principal rasgo característico de los acosadores detectado en los casos de acoso escolar es el líder negativo o querer ser popular, presente en un 23,5 % de los casos. Con una proporción similar, encontramos acosadores con actitud prepotente o desafiante (22,1 %) y conducta agresiva (19,6 %). La venganza o una anterior amistad con la víctima son también características presentes en los casos de acoso escolar (14,0 % y 13,5 % respectivamente).

Tabla 28. Características de los acosadores.

Género	Total		Menores		Adultos	
Líder negativo, querer ser popular	407	23,5 %	44	18,5 %	369	24,7 %
Actitud prepotente, desafiante	383	22,1 %	67	28,4 %	309	20,7 %
Conducta agresiva, disruptiva, iracundo	339	19,6 %	20	8,6 %	331	22,1 %
Perfil ansioso	48	2,8 %	9	3,7 %	39	2,6 %
Déficit de habilidades sociales y/o emocionales	48	2,8 %	3	1,2 %	47	3,2 %
Baja autoestima	16	0,9 %	—	—	17	1,1 %
Diferentes o peculiares gustos, hobbies, motivaciones	24	1,4 %	3	1,2 %	21	1,4 %
Pertenencia a tribu urbana	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Adicto a tecnologías	—	—	—	—	—	—
Adicto a sustancias	4	0,2 %	—	—	4	0,3 %
Anterior amistad con la víctima	234	13,5 %	41	17,3 %	189	12,6 %
Vengativo	242	14,0 %	32	13,6 %	210	14,1 %
Haber sufrido acoso escolar en el pasado	4	0,2 %	—	—	4	0,3 %
Rendimiento académico	44	2,6 %	—	—	47	3,2 %
Extranjero/a, diferencia cultural	28	1,6 %	6	2,5 %	21	1,4 %
Nivel socioeconómico	12	0,7 %	—	—	13	0,9 %
Problemas familiares graves	56	3,3 %	6	2,5 %	52	3,4 %
Expuesto a violencia en su contexto familiar	24	1,4 %	3	1,2 %	21	1,4 %
Adoptado	28	1,6 %	—	—	30	2,0 %
Diversidad funcional	20	1,2 %	—	—	21	1,4 %
Otros	48	2,8 %	3	1,2 %	47	3,2 %

## 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 recurso 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 noviembre de 2019 a octubre de 2020 se han realizado un total de 6 835 derivaciones (información de carácter social o derivación a un recurso social específico), 379 por las consultas de menores de edad (5,55 %) y 6 456 por las consultas de adultos (94,45 %).

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 y oportunos en cada situación. En este periodo se ha realizado un total de 105 intervenciones desde el departamento social motivadas por acoso escolar (6,07 % de 1 729 casos).

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.

<b>CC. AA.</b>	<b>Derivación adultos</b>	<b>Derivación menores</b>	<b>Intervención</b>
Andalucía	62	1421	18
Aragón	13	189	1
Principado de Asturias	9	69	0
Illes Balears	5	76	2
Canarias	21	495	14
Cantabria	2	56	0
Castilla y León	34	394	3
Castilla-La Mancha	25	279	23
Cataluña	35	668	9
Ceuta	4	17	1
Extremadura	13	101	0
Galicia	14	242	4
La Rioja	0	41	0
Madrid	90	1332	15
Melilla	0	7	0
Región de Murcia	2	114	2
Comunidad Foral de Navarra	7	50	2
País Vasco	5	141	1
Comunitat Valenciana	38	764	10
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>6456</b>	<b>105</b>

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, ya sea 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 noviembre de 2019 a octubre de 2020, el departamento jurídico ha realizado un total de 3 001 derivaciones (información de carácter jurídico o derivación a un recurso jurídico específico), 240 por las consultas de menores de edad (7,99 %) y 2 761 por las consultas de adultos (92 %). Además, se han realizado 158 intervenciones (9,14 % de 1 729 casos).

**Tabla 30.** Derivaciones e intervenciones del departamento jurídica por CC.AA.

<b>CC. AA.</b>	<b>Derivación menor</b>	<b>Derivación adulto</b>	<b>Intervención</b>
Andalucía	42	581	37
Aragón	1	72	1
Principado de Asturias	4	27	1
Illes Balears	4	35	2
Canarias	13	195	13
Cantabria	0	21	1
Castilla y León	13	186	9
Castilla-La Mancha	11	114	8
Cataluña	27	286	17
Ceuta	3	11	0
Extremadura	4	43	3
Galicia	11	103	9
La Rioja	1	16	0
Madrid	66	568	27
Melilla	0	0	0
Región de Murcia	3	46	7
Comunidad Foral de Navarra	0	32	3
País Vasco	5	73	2
Comunitat Valenciana	32	352	18
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>2761</b>	<b>158</b>

En el anexo 8 puede encontrarse información relativa a la distribución de las intervenciones jurídicas en los meses del año.



## 8. Anexos

### 8.1. Anexo I. Distribución mensual de las comunicaciones

Tabla 31. Distribución mensual de las comunicaciones.

	Nov. 19	Dic. 19	Ene. 20	Feb. 20	Mar. 20	Abr. 20	May. 20	Jun. 20	Jul. 20	Ago. 20	Sep. 20	Oct. 20
Andalucía	288	213	226	182	163	2	14	13	48	62	126	67
Aragón	10	8	35	21	7	—	—	—	7	29	24	19
Principado de Asturias	15	8	10	3	42	—	—	27	—	19	16	1
Illes Balears	10	39	21	4	5	—	2	—	14	23	12	—
Canarias	45	47	50	103	23	1	22	8	14	23	77	67
Cantabria	5	31	10	18	2	—	—	1	1	1	1	14
Castilla y León	116	126	29	43	34	—	6	3	10	19	77	48
Castilla-La Mancha	45	71	68	67	9	—	4	1	28	23	16	48
Cataluña	191	142	71	151	72	—	20	21	17	33	77	91
Ceuta	5	8	8	6	4	—	2	3	—	5	4	2
Extremadura	91	8	12	17	4	—	—	5	7	19	1	5
Galicia	50	24	46	36	38	—	22	21	3	10	45	34
La Rioja	0	16	4	5	—	—	—	3	—	5	8	5
Comunidad de Madrid	191	236	272	483	130	15	57	80	174	165	174	287
Melilla	10	8	2	12	7	—	—	—	3	5	8	—
Región de Murcia	30	39	19	6	7	—	12	3	7	10	28	3
Comunidad Foral de Navarra	10	24	12	4	7	—	2	3	3	5	32	10
País Vasco	20	118	25	19	4	—	—	—	7	29	4	29
Comunitat Valenciana	126	55	102	145	79	—	21	53	17	47	81	81
<b>Total</b>	<b>1 258</b>	<b>1 221</b>	<b>1 022</b>	<b>1 325</b>	<b>637</b>	<b>18</b>	<b>184</b>	<b>245</b>	<b>360</b>	<b>532</b>	<b>811</b>	<b>811</b>

## 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<sup>16</sup>.

	Nov. 19		Dic. 19		Ene. 20		Feb. 20		Mar. 20		Abr. 20		May. 20		Jun. 20		Jul. 20		Ago. 20		Sep. 20		Oct. 20	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Acoso verbal	296	86,3	174	84,9	224	88,9	291	88,2	135	91,2	15	68,2	13	81,3	30	85,7	22	73,3	22	91,7	107	88,4	175	86,2
Acoso psicológico	297	86,6	189	92,2	230	91,3	306	92,7	134	90,5	14	63,6	13	81,3	26	74,3	23	76,7	23	95,8	116	95,9	187	92,1
Acoso físico	233	67,9	129	62,9	170	67,5	230	69,7	113	76,4	2	9,1	5	31,3	14	40,0	16	53,3	14	58,3	88	72,7	138	68,0
Acoso social	173	50,4	131	63,9	138	54,8	173	52,4	71	48,0	8	36,4	8	50,0	16	45,7	22	73,3	18	75,0	88	72,7	171	84,2
Ciberacoso	77	22,4	45	22,0	77	30,6	66	20,0	48	32,4	14	63,6	12	75,0	22	62,9	19	63,3	16	66,7	36	29,8	71	35,0
Violencia sexual	20	5,8	7	3,4	15	6,0	10	3,0	3	2,0	—	—	1	6,3	1	2,9	—	—	1	4,2	10	8,3	20	9,9
<b>Total casos</b>	<b>343</b>		<b>205</b>		<b>252</b>		<b>330</b>		<b>148</b>		<b>22</b>		<b>16</b>		<b>35</b>		<b>30</b>		<b>24</b>		<b>121</b>		<b>203</b>	

## 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		Adultos	
Instagram	158	31,5 %	32	38,2 %	126	30,0 %
WhatsApp	259	51,4 %	40	47,1 %	220	52,4 %
Tik Tok	24	4,7 %	4	4,4 %	20	4,8 %
Facebook	7	1,3 %	1	1,5 %	5	1,3 %
Twitter	4	0,8 %	2	2,9 %	1	0,3 %
Hangout	5	1,0 %	—	—	5	1,3 %
F3	3	0,5 %	—	—	3	0,6 %
Web Omegle	1	0,3 %	1	1,5 %	—	—
Redes sociales (sin especificar)	28	5,5 %	9	10,3 %	19	4,5 %
Videojuegos online	24	4,7 %	1	1,5 %	23	5,4 %
Llamadas	50	10,0 %	14	16,2 %	36	8,6 %
Correo electrónico	3	0,5 %	1	1,5 %	1	0,3 %
Video	3	0,5 %	—	—	3	0,6 %
Clases online	11	2,1 %	4	4,4 %	7	1,6 %
Plataforma virtual escolar	7	1,3 %	—	—	7	1,6 %
Recursos digitales en el centro escolar (ordenadores, tablet...)	1	0,3 %	—	—	1	0,3 %
No consta	40	7,9 %	6	7,4 %	33	8,0 %

<sup>16</sup> 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		Adultos	
<b>Abuso sexual<sup>17</sup></b>	<b>17</b>	<b>1,0 %</b>	<b>3</b>	<b>1,3%</b>	<b>14</b>	<b>0,9 %</b>
Penetración (vaginal, anal u oral)	—	—	—	—	—	—
Introducción de objetos vía vaginal o anal	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Tocamientos de zonas del cuerpo	7	0,4 %	1	0,4 %	6	0,4 %
Besos	2	0,1 %	—	—	2	0,1 %
Abrazos	—	—	—	—	—	—
Caricias	—	—	—	—	—	—
Masajes	—	—	—	—	—	—
Masturbación	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	3	0,2 %	1	0,4 %	2	0,1 %
Muestra de imágenes sexuales	2	0,1 %	1	0,4 %	1	0,1 %
Exhibición de material pornográfico	3	0,2 %	—	—	3	0,2 %
<b>Agresión sexual<sup>18</sup></b>	<b>35</b>	<b>2,0 %</b>	<b>6</b>	<b>2,6 %</b>	<b>29</b>	<b>1,9 %</b>
Penetración (vaginal, anal u oral)	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Introducción de objetos vía vaginal o anal	2	0,1 %	—	—	2	0,1 %
Tocamientos de zonas del cuerpo	29	1,7 %	6	2,6 %	23	1,5 %
Besos	3	0,2 %	—	—	3	0,2 %
Abrazos	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Caricias	—	—	—	—	—	—
Masajes	—	—	—	—	—	—
Masturbación	3	0,2 %	2	0,9 %	1	0,1 %
Ejecución de actos de exhibición obscena	4	0,2 %	—	—	4	0,3 %
Muestra de imágenes sexuales	1	0,1 %	—	—	1	0,1 %
Exhibición de material pornográfico	1	0,1 %	1	0,4 %	—	—

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

**Tabla 35.** Sexo y edad de la posible víctima.

Edad	Total		Víctimas mujeres		Víctimas varones	
Hasta 7 años	157	9,1 %	59	6,4 %	98	12,2 %
8 a 9	248	14,3 %	120	13,0 %	128	15,9 %
10 a 11	363	21,0 %	170	18,4 %	193	24,0 %
12 a 13	508	29,4 %	280	30,2 %	228	28,4 %
14 a 15	314	18,2 %	209	22,6 %	105	13,1 %
16 a 17	119	6,9 %	78	8,4 %	41	5,1 %
18 y más	18	1,0 %	10	1,1 %	8	1,0 %
No consta	2	0,1 %	0	0,0 %	2	0,2 %
<b>Total</b>	<b>1 729</b>	<b>100,0 %</b>	<b>926</b>	<b>100,0 %</b>	<b>803</b>	<b>100,0 %</b>
Edad media	11,7		12,1		11,2	

<sup>17</sup> Conductas sin violencia ni intimidación y sin consentimiento.

<sup>18</sup> Conductas con violencia o intimidación.

## 8.6. Anexo VI. Intervenciones desde el departamento social

Tabla 36. Intervenciones desde el departamento social.

	Nov. 19	Dic. 19	Ene. 20	Feb. 20	Mar. 20	Abr. 20	May. 20	Jun. 20	Jul. 20	Ago. 20	Sep. 20	Oct. 20	Total
Andalucía	4	4	3	4	2	—	—	—	—	—	—	1	18
Aragón	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Principado de Asturias	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Illes Balears	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	—	2
Canarias	5	—	—	3	2	—	—	—	—	—	1	3	14
Cantabria	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Castilla y León	3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3
Castilla-La Mancha	3	3	5	5	1	—	—	—	1	—	2	3	23
Cataluña	3	1	—	1	1	—	—	—	—	—	1	2	9
Ceuta	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Extremadura	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Galicia	1	2	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4
La Rioja	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Comunidad de Madrid	2	5	3	2	—	1	—	—	1	—	—	1	15
Melilla	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Región de Murcia	1	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2
Comunidad Foral de Navarra	2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2
País Vasco	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	—	1
Comunitat Valenciana	3	1	2	3	—	—	—	—	1	—	—	—	10
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>3</b>	<b>—</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>105</b>

## 8.7. Anexo VII. Intervenciones desde el departamento jurídico

Tabla 37. Intervenciones desde el departamento jurídico.

	Nov. 19	Dic. 19	Ene. 20	Feb. 20	Mar. 20	Abr. 20	May. 20	Jun. 20	Jul. 20	Ago. 20	Sep. 20	Oct. 20	Total
Andalucía	11	6	5	7	5	1	—	—	—	—	—	2	37
Aragón	—	—	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
Principado de Asturias	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Illes Balears	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	—	2
Canarias	4	2	—	3	1	—	—	—	—	—	—	3	13
Cantabria	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Castilla y León	2	2	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2	9
Castilla-La Mancha	1	1	1	3	1	—	—	—	—	—	—	1	8
Cataluña	3	4	1	1	3	—	—	—	—	—	1	4	17
Ceuta	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Extremadura	2	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	3
Galicia	4	1	—	1	3	—	—	—	—	—	—	—	9
La Rioja	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Comunidad de Madrid	3	5	4	8	4	1	—	1	—	—	1	—	27
Melilla	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Región de Murcia	2	2	—	—	1	—	—	1	—	—	—	1	7
Comunidad Foral de Navarra	3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3
País Vasco	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	2
Comunitat Valenciana	3	2	4	3	3	1	—	1	—	—	—	1	18
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>158</b>

# 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.....	22
Figura 5. Distribución porcentual en función de la edad de la posible víctima.....	24
Figura 6. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador .....	28

## Tablas

Tabla 1. Comunicaciones recibidas.....	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 .....	11
Tabla 5. Distribución de los chats y posibles casos por CC.AA. ....	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 .....	20
Tabla 15. Conductas negativas en los casos de acoso sexual .....	21
Tabla 16. Expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro .....	21
Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso.....	22
Tabla 18. Frecuencia del acoso escolar.....	23
Tabla 19. Duración del acoso escolar .....	23
Tabla 20. Número de expedientes por edad de la posible víctima .....	25
Tabla 21. Sexo de la posible víctima .....	25
Tabla 22. Características de los acosadores .....	26
Tabla 23. Tipos de necesidades de la posible víctima .....	26
Tabla 24. Perfil del posible acosador .....	27
Tabla 25. Agresores de otras formas de violencia .....	28
Tabla 26. Edad del posible acosador.....	28
Tabla 27. Sexo del posible acosador .....	29

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 jurídica por CC.AA. ....	32
Tabla 31. Distribución mensual de las comunicaciones.....	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. Sexo y edad de la posible víctima.....	35
Tabla 36. Intervenciones desde el departamento social .....	36
Tabla 37. Intervenciones desde el departamento jurídico.....	36



La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa ha coordinado la elaboración del «IV Informe anual del Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en los centros docentes del sistema educativo español» (tfno. 900 018 018) a partir de los datos facilitados por la empresa adjudicataria de este servicio, Fundación ANAR.

Este informe busca poner a disposición de los profesionales —tanto de la educación como de quienes trabajan por la mejora de la convivencia escolar— una valiosa información que sin duda servirá para apoyar cuantas actuaciones sea necesario poner en marcha en este ámbito.