

# Informe Anual

Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español (900 018 018)

2017

Ministerio  
de Educación, Cultura  
y Deporte



Catálogo de publicaciones del Ministerio: [www.educacion.gob.es](http://www.educacion.gob.es)  
Catálogo general de publicaciones oficiales: [www.publicacionesoficiales.boe.es](http://www.publicacionesoficiales.boe.es)

Título:

Informe Anual

Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español  
(900 018 018)

Edición 2017

Dirección y Coordinación:

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades; Dirección General de Evaluación y Cooperación Territorial; Centro Nacional de Innovación e Investigación Educativa –CNIIE–: Marco A. Rando Rando, Violeta Miguel Pérez, José Luis Crespo Balcones y Esther Moreno Cebeira.

Datos e imágenes aportados por AlcaláBC Servicios y Procesos S.A.

**Nota sobre denominaciones**

Todas las referencias para las que se usa la forma de masculino genérico deben entenderse aplicables indistintamente a mujeres y hombres. El uso genérico del masculino se basa en su condición de término no marcado en la oposición lingüística masculino/femenino.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional  
y Universidades.

Centro Nacional de Innovación  
e Investigación Educativa

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General  
de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-17-295-4

DOI: 10.4438/030-17-295-4

Maquetación: Publicaciones CNIIE, María Teresa Pérez Tapia

**Informe Anual**  
**Servicio de atención telefónica de**  
**casos de malos tratos y acoso en el**  
**ámbito de los centros docentes del**  
**sistema educativo español**  
**(900 018 018)**

2017

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) modifica la redacción del apartado b) en su artículo 1 del Título Preliminar de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, para destacar la importancia de “la equidad, que garantice la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades que ayuden a superar cualquier discriminación y la accesibilidad universal a la educación, y que actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que se deriven de cualquier tipo de discapacidad”.

Los centros docentes del sistema educativo español apuestan por los principios aludidos anteriormente y orientan sus actuaciones a la consecución de un clima escolar de convivencia pacífica que redunde en la mejora del rendimiento académico y la calidad educativa. Es fundamental que desde las Administraciones educativas, tanto desde el ámbito del Estado como desde el marco autonómico, se establezcan canales de colaboración para lograr que nuestros escolares disfruten de un espacio libre de cualquier tipo de violencia.

Ejemplo de esta necesidad es la puesta en marcha del Plan Estratégico de Convivencia Escolar (2016-2020). En su contenido se contemplan todo tipo de medidas capaces de ofrecer distintas alternativas educativas que puedan dar lugar a actuaciones concretas de mejora del clima escolar.

Es preciso hacer mención concretamente a la línea de actuación 6 del citado Plan, que trata de prevenir y controlar todo tipo de incidentes violentos o de acoso que se producen en los centros educativos, a la vez establece la necesidad de apoyar a las víctimas de violencia y acoso.

Una de las medidas de esta línea de actuación es la puesta en funcionamiento para la comunidad educativa del Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en los centros docentes del sistema educativo español (900 018 018).

Esta medida ha significado, durante este primer año de funcionamiento, que tanto el alumnado como los padres y tutores legales, profesores, equipos directivos y demás personal de los centros docentes y de la comunidad educativa, así como cualquier persona que tenga conocimiento de casos de malos tratos o acoso en el ámbito escolar, tanto dentro como fuera del centro docente, hayan podido disponer de un recurso más para dar a conocer situaciones de acoso escolar o ciberacoso. También ha servido para que el profesorado pueda demandar información sobre las actuaciones que, como personas adultas, pueden llevar a cabo en defensa de su integridad física, psíquica y profesional. El asesoramiento que proporcionan los profesionales del ámbito jurídico de este Servicio ha sido muy bien valorado por este colectivo.

La atención de llamadas de ámbito nacional y del exterior ha dimensionado positivamente la importancia que esta medida tiene para la consecución de objetivos comunes de mejora de la convivencia escolar.

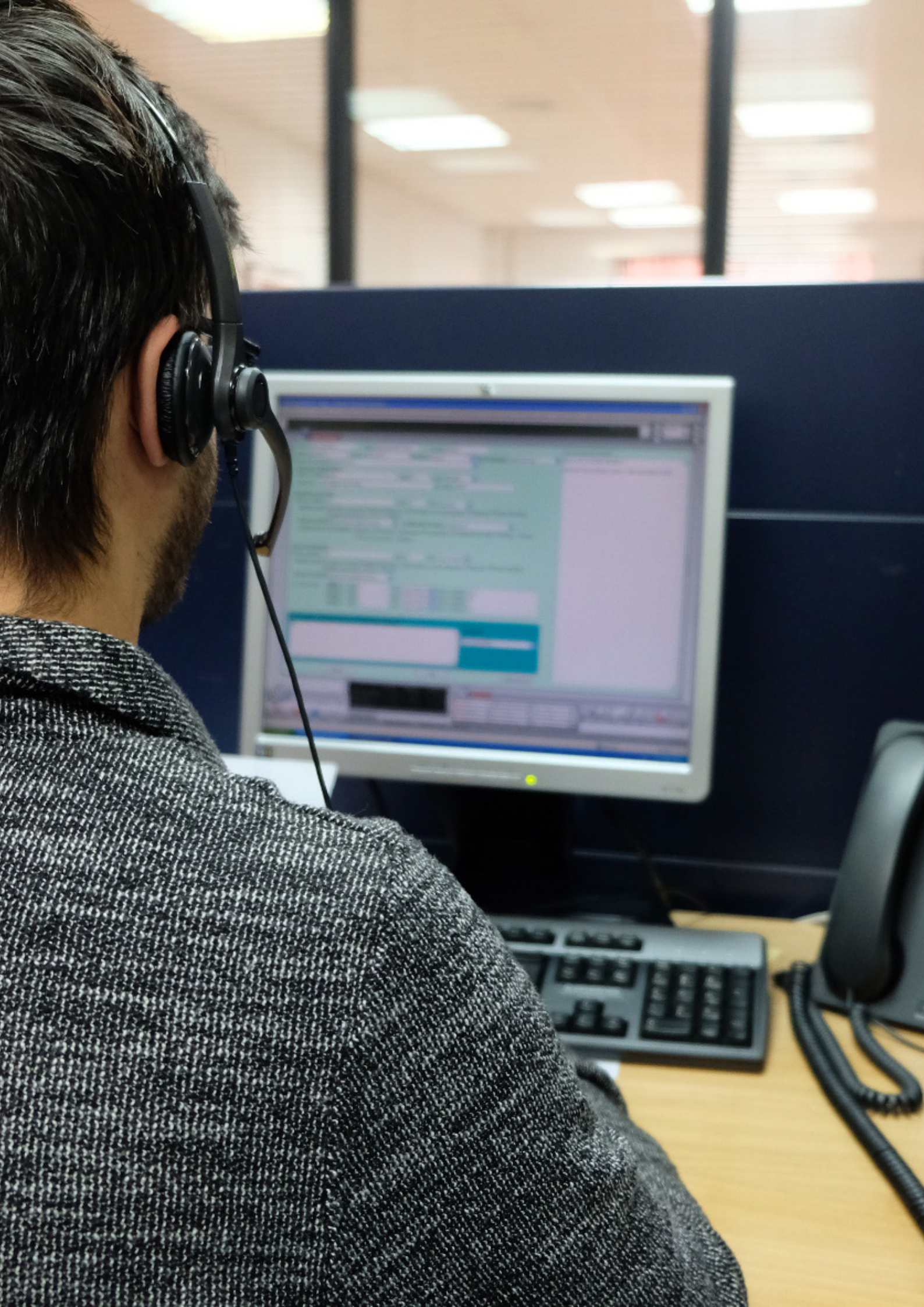
Las llamadas son atendidas exclusivamente por profesionales en posesión de una licenciatura o grado universitario en el ámbito de la Psicología, si bien esta atención se complementa con un equipo de trabajadores sociales, juristas y sociólogos que prestan atención necesaria a la demanda del interlocutor. Por ello, y en función de la gravedad de las situaciones, se derivan casos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y se mantiene permanentemente informada de los mismos a la Inspección Educativa de las correspondientes Comunidades Autónomas.

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. Los usuarios con discapacidad auditiva o del habla disponen de un servicio de mensajería de texto, así como la atención de un agente con conocimiento de lenguaje de signos por vídeo-chat o vídeo-llamada.

El Centro Nacional de Innovación e Investigación Educativa (CNIIE), a través del Proyecto de Convivencia, Innovación y Diversidad, presenta este I Informe anual del Servicio de Atención Telefónica para casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español (900 018 018) para 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.

## ÍNDICE

<b>1. Introducción y justificación</b>	6
<b>2. Objetivo y características del Servicio</b>	8
<b>3. Comunicación con plataformas externas</b>	10
<b>4. Análisis de resultados</b>	14
<b>5. Distribución de las llamadas</b>	18
<b>6. Definición y tipología del acoso escolar</b>	20
<b>7. Protocolo General del Servicio</b>	22
<b>8. Tipología de las llamadas</b>	26
<b>9. Medios de conocimiento del Servicio de Atención Telefónica 900 018 018</b>	28
<b>10. Distribución geográfica de las llamadas atendidas</b>	30
<b>11. Tiempos medios de operación</b>	32
<b>12. Información sobre las llamadas de los posibles casos de acoso</b>	34
<b>13. Perfil de los implicados</b>	36
<b>14. Entorno en el que se produce el acoso escolar</b>	44
<b>15. Datos sobre el tipo de acoso</b>	46
<b>16. Distribución geográfica de los posibles casos de acoso</b>	52
<b>17. Duración del acoso</b>	56
<b>18. Frecuencia del acoso</b>	58
<b>19. A quién ha comunicado el acoso la posible víctima</b>	60
<b>20. Actitud de la posible víctima ante el acoso</b>	62
<b>21. Problemas causados por el acoso</b>	64
<b>22. Gestión de los casos</b>	68



# 1. Introducción y justificación

El Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, consciente de la necesidad de mantener un clima escolar normalizado y 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 Plan Estratégico de Convivencia Escolar (2016-2020) a través de la Conferencia Sectorial de Educación celebrada en Madrid el 30 de marzo de 2017. Este Plan nace como herramienta que posibilite la coordinación institucional necesaria para que nuestros centros educativos sean espacios en los que se garantice el éxito escolar, que facilite la acción educativa a todos los agentes implicados en la formación de nuestros 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.

Este Plan Estratégico de Convivencia Escolar se fundamenta principalmente en el desarrollo de propuestas inclusivas, en la necesidad creciente de fomentar el pleno desarrollo de habilidades personales que despierten y sensibilicen actitudes críticas ante la presencia y observación de situaciones de acoso para normalizar este tipo de situaciones. Pretende, desde el diálogo y el consenso, dar una respuesta eficaz a la necesidad de colaboración y coordinación entre las diferentes instituciones para lograr que los centros educativos sean espacios seguros, libres de violencia, inclusivos y favorecedores del éxito para todos los individuos, a fin de caminar hacia la construcción conjunta de una sociedad más justa e igualitaria mediante la mejora de la convivencia escolar.

Es la comunidad educativa, entendida en un sentido amplio, la que aúna esfuerzos para avanzar en el desarrollo de la equidad, la cohesión social y la ciudadanía activa, como así está establecido en uno de los objetivos del Marco estratégico Educación y Formación (ET2020). España, como Estado miembro de la Unión Europea, participa en este proceso de mejora de la educación y de las políticas educativas acordes con el planteamiento europeo.

Los principios establecidos en la nueva redacción del apartado b) del artículo 1 del Título Preliminar de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) son los que actúan como elementos compensadores para garantizar la igualdad personal, cultural, económica y social de la comunidad educativa. Y esto requiere de un trabajo profundo y constante de todos los agentes educativos que contrarreste la violencia en las aulas.

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

justa e igualitaria. Para la consecución de las finalidades descritas, este Plan se propone desarrollar actuaciones de socialización preventiva de la violencia de género y garantizar que la mejora de la convivencia se traslade a los espacios de socialización asociados a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El Plan Estratégico de Convivencia Escolar propone un total de 8 líneas de actuación que, a su vez, contemplan, cada una de ellas, un conjunto detallado de medidas específicas para su adecuado desarrollo. Por ello es fundamental destacar la línea de actuación 6, dedicada a la Prevención y control de incidentes violentos en los centros educativos y apoyo a las víctimas de violencia y acoso.

Es en la medida M6.3. donde se establece la puesta en marcha de un Teléfono unificado de atención a víctimas de violencia escolar, de ámbito estatal, atendido por profesionales especializados.

Por ello el MECD, en cumplimiento de esta medida, puso en marcha el 1 de noviembre de 2017 el Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español (900 018 018). Funciona las 24 horas del día, todos los días del año. Es confidencial y gratuito.

Este Servicio es atendido por teleoperadores en posesión de una licenciatura o grado universitario del ámbito de la Psicología, apoyados por abogados, trabajadores sociales y sociólogos. Existe, además, el perfil de un teleoperador en posesión de una licenciatura o grado universitario del ámbito de la Psicología y con dominio del lenguaje de signos que atiende, si se precisa, a través de vídeo-chat y/o vídeo-llamada, a personas con discapacidad auditiva. En el Portal web de Convivencia Escolar se encuentra una información más detallada de este Servicio (<https://www.mecd.gob.es/educacion/mc/convivencia-escolar/plan-convivencia/lineas-maestras-actuacion/prevencion-y-control.html>).

Los destinatarios del Servicio son alumnos, padres, madres y tutores legales, profesores, equipos directivos y personal de los centros docentes. En general cualquier persona conocedora de conductas de malos tratos o acoso, tanto dentro como fuera del centro docente y en cualquiera de sus manifestaciones, teniendo especial cuidado a los casos de ciberacoso, a través de internet, móviles y redes sociales.



## 2. Objetivo y características del Servicio

AlcaláBC Servicios y Procesos S.A. es una empresa con una dilatada experiencia en el mercado. Dispone de la última tecnología de comunicación multicanal y tratamiento de la información.

El contrato de servicios para la prestación del “Servicio de Atención Telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español” fue firmado en Madrid, el 10 de octubre de 2016, por el Secretario de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, D. Marcial Marín Hellín, y por el Administrador Único de la empresa AlcaláBC Servicios y Procesos, S.A., D. Ángel Ruiz Ruiz.

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

El número de teléfono único en el que se recibirán las llamadas telefónicas corre a cargo de AlcaláBC, es gratuito para los usuarios y no aparece en la factura de teléfono desde el que se hace la llamada.

Los destinatarios son alumnos, familiares y tutores de alumnos, 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 teleoperadores 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 cuanta ayuda sea necesaria al interlocutor. Esta atención se ajusta al Protocolo General del Servicio. Además, se incluye el asesoramiento jurídico por parte de los profesionales del ámbito del Derecho y la aportación necesaria por parte de los profesionales del ámbito del Trabajo Social para articular toda la información necesaria en los casos que se determinen según su gravedad y para componer los expedientes que son comunicados a Inspección educativa y/o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad. Se aporta, además, la intervención del profesional del ámbito de la Sociología para la realización de estudios o informes que se soliciten. No se ha realizado intervención clínica ni social de casos, al no estar contemplada en el pliego de condiciones.

La empresa AlcaláBC aporta el siguiente personal:

- Un responsable técnico, que actúa como coordinador de las actuaciones.
- Ocho personas para la atención de llamadas en posesión de una licenciatura o grado universitario en el ámbito de la Psicología. Además, la empresa AlcaláBC dispone actualmente de 11 profesionales en posesión de una licenciatura o grado universitario en el ámbito de la Psicología en condiciones de atender inmediatamente cualquier situación que se presente por circunstancias diversas que haya que cubrir con el fin de mantener el nivel de calidad que se está dando.
- Dos personas en posesión de una licenciatura o grado de la educación superior en el ámbito del trabajo social, la integración social o la educación social.
- Una persona en posesión de una licenciatura o grado universitario en el ámbito del Derecho.
- Una persona en posesión de una licenciatura o grado universitario en el ámbito de la Sociología, Antropología, Ciencias Sociales o Estudios Sociales.
- Dos teleoperadores licenciados en Psicología con dominio del lenguaje de signos que atenderían a través de vídeo-chat y/o vídeo-llamada a las personas con discapacidad auditiva que dispongan de cámara web.

El horario del Servicio es de 24 horas, 7 días a la semana, 365 días del año (24-7-365).

La empresa AlcaláBC emite un informe diario de llamadas utilizando una herramienta informática que supervisa en tiempo real números y datos técnicos de las mismas.

### 3. Comunicación con plataformas externas

ALCALÁBC se ha puesto en contacto con las siguientes plataformas internacionales para posibilitar una mejora en la comunicación de incidentes relacionados con el objeto del Servicio:

<b>Asociación o Plataforma Internacional</b>		
Agrupación de Lengua y Cultura en Berna	Colegio Español de Rabat	Colegio Hispano-Chileno "El Pilar"
Agrupación de Lengua y Cultura en Ginebra	Colegio Español de Rosario	Colegio Madrid, A. C., Institución de Enseñanza Mexicano Española
Agrupación de Lengua y Cultura en Lausana	Colegio Español Federico García Lorca	Colegio Parque de España
Agrupación de Lengua y Cultura en Zurich	Colegio Español Jacinto Benavente	Colegio Salvadoreño Español
Ampa Colegio Español Federico García Lorca	Colegio Español La Paz	Colegio San Judas Tadeo
Association Accueil, Écoute, Rencontre, Adolescence (Aera)	Colegio Español Luis Vives	Colegio y Liceo Español "Miguel de Cervantes Saavedra"
Association Point Écoute	Colegio Español María Moliner	Colegiul National "Carol I"
Centro Cultural y Educativo Español "Reyes Católicos"	Colegio Español Ramón y Cajal	Colegiul National "Iosif Vulcan"
Child Helpline	Colegio Español Santa María	Colegiul National "Iulia Hasdeu"
Colegio Calasanz	Colegio Hispano Brasileño Miguel de Cervantes	Colegiul National "Jean Monnet"
Colegio Cristóbal Colón Hispanove-racruzano	Colegio Hispanoamericano de Cali	Colegiul National "Unirea"

<b>Asociación o Plataforma Internacional</b>		
Convitto Nazionale "Umberto I"	Instituto Bilingüe "San Paisii Hilendarski"	Liceul Teoretic "Dimitrie Cantemir"
Department of Children and Youth Affairs	Instituto Bilingüe IV "Fr. Joliot Curie"	Liceul Teoretic "Eugen Pora"
Escuela Europea Bruselas I	Instituto Bilingüe Nº 157 "César Vallejo"	Liceul Teoretic "Jean Louis Calderon"
Escuela Europea Bruselas II	Instituto Bilingüe Nº 22 "Gueorgui S.Rakovski"	Liceum Nº I "Cyprian Kamil Norwid"
Escuela Europea Bruselas III	Instituto Cervantes de Lisboa	Liceum Nº II "Maria Konopnicka"
Escuela Europea de Bruselas IV	Instituto Español Giner de los Ríos	Liceum Nº III "Bohaterów Westerplatte"
Escuela Europea de Luxemburgo I	Instituto Español Juan de la Cierva	Liceum Nº III "Krzysztof Kamil Baczyński"
Escuela Europea de Luxemburgo II	Instituto Español Juan Ramón Jiménez	Liceum Nº IV "Tytus Chalubinski"
Escuela Europea de Mol /Geel	Instituto Español Lope de Vega	Liceum Nº IX "Juliusz Slowacki" y Gimnazjum Nº 10
Escuela Europea de Varese	Instituto Español Melchor de Jovellanos	Liceum Nº IX "Nicolás Copérnico"
Family Lives (Inglaterra)	Instituto Español Severo Ochoa	Liceum Nº VI "Adam Mickiewicz"
Gimnazjum Nº 3 "Juan Pablo II"	Instituto Español Vicente Cañada Blanch	Liceum Nº XIV y Gimnazjum Nº 32
Gymnázium "Biskupské"	Instituto Hispano-Argentino Pedro Poveda	Liceum Nº XV "Europa Unida"
Gymnázium "Brno-Bystrc"	Instituto Magistrale Statale "Margherita di Castelvì"	Liceum Nº XVII "Józef Tischner" y Gimnazjum Nº 26
Gymnazium "Budejovická"	Instituto Nuestra Señora del Pilar	Liceum Nº XXII "José Martí"
Gymnázium "Cajkovského"	Istituto Magistrale Statale "Regina Margherita"	Liceum Nº XXXII "Halina Poswiatowska"
Gymnázium "Hladnov"	It Gets Better Project (España)	Liceum Nº XXXIV "Miguel de Cervantes"
Gymnázium "Ludka Pika"	Liceo Classico Statale "Carlo Botta"	Maison de L'Adolescent
Gymnazium Nº XIX "Józef Czechowicz"	Liceo Classico Statale "Virgilio"	Maison de La Prévention
lawbh (Canadá)	Liceo Español Cervantes	Missing Children Europe
Instituto Bilingüe "G.S.Rakovski"	Liceo Español Luís Buñuel	No Bullying.com (Irlanda)
Instituto Bilingüe "Instituto de Idiomas"	Liceo Ginnasio Statale "Francesca Capece"	Non Au Harcelement
Instituto Bilingüe "Ivan Vazov"	Liceo Ginnasio Statale "Giovanni Meli"	Non Aun Harcelem (Francia)
Instituto Bilingüe "Maxim Gorki"	Liceo Hispano Americano Colegio Español Maria Reina	Paej Espoir
Instituto Bilingüe "Miguel de Cervantes"	Liceo Scientifico Statale "Pitagora" Via I Maggio	Setticarraro
Instituto Bilingüe "Prof. Doctor Asen Zlatorov"	Liceul Bilingv "Miguel de Cervantes"	Spanska Skolan
Instituto Bilingüe "San Konstantin-Kiril Filósofo"	Liceul Tehnologic "Doamna Chiajna"	

Así como con plataformas y asociaciones españolas para poner la información del Servicio de Atención Telefónica 900 018 018 a su disposición:

<b>Asociación o Plataforma Nacional</b>		
Acción Familiar	Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	Fundación Tierra de Hombres
Aldeas Infantiles	Federación INJUCAM para la Promoción de la Infancia y la Juventud	Fundación UNICEF
Asociación de Acogedores de Menores de la Comunidad de Madrid	Fundació Vicky Bernardet	Fundación World Vision España
Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar	Fundación Acrescere	Fundación Yehudi Mehudin
Asociación Madrileña contra el Acoso Escolar	Fundación Aldaba	Infancia Sin Fronteras
Asociación Mensajeros de la Paz	Fundación Aliados	Juventudes Socialistas de España
Asociación Navarra Nuevo Futuro	Fundación Amigó	Kamira. Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social
Asociación Nuevo Futuro	Fundación Atyme, Atención y Medición para el Cambio	Liga de la Educación y la Cultura Popular
Cáritas	Fundación Ayuda en Acción	Lookschool.es
Centro Trama	Fundación Baila por la Infancia	Movimiento Scout Católico
Ciudad Escuela de Muchachos	Fundación Diagrama Intervención Psicosocial	No al Acoso Escolar
Colectivo La Calle	Fundación Educo	Organización Juvenil Española
Confederación de Centros Juveniles Don Bosco de España	Fundación Esplai. Ciudadanía Comprometida	Plataforma de Infancia
Confederación por el Mejor Interés de la Infancia	Fundación Incide	Plataforma de Organizaciones de Infancia de la Comunidad de Madrid
Consejo de la Juventud de España	Fundación Márgenes y Vínculos	Senda. Movimiento Senda, Desarrollo y Educación España. Senda MSDE
Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas	Fundación Meniños	Sociedad Española de Pediatría Social
Cruz Roja Juventud	Fundación Menudos Corazones	Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya (Plataforma d'infancia de Catalunya – PINCAT)
Diaconía. Red de Acción Social	Fundación Plan Internacional España	Taula per la Infància i l'Adolescència a Catalunya. TIAC
Didania. Federación de Entidades Cristianas de Tiempo Libre	Fundación Proyecto Solidario por la Infancia	Voces para la Conciencia y el Desarrollo
Federació d'Entitats d'Atenció i de Educació a la Infància i l'Adolescència (FEDAIA)	Fundación Save The Children	YMCA España
Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil. FAPMI	Fundación SM	
Federación de Movimientos Junior	Fundación Theodora	

La respuesta obtenida de las distintas plataformas y/o asociaciones a las que se les ha informado de la creación de este Servicio y que han devuelto información se ha limitado a contestaciones de cortesía.

La empresa AlcaláBC emite un informe diario de llamadas utilizando una herramienta informática que supervisa en tiempo real números y datos técnicos de las llamadas.



## 4. Análisis de resultados

En este apartado se van a mostrar los datos generales de las llamadas recibidas y se van a recoger los resultados del análisis de las llamadas que han relatado posibles casos de acoso.

En el primer mes de servicio se notó el impacto del inicio del funcionamiento del Servicio de Atención Telefónica 900 018 018 en los medios de comunicación. Durante los siguientes meses se fue regularizando el volumen de llamadas.

Una vez iniciado el Servicio, los teleoperadores fueron recogiendo datos parametrizables sobre aspectos de las llamadas (datos del interlocutor, de la posible víctima, del posible agresor, lugar del acoso, etc.) y se observó que en las extensas conversaciones aparecían cuestiones interesantes que merecían ser añadidas a las variables cuantificables para poder realizar un estudio más amplio sobre el acoso escolar.

Es interesante destacar que en el análisis de las llamadas se ha diferenciado el concepto de llamada telefónica y el de usuario, puesto que una misma persona puede llamar en repetidas ocasiones.

Hay también casos en los que un mismo usuario llama desde más de un número de teléfono, móvil y fijo, por ejemplo. Pero, en la mayor parta de los casos, el usuario queda asociado a un número de teléfono.

Este concepto es esencial para el análisis de la atención, puesto que consideramos más relevante saber cuántos usuarios han llamado y han sido atendidos, que cuántas llamadas han sido contestadas.

También se ha incluido un ítem de “Llamadas no atendidas de breve duración”, que son aquellas en las que llaman y cuelgan antes de que el agente pueda descolgar el teléfono.

En momentos puntuales de gran saturación de llamadas en espera, se procede a la devolución de las llamadas que han colgado antes de ser atendidas.

A continuación, se muestran gráficos con información de comunicaciones entrantes y usuarios atendidos, con el fin de comprobar la evolución de la atención. En las llamadas se incluyen aquellas que han sido atendidas en el primer intento y las atendidas en intentos sucesivos.

## 4.1. Comunicaciones entrantes

Meses / Datos de llamadas entrantes	Noviembre (Número Porcentaje)	Diciembre (Número Porcentaje)	Enero (Número Porcentaje)	Febrero (Número Porcentaje)	Marzo (Número Porcentaje)	Abril (Número Porcentaje)
Atendidas en primer intento	4192 56%	1362 61%	2391 73%	2848 88%	2403 79%	1515 85%
Atendidas en sucesivos intentos	1489 20%	531 23%	465 14%	191 6%	305 10%	86 5%
<b>Atendidas totales</b>	<b>5681 76%</b>	<b>1893 83%</b>	<b>2856 87%</b>	<b>3039 94%</b>	<b>2708 89%</b>	<b>1601 90%</b>
No atendidas	1208 16%	310 14%	299 9%	80 3%	133 4%	98 5%
No atendidas de breve duración	632 8%	89 4%	140 4%	105 3%	212 7%	85 5%
Canal Telegram	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%
Canal Skype	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>Comunicaciones totales</b>	<b>7521 100%</b>	<b>2292 100%</b>	<b>3295 100%</b>	<b>3224 100%</b>	<b>3053 100%</b>	<b>1785 100%</b>

Meses / Datos de llamadas entrantes	Mayo (Número Porcentaje)	Junio (Número Porcentaje)	Julio (Número Porcentaje)	Agosto (Número Porcentaje)	Septiembre (Número Porcentaje)	Octubre (Número Porcentaje)
Atendidas en primer intento	2185 74%	1454 74%	743 76%	515 77%	865 87%	1022 81%
Atendidas en sucesivos intentos	365 12%	162 8%	71 7%	76 11%	52 5%	78 6%
<b>Atendidas totales</b>	<b>2550 87%</b>	<b>1616 82%</b>	<b>814 83%</b>	<b>591 89%</b>	<b>917 92%</b>	<b>1100 87%</b>
No atendidas	304 10%	233 12%	91 9%	23 3%	28 3%	69 5%
No atendidas de breve duración	91 3%	115 6%	74 8%	52 8%	55 6%	90 7%
Canal Telegram	1 0%	4 0%	2 0%	0 0%	0 0%	2 0%
Canal Skype	0 0%	0 0%	1 0%	0 0%	0 0%	1 0%
<b>Comunicaciones totales</b>	<b>2964 100%</b>	<b>1968 100%</b>	<b>982 100%</b>	<b>666 100%</b>	<b>1000 100%</b>	<b>1262 100%</b>



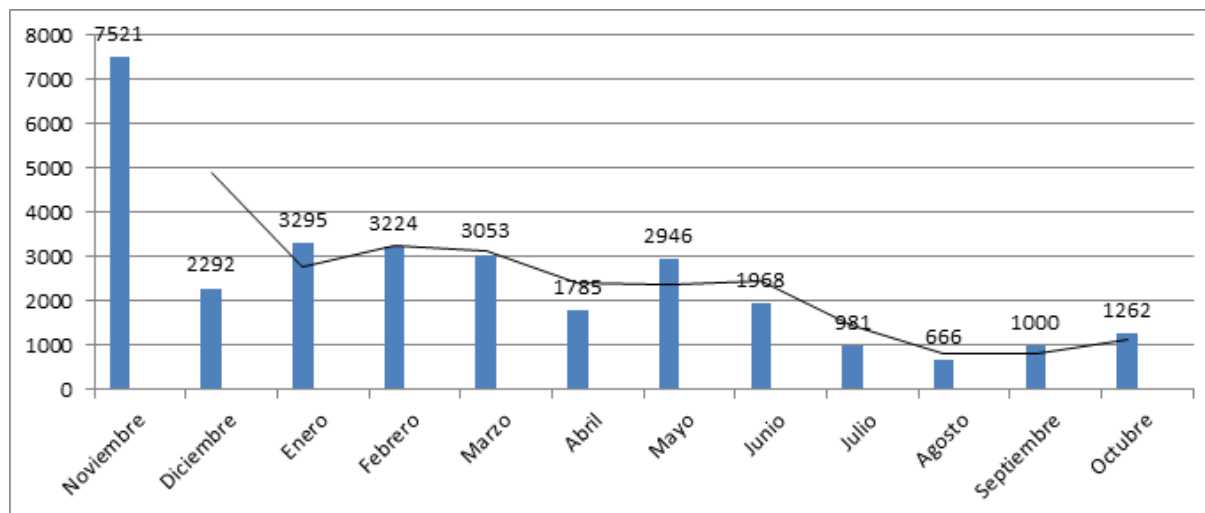
**900 018 018**



El sumatorio anual se refleja en la tabla<sup>1</sup> siguiente:

COMUNICACIONES ENTRANTES	TOTAL ANUAL	PORCENTAJE
Atendidas en primer intento	21495	72%
<sup>1</sup> Atendidas en sucesivos intentos	3871	13%
<b>Atendidas totales</b>	<b>25366</b>	<b>85%</b>
No atendidas	2876	10%
No atendidas de breve duración	1740	6%
Canal Telegram	10	0%
Canal Skype	2	0%
<b>Comunicaciones totales</b>	<b>29994</b>	<b>100%</b>

#### 4.2. Gráfica de evolución de las llamadas entrantes



Asimismo, tras las primeras semanas de servicio, se devolvieron las llamadas no atendidas, incluso las que permanecían en espera breves segundos, de tal manera que ni siquiera alcanzaban un tono de llamada.

<sup>1</sup> De las 25366 llamadas atendidas, sin contar las llamadas devueltas, se ha reportado en el informe diario acumulado un total de 23389. Esto es debido a que durante las primeras semanas, los teléfonos atendidos repetidamente desde el mismo número y que resultaban ser bromas repetidas o fin de las llamadas sin comunicar nada no se contabilizaron, por no aportar contenidos. También se descontaron las llamadas de pruebas internas. Durante los siguientes meses, el comportamiento del Servicio fue más lineal.

También se discriminaron los números de teléfonos únicos y los casos de personas que llaman desde más de un número diferente y que han sido identificadas, para poder contar el número de usuarios realmente atendidos. En la siguiente tabla, se muestra el número real de usuarios que han llamado al 900 018 018 durante este primer año de funcionamiento del Servicio.

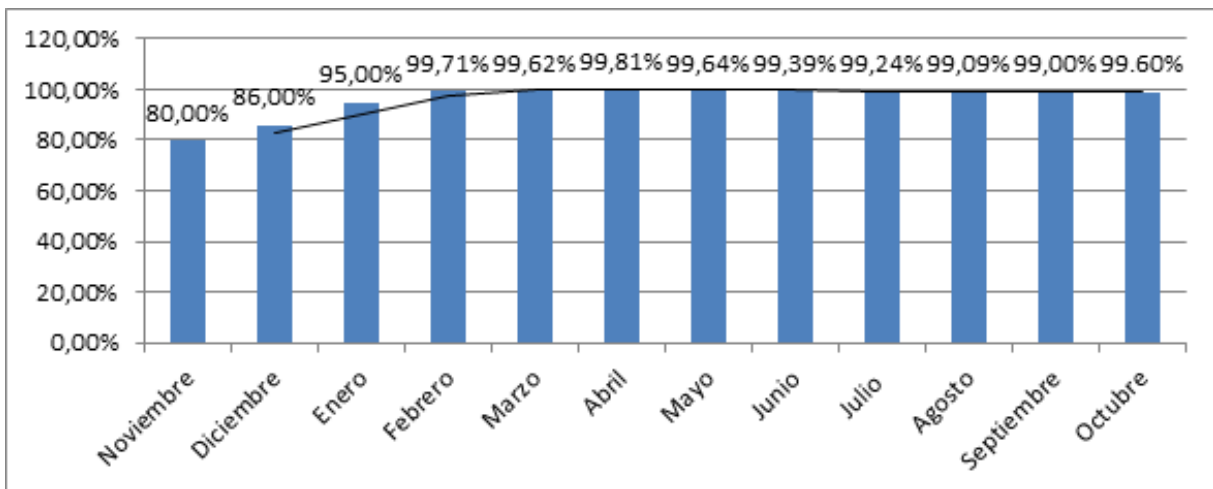
<b>Teléfonos únicos / Usuarios</b>	<b>Total anual</b>	<b>Porcentaje</b>
Teléfonos únicos atendidos	17008	93,65%
Teléfonos únicos no atendidos	1154	6,35%
<b>Teléfonos únicos totales</b>	<b>18162</b>	<b>100%</b>

Es necesario aclarar que fue en las primeras semanas, por la gran afluencia de llamadas, cuando se concentraron las no atendidas. En el siguiente gráfico se puede comprobar la evolución, de manera que se ha pasado de un 20% de usuarios no atendidos en el primer mes a menos de un 1% el resto. Se trata de una situación ya perfectamente asentada.

### 4.3. Usuarios atendidos

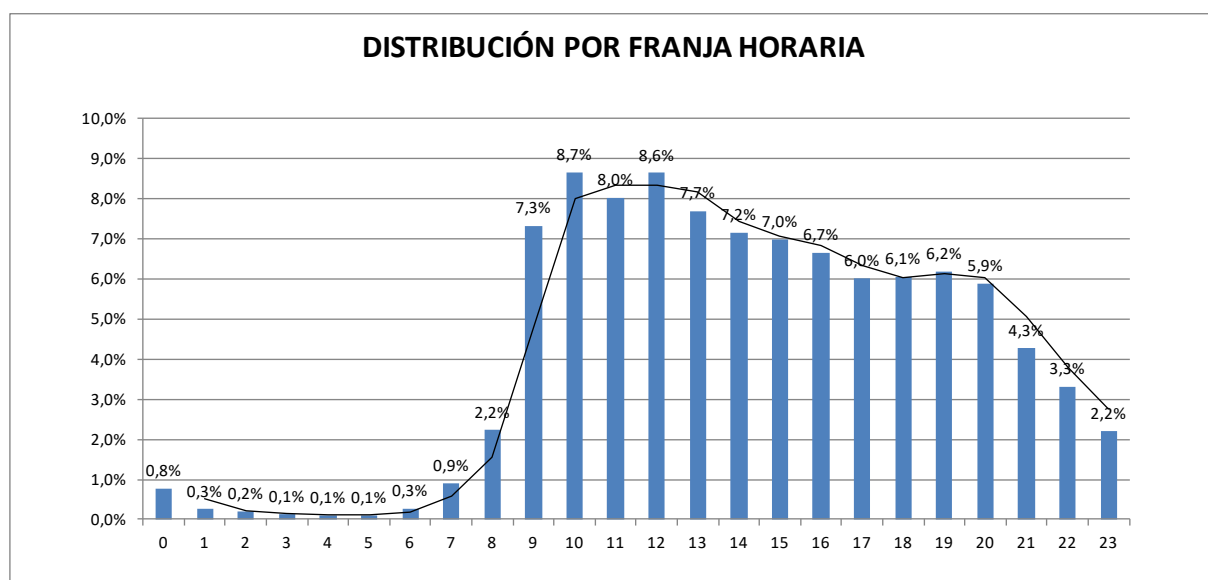
Mes / Telé- fonos únicos	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept.	Oct.
	Aten- didos	3652 80%	1242 86%	2409 99,55%	2094 99,71%	1838 99,62	1037 99,81%	1672 99,64%	975 99,39	390 99,24%	328 99,09%	614 99%
No aten- di- dos	890 20%	210 14%	11 0,45%	6 0,29%	7 0,38%	2 0,19%	6 0,36%	6 0,61%	3 0,76%	3 0,76%	7 1%	3 0,4%
<b>Tota- les</b>	<b>4542</b> <b>100%</b>	<b>1452</b> <b>100%</b>	<b>2420</b> <b>100%</b>	<b>2100</b> <b>100%</b>	<b>1845</b> <b>100%</b>	<b>1039</b> <b>100%</b>	<b>1678</b> <b>100%</b>	<b>981</b> <b>100%</b>	<b>393</b> <b>100%</b>	<b>331</b> <b>100%</b>	<b>621</b> <b>100%</b>	<b>760</b> <b>100%</b>

### 4.4. Gráfica de porcentajes de usuarios atendidos

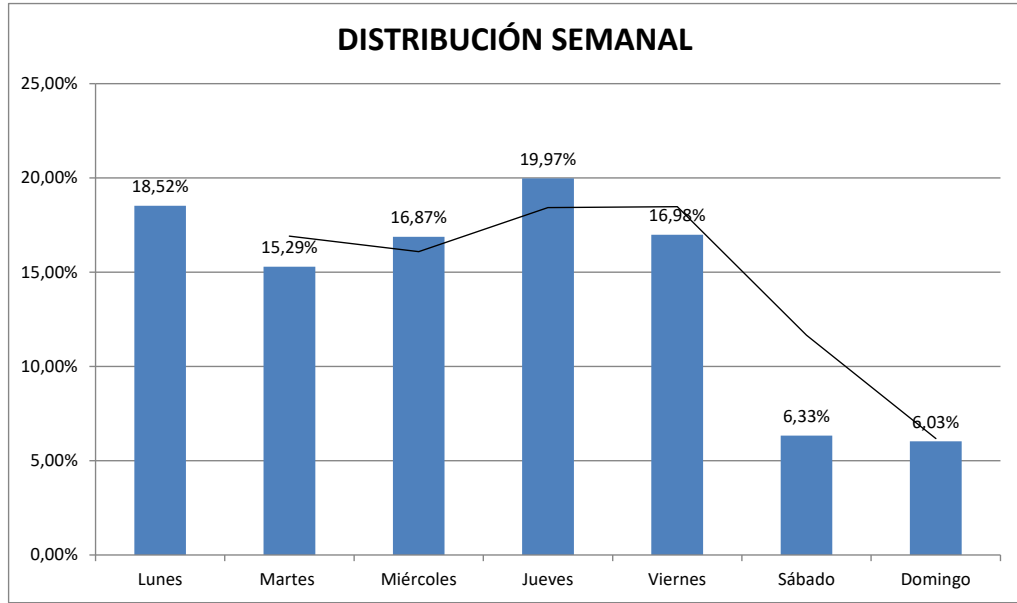


## 5. Distribución de las llamadas

Con respecto a la distribución horaria de las llamadas a lo largo de las 24 horas, se puede comprobar que los picos de las llamadas se corresponden con las horas de 9:00 a 12:00 de la mañana y, por las tardes, coincidiendo con las salidas de los centros escolares.



A continuación, se ofrece una gráfica de la distribución de las llamadas durante los días de la semana, donde se muestra que las mayores frecuencias se distribuyen entre el miércoles y el viernes.



## 6. Definición y tipología del acoso escolar

Es conveniente especificar en este marco lo que se entiende como acoso escolar. Por ello la actuación del Servicio de Atención Telefónica se centra en la consideración del acoso escolar como toda forma de maltrato físico, psicológico, verbal, sexual, social o aquel que se produce mediante la utilización de medios tecnológicos en el ámbito escolar y llevado a cabo generalmente **entre iguales**, de forma **sistemática y reiterada** en el tiempo, con **la intencionalidad de producir un daño** y aprovechándose de un **desequilibrio de poder** entre los protagonistas.

Desde este punto de vista, se pueden distinguir seis tipos básicos o formas de acoso que se manifiestan en los centros educativos:

- 1. Acoso Físico.** Es el más común y el que se puede observar con mayor frecuencia. Este tipo de acoso o agresión se produce tanto directa como indirectamente. Incluye golpes, empujones, peleas físicas con palizas entre agresor y agredido, varios agresores y varios agredidos o varios agresores y un solo agredido. Igualmente se incluyen los robos y roturas de pertenencias, así como esconder cosas.
- 2. Acoso Psicológico.** Es más difícil de detectar porque se lleva a cabo de una forma muy sutil y siempre a espaldas de los profesores. Aquí tiene cabida la intimidación, el chantaje y la amenaza producidos por gestos, miradas o señales incómodas para el agredido.
- 3. Acoso Verbal.** Se identifica por los insultos directos o indirectos (hablar mal de un tercero), difusión de rumores o bulos, expresión de bromas, amenazas, burlas, calumnias.
- 4. Acoso Sexual.** Se producen conductas de intimidación, abuso, ofensa y hostigamiento de forma sexista. También se hace mención al maltrato por orientación sexual (real o posible) de la víctima.

- 5. Acoso Social.** Persigue la exclusión y marginación social ignorando a alguien (pasivo) o no dejándole participar (activo), así como discriminándole por razón de sexo, etnia, discapacidad, creencias religiosas...
- 6. Ciberacoso.** Aprovechando las tecnologías de la información y las redes de comunicación, se producen todo tipo de amenazas, insultos y vejaciones utilizando vídeos, fotografías, dibujos, chat, para fomentar la humillación de las víctimas. Las manifestaciones pueden ser, dependiendo del perfil de la víctima, de carácter racista, homófobo, sexista, antirreligioso o para incrementar el sentimiento de discapacidad.

# 7. Protocolo General del Servicio

## A. Identificación de la tipología

En toda llamada entrante, la primera interacción se realiza con personal en posesión de una licenciatura o grado universitario del ámbito de la Psicología, quien será el encargado de discernir el contenido de la llamada.

### **1. Llamada con contenido genérico o no genera consulta sobre casos específicos relacionados con el objeto del Servicio.**

Actuación. Se cierra y se considera en ese momento de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Llamada de consulta general.
- Otras consultas relacionadas con otras unidades del Ministerio.
- Llamadas erróneas.
- Bromas.
- Otros.

#### Derivaciones.

– En las consultas relacionadas con malos tratos y comisión de delitos que no encajan en el objeto del contrato, se facilitan al interesado los teléfonos de atención oportunos:

- Emergencias: 112
- Policía Nacional: 091
- Guardia Civil: 062
- Violencia de género: 016

– En las consultas relacionadas con otras unidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se informa al interesado del teléfono de la Oficina de Atención al Ciudadano: 910 837 937.

## **2. Llamada de contenido relacionado con casos susceptibles de ser valorados como acoso escolar o malos tratos en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español, tanto dentro como fuera del recinto escolar, excluida la educación superior.**

Actuación. Identificación del interlocutor de acuerdo a las siguientes categorías:

- Víctima.
- Agresor.
- Padre de la víctima.
- Madre de la víctima.
- Tutor legal de la víctima.
- Padre del agresor.
- Madre del agresor.
- Tutor legal del agresor.
- Otros familiares de la víctima.
- Otros familiares del agresor.
- Equipo Directivo.
- Orientador del centro.
- Profesores del centro.
- Otro personal del centro.
- Amigo de la víctima.
- Compañero de la víctima.
- Amigo del agresor.
- Compañero del agresor.
- Unidades del Ministerio Educación, Cultura y Deporte.
- Unidades de Comunidades Autónomas.
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Centros sanitarios.
- Servicios Sociales.
- Otros (especificar si entidades públicas, privadas, particulares...).

### **B. Comunicaciones**

#### **I. Inspección Educativa**

Ámbito CCAA: Inspección de Educación.

Ámbito de competencias del MECD: Subdirección General de Inspección.

Simultáneamente se informará, según el caso, a:

- Si es en Ceuta o Melilla: Subdirección General de Cooperación Territorial.
- Si es en el Extranjero: Subdirección General de Cooperación Internacional y Promoción Exterior Educativa.
- Si es en el ámbito del CIDEAD (Centro para la Innovación y Desarrollo de la Educación a Distancia): Subdirección General de Aprendizaje a lo largo de la vida y educación a distancia.

#### **II. Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (si es aparentemente delictivo no urgente)**

- Si se produce en la geografía nacional se comunicará directamente con Cuerpo Nacional de Policía a través de:
  - UFAM (Unidad Central de Atención a la Familia y Mujer).
  - UIT (Unidad de Investigación Tecnológica).
- Si se produce en el extranjero, se comunicará con la Consejería de Interior de las Embajadas o, en su defecto, con las Consejerías de Educación.



### **III. Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (si es aparentemente delictivo urgente)**

- Emergencias: 112.
- Policía Nacional: 091.
- Guardia Civil: 062.

En todos los casos en los que se genera expediente, se comunicará este a la Inspección educativa de las CCAA o del Estado, según corresponda.

#### **C. Protocolo de actuación ante una llamada**

Una vez que se identifica una llamada entrante de contenido relacionado con casos susceptibles de ser valorados como acoso escolar o malos tratos de acuerdo a la siguiente tipología: Acoso Físico, Acoso Psicológico, Acoso Verbal, Acoso Sexual, Acoso Social y Ciberacoso, se identifica al interlocutor de acuerdo a su edad (menor de 14 años, entre 14 y 18 años, mayor de 18 años) y sexo.

Establecida la primera interlocución el teleoperador en posesión de una licenciatura o grado universitario del ámbito de la Psicología considera los hechos comunicados de acuerdo a la anterior tipología y se procede a su derivación correspondiente.



## 8. Tipología de las llamadas

Una primera discriminación de las llamadas es la de diferenciar entre las que realmente hablan sobre posibles casos de acoso y el resto, como consultas generales, bromas, confusiones, etc.

Llamadas atendidas el primer año	Total	Porcentaje
Llamadas sobre posibles casos de acoso	8630	37%
Resto de las llamadas	14759	63%
<b>Llamadas atendidas</b>	<b>23389</b>	<b>100%</b>

En este punto es importante resaltar que, desde el 1 de noviembre de 2016, el porcentaje de llamadas sobre posibles casos de acoso ha ascendido hasta el 49%. Esto se debe a que en el inicio del Servicio, así como tras el impacto de la publicidad en los medios de comunicación, se acumulan muchas llamadas de personas curiosas y de bromas, mientras que, una vez se ha estabilizado el Servicio, el porcentaje de llamadas de contenido sobre posible acoso aumenta.

De las llamadas sobre casos de posibles acosos se filtran las repetidas de los mismos usuarios, para obtener datos netos sobre posibles casos de acoso.

Llamadas anuales sobre posibles casos de acoso	Total
Llamadas recibidas	8630
Casos netos (descontando las llamadas repetidas)	7508
<b>Llamadas por caso</b>	<b>1,15</b>

Las llamadas que no trataban de casos concretos de posibles acosos se distribuyen como sigue:

Tipo de llamada	Total anual	Porcentaje
Consultas generales	5574	38%
Llamadas sin respuesta del interlocutor (*)	1972	13%
Bromas	2766	19%
Llamadas erróneas	1890	13%
Otros tipos de acoso	892	6%
Consultas sobre otras unidades del Ministerio	419	3%
Maltrato puntual	135	1%
Mayores de edad	10	0%
Agentes ocupados	307	2%
Otros	794	5%
<b>Total</b>	<b>14759</b>	<b>100%</b>

(\*) Se trata de llamadas en las que el usuario se queda en silencio cuando el psicólogo descuelga el teléfono y continúa en silencio tras varios intentos del agente por comenzar la conversación.

## 9. Medios de conocimiento del Servicio de Atención Telefónica 900 018 018

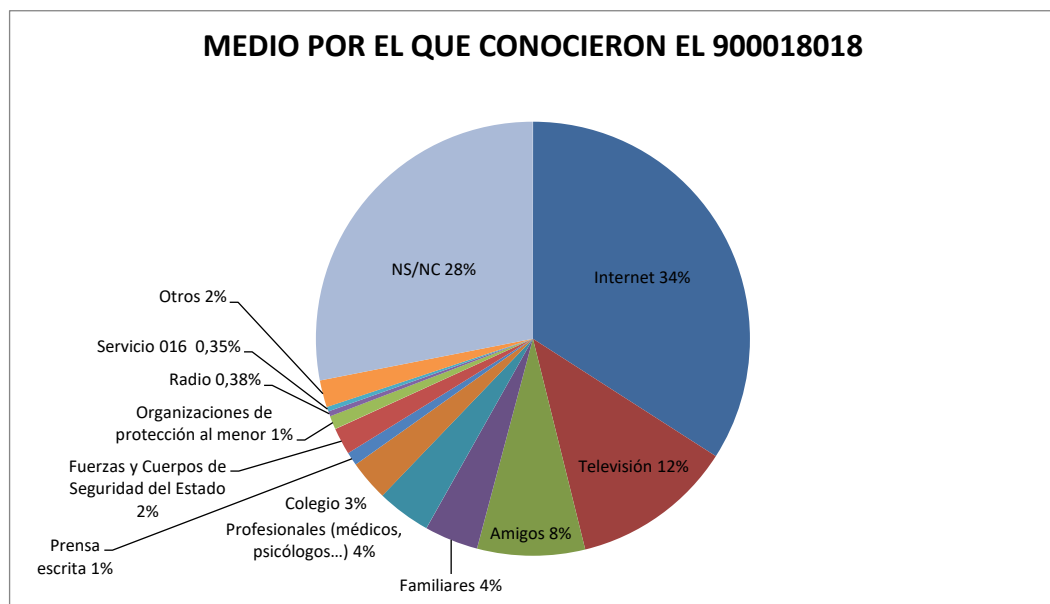
Es importante conocer cuáles son los medios preferidos por los usuarios a la hora de buscar información para asesorarse sobre recursos que pueden ser utilizados para resolver situaciones a veces extremas. En este caso, los datos recogidos a lo largo del primer año de funcionamiento del número 900 018 018, puesto a disposición por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, reflejan que, en la actualidad, el conocimiento de este recurso se ha producido mediante una búsqueda activa a través de los medios de comunicación. Aquí hay que destacar el papel de Internet (navegación, uso de redes sociales, aplicaciones de mensajería), pues, en un 34% de los posibles casos de acoso escolar o ciberacoso gestionados desde el 1 de noviembre de 2016 hasta el 31 de octubre de 2017, se ha consolidado como el medio más utilizado por los usuarios; medio que les ha permitido el conocimiento de la existencia del Servicio de Atención Telefónica y la posibilidad de hacer uso de él para desbloquear situaciones desagradables.

Los datos reflejan también que cada vez que se han dado a conocer noticias en las que ha estado presente el número 900 018 018 el tráfico de llamadas se ha disparado sensiblemente en las horas siguientes.

El porcentaje de las respuestas obtenidas, en un muestreo de 2880 llamadas, se refleja en la tabla siguiente:

Medio	Porcentaje
Internet	34%
Televisión	12%
Amigos	8%
Familiares	4%
Profesionales (médicos, psicólogos...)	4%

Medio	Porcentaje
Centro escolar	3%
Prensa escrita	1%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado	2%
Organizaciones de protección del menor	1%
Radio	0,38%
Servicio 016	0,35%
Otros	2%
NS/NC	28%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



En conclusión, los medios de comunicación masivos (Internet, televisión) tienden a jugar un papel más destacado en la promoción del teléfono 900 018 018 que las formas más circunscritas al ámbito particular (familia y amigos).

Pero no hay que olvidar la importancia y el poder de transmisión que se ejerce desde ámbitos más familiares. En los datos anteriores se puede observar que, si se suman los valores de amigos, familiares y la labor de los centros educativos, el porcentaje alcanzado (19%) supera al de la televisión.

## 10. Distribución geográfica de las llamadas atendidas

En la siguiente tabla, se muestra la distribución por Comunidades Autónomas de las llamadas totales efectuadas desde cada una de ellas (1), diferenciando en cada una de sus columnas las realizadas sobre posibles casos de acoso escolar (2), las que sobre estos casos han sido efectuadas por un único número de teléfono (3), las llamadas que, por su gravedad, motivan un expediente que se envía a la Inspección educativa (4) y el número de casos que, habiendo sido comunicados a la correspondiente Inspección educativa, también son transferidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Comunidad Autónoma	Nº total de llamadas (1)	Nº de llamadas. Posibles casos de acoso escolar (2)	Nº de usuarios. Posibles casos de acoso escolar (3)	Casos comunicados a la Inspección Educativa (4)	Casos comunicados también a FF y CC de Seguridad
<b>Andalucía</b>	3442	1855	1604	68	36
<b>Aragón</b>	369	193	172	7	5
<b>Asturias</b>	272	153	127	3	2
<b>Baleares</b>	187	89	81	2	0
<b>Canarias</b>	956	504	461	15	8
<b>Cantabria</b>	282	140	111	8	2
<b>Castilla-La Mancha</b>	804	438	376	9	7

Comunidad Autónoma	Nº total de llamadas (1)	Nº de llamadas. Posibles casos de acoso escolar (2)	Nº de usuarios. Posibles casos de acoso escolar (3)	Casos comunicados a la Inspección Educativa (4)	Casos comunicados también a FF y CC de Seguridad
Castilla y León	1102	388	320	17	4
Cataluña	1733	922	796	31	20
Com. Valenciana	1752	986	857	44	21
Extremadura	316	155	153	9	5
Galicia	585	315	269	12	6
La Rioja	140	52	28	0	0
Madrid	3659	1787	1562	35	19
Murcia	391	201	188	6	4
Navarra	170	75	70	1	1
País Vasco	430	233	207	8	5
Ceuta	71	32	20	2	2
Melilla	36	14	8	1	0
Extranjero	28	1	1	0	0
Dato no facilitado	6664	97	97	0	0
<b>Total</b>	<b>23389</b>	<b>8630</b>	<b>7508</b>	<b>278</b>	<b>147</b>

(1) Total de llamadas, de acoso y resto (bromas, llamadas de información general, llamadas erróneas, etc.).

(2) Número de llamadas sobre posibles casos de acoso escolar.

(3) Número de usuarios reales que efectúan las llamadas de posibles casos, ya filtradas las llamadas de las personas que comunican más de una vez.

(4) Casos que, por su gravedad, se comunican a Inspección educativa.

La única llamada de posible caso de acoso recibida desde el extranjero era de un menor que estudiaba en Gibraltar.



# 11. Tiempos medios de operación

Los tiempos medios de operación se han ido ajustando conforme se han implementado mejoras en la aplicación para recoger los datos de la conversación, aunque ya se ha alcanzado una situación estable, puesto que la calidad de la atención requiere que las llamadas de acoso tengan una duración adecuada para la extensa toma de datos que se desarrolla en una conversación. En la implementación de la herramienta se han automatizado opciones de toma de datos para reducir los tiempos administrativos tras cada llamada.

Tiempos medios de operación	Minutos
Tiempo medio de conversación general	6,26
Tiempo medio de conversación en llamadas de posibles casos de acoso	21,04
Tiempo administrativo del contacto por psicólogo	4,02





## 12. Información sobre las llamadas de los posibles casos de acoso

Anteriormente, se ha presentado el dato del total de llamadas sobre posibles casos de acoso y se han tenido en cuenta los casos únicos, una vez depurados los que han llamado en más de una ocasión. Por tanto, los datos posteriores van a tener como universo 7508 posibles casos de acoso.

Datos de las llamadas anuales sobre posibles casos de acoso	Total anual
Llamadas recibidas	8630
Casos netos (descontando las llamadas repetidas)	7508
<b>Llamadas por caso</b>	<b>1,15</b>



**900 018 018**



## 13. Perfil de los implicados

### 13.1. Perfil de la posible víctima

A continuación se examinará cómo es el perfil de la posible víctima de acoso escolar en relación con las siguientes variables: edad, género, entorno social y entorno económico. La variable de tipo de miembro de la comunidad educativa no se ha contemplado, dado que solo se han recibido llamadas de cuatro profesores como posibles víctimas de acoso.

#### 13.1.1. Perfil por edad

Observamos que entre los 11 y 13 años se acumulan las frecuencias más elevadas, alcanzando el pico en los 12 años.

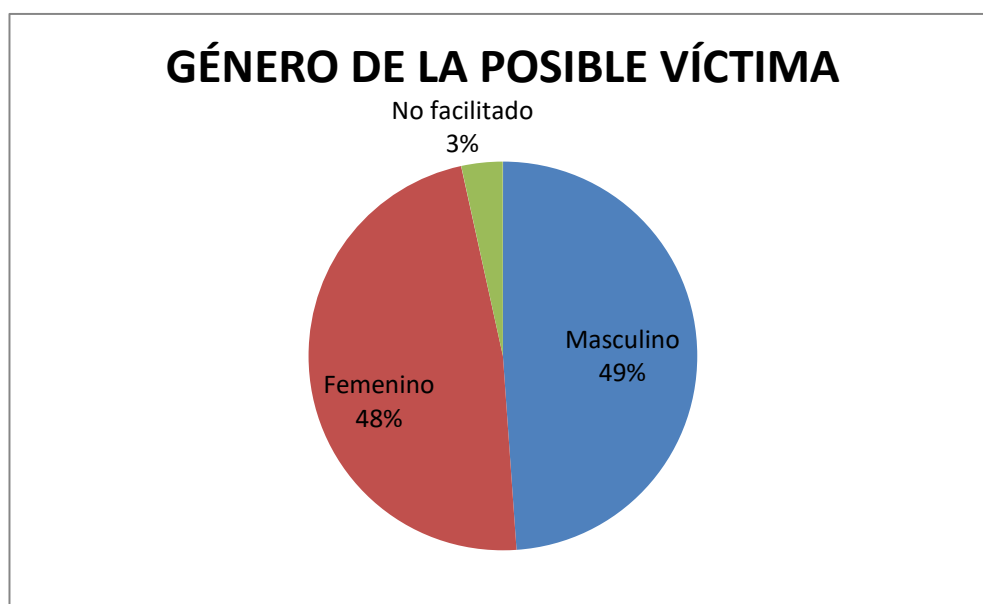
Edad	Total anual	Porcentaje
1	0	0%
2	3	0%
3	30	0%
4	59	1%
5	154	2%
6	320	4%
7	432	6%
8	604	8%
9	675	9%

Edad	Total anual	Porcentaje
10	735	10%
<b>11</b>	<b>783</b>	<b>10%</b>
<b>12</b>	<b>1005</b>	<b>13%</b>
<b>13</b>	<b>878</b>	<b>12%</b>
14	674	9%
15	396	5%
16	255	3%
17	123	2%
>18*	116	2%
No indicado	266	4%
<b>Total</b>	<b>7508</b>	<b>100%</b>

(\*) Entre estas se encuentran 4 correspondientes a profesores posibles víctimas de acoso.

### 13.1.2. Perfil por género

Género	Total anual	Porcentaje
Masculino	3671	49%
Femenino	3495	47%
No facilitado	342	5%
<b>Total</b>	<b>7508</b>	<b>100%</b>



### 13.1.3. Entorno social de la posible víctima

Este apartado se refiere a los datos sobre los entornos sociales de las posibles víctimas. Es importante tener en cuenta que estos datos no son facilitados por todos los usuarios. No obstante, de una amplia

muestra de 1697 llamadas que han dado a conocer su situación se han obtenido los siguientes los datos sobre los entornos sociales. En primer lugar, se atiende al tipo de familia:

Entorno de la familia de la posible víctima	Número
Familia convencional	1180
Divorciados o en vía de separación	240
Familia monoparental	91
<b>Total</b>	<b>1511</b>

En segundo lugar, se ofrecen los datos atendiendo a otras circunstancias sobre el entorno social:

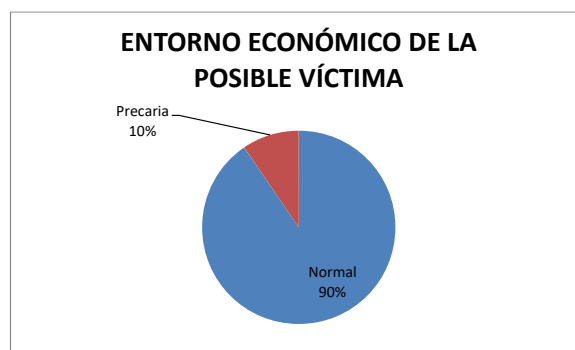
Otras circunstancias sociales	Número
Inmigrantes	135
Etnias minoritarias	26
Religiones minoritarias	7
Otros	18
<b>Total</b>	<b>186</b>

#### 13.1.4. Entorno económico de la posible víctima

Al igual que con el muestreo del entorno social de la posible víctima, se han recogido datos del entorno económico a través de dos sencillas opciones. En este caso, se trata de un muestreo de 1330 llamadas sobre:

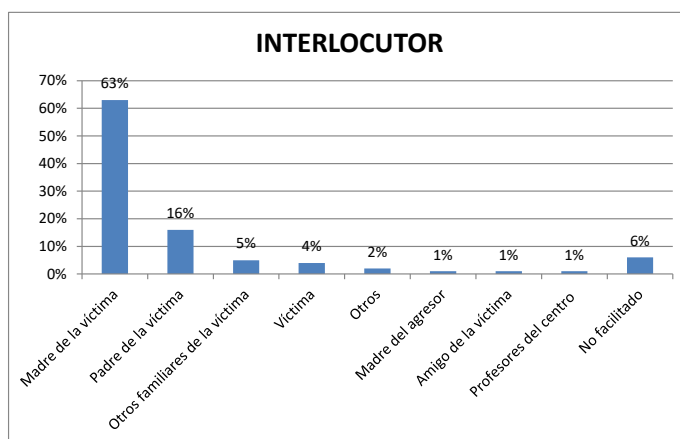
- Situación económica normal.
- Situación económica precaria.

Entorno económico de la posible víctima	Número	Porcentaje
Normal	1203	90%
Precaria	127	10%
<b>Total</b>	<b>1330</b>	<b>100%</b>



## 13.2. Perfil del interlocutor

Interlocutor	Número	Porcentaje
Madre de la víctima	4711	63%
Padre de la víctima	1206	16%
Otros familiares de la víctima	371	5%
Víctima	313	4%
Madre del agresor	106	1%
Otros	129	2%
Padre del agresor	26	0%
Amigo de la víctima	68	1%
Compañero de la víctima	16	0%
Agresor	3	0%
Equipo directivo	14	0%
Profesores del centro	40	1%
Centros sanitarios	13	0%
Servicios sociales	5	0%
Tutor legal de la víctima	6	0%
Tutor legal del agresor	4	0%
Otros familiares del agresor	17	0%
Orientador del centro	3	0%
Otro personal del centro	5	0%
Amigo del agresor	2	0%
Compañero del agresor	1	0%
Unidades del MECD	0	0%
Unidades de las CCAA	0	0%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	2	0%
No facilitado	447	6%
<b>Total</b>	<b>7508</b>	<b>100%</b>





Cabe observar que son los padres, especialmente la madre, los interlocutores habituales de las llamadas recibidas. Ambos suponen casi el 80% de las llamadas recibidas.

Por otra parte, las llamadas de menores apenas superan el 5% de las totales, sumando las procedentes de la propias víctimas y de las amigas.

Las llamadas procedentes del entorno de la víctima (la propia víctima, su madre, su padre u otros familiares) suponen la inmensa mayoría de las llamadas, mientras que aquellas que pueden proceder de un entorno menos directo (amigos, compañeros suyos o del posible agresor) apenas suponen el 1% del total.

También es relevante mencionar que el porcentaje de interlocutores que parten del entorno del centro (equipo directivo, profesores, orientadores, u otro personal) resulta igualmente escaso.

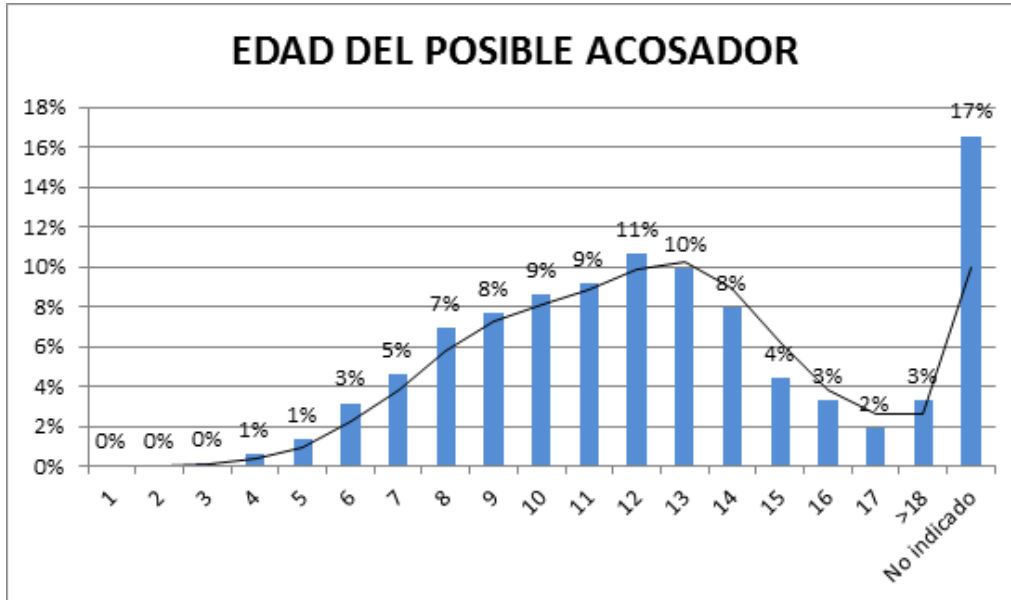
### 13.3. Perfil del posible acosador

#### 13.3.1. Edad

Edad	Total anual	Porcentaje
1	0	0%
2	3	0%
3	10	0%
4	45	1%
5	99	1%
6	236	3%
7	343	5%
8	519	7%
9	576	8%
10	643	9%
11	687	9%
<b>12</b>	<b>799</b>	<b>11%</b>
<b>13</b>	<b>741</b>	<b>10%</b>
<b>14</b>	<b>599</b>	<b>8%</b>
15	332	4%
16	245	3%
17	141	2%
>18	247	3%
No indicado	1243	17%
<b>Total</b>	<b>7508</b>	<b>100%</b>

En la edad del acosador vemos un porcentaje del 18% en la categoría de “no indicado”, pero se debe a que los interlocutores desconocen el dato exacto o a que no hay un acosador único, sino que se trata de un grupo de menores.

Independientemente de este dato, al igual que sucede con la víctima, el tramo de edad más habitual es entre 11 y 13 años, como sucede con el cohorte de la posible víctima **y el pico se sitúa también en los 12 años.**

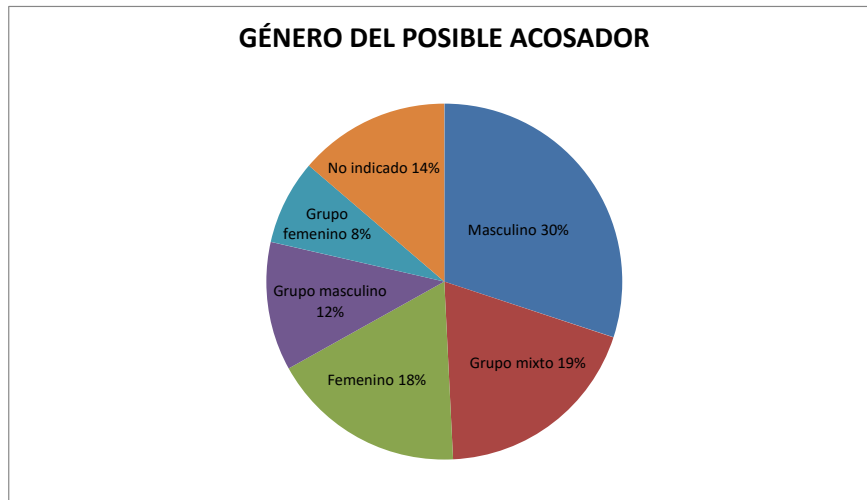


### 13.3.1. Género

En los casos referentes a acoso escolar, el porcentaje más elevado es el que corresponde con aquellos hechos violentos donde los posibles agresores han sido solo varones. Por otro lado, los casos de acoso escolar donde actuaron de forma violenta solo las mujeres sostienen una representación similar (1% diferencia) a los casos protagonizados por posibles agresores de ambos sexos.

Género	Total anual	Porcentaje
<b>Masculino</b>	<b>2257</b>	<b>30%</b>
<b>Grupo mixto</b>	<b>1438</b>	<b>19%</b>
Femenino	1327	18%
Grupo masculino	878	12%
Grupo femenino	577	8%
No indicado	1031	14%
<b>Total</b>	<b>7508</b>	<b>100%</b>





### 13.3.3. Entorno social

Al igual que sucede con la víctima, se han tomado datos de los entornos del agresor.

- Familia convencional.
- Familia monoparental.
- Divorciados o en vía de separación.
- Inmigrantes.
- Etnias minoritarias.
- Religiones minoritarias.
- Otros.
- NS/NC.

Hay que tener en cuenta que la mayor parte de las llamadas proceden del entorno de la víctima y no siempre conocen bien el entorno del posible agresor o posibles agresores.

Hemos seleccionado una muestra de 835 llamadas del universo de las que indicaban conocer este dato del posible acosador. Igual que en el apartado 13.1.3, en primer lugar, se atiende al tipo de familia:

Entorno de la familia de la posible víctima	Número
Familia convencional	508
Divorciados o en vía de separación	92
Familia monoparental	17
<b>Total</b>	<b>617</b>

En segundo lugar, se ofrecen los datos atendiendo a otras circunstancias sobre el entorno social:

Otras circunstancias sociales	Número
Inmigrantes	69
Etnias minoritarias	79
Religiones minoritarias	9

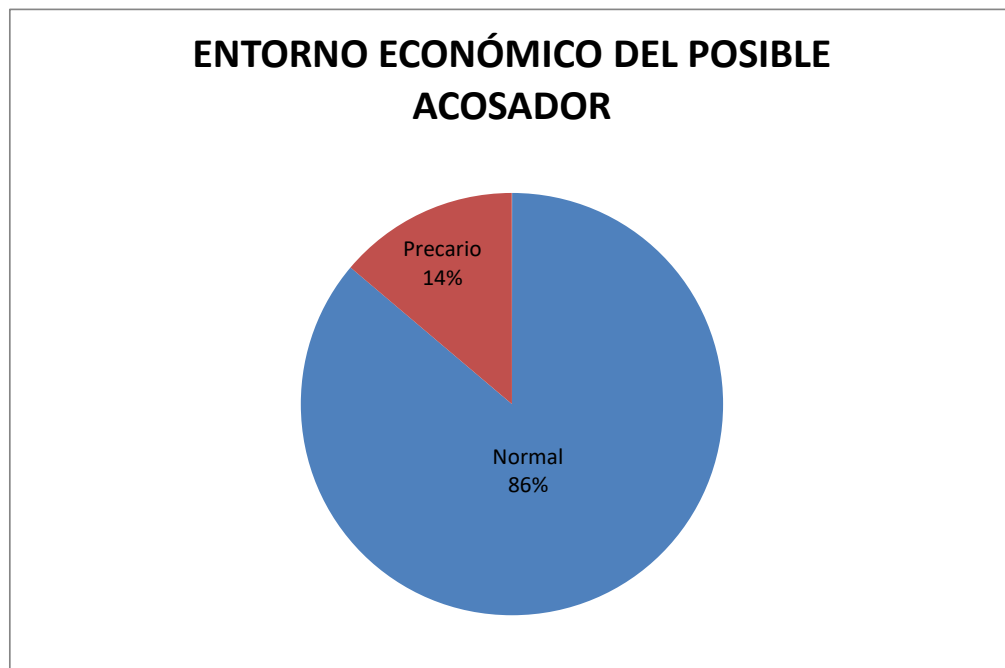
Otras circunstancias sociales	Número
Otros	61
<b>Total</b>	<b>218</b>

#### 13.3.4. Entorno económico del posible acosador

Esta pregunta tiene más de un 50% de respuestas que relatan desconocer este dato del acosador, especialmente cuando no hay una figura única, sino que se trata de un acoso grupal.

Se ha seleccionado una muestra de 615 dentro del universo en el que el interlocutor decía conocer bien el entorno económico del acosador, los resultados que se arrojan son de un 86% de situaciones normales y un 14% de estados precarios, porcentaje nuevamente más elevado que en la muestra de las posibles víctimas.

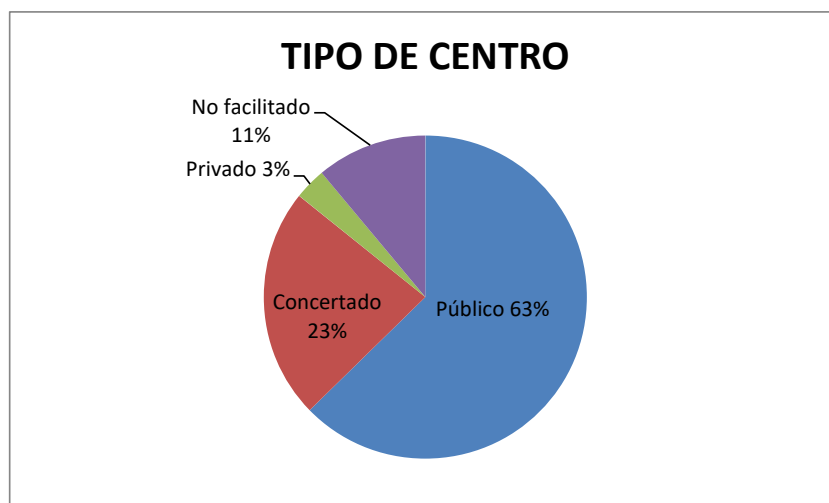
Entorno económico	Número	Porcentaje
Normal	530	86%
Precario	85	14%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>100%</b>



## 14. Entorno en el que se produce el acoso escolar

### 14.1. Tipo de centro

Tipo de centro	Total anual	Porcentaje
Público	4705	63%
Concertado	1734	23%
Privado	238	3%
No facilitado	831	11%
<b>Total</b>	<b>7508</b>	<b>100%</b>

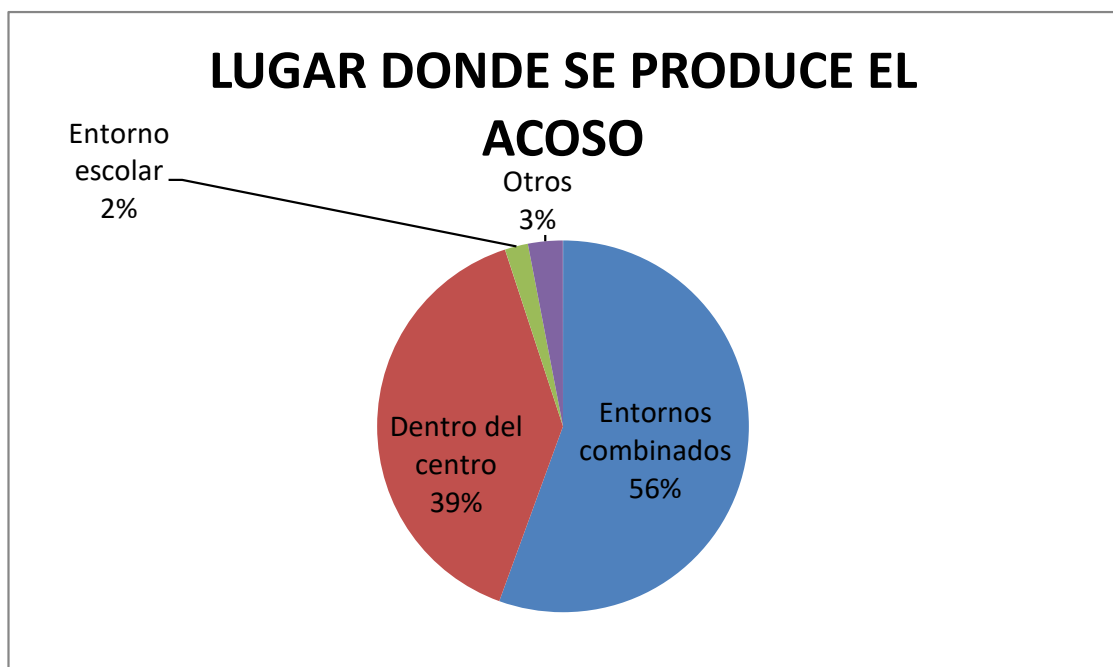


## 14.2. Lugar del posible acoso

Las opciones de este punto recogidas son:

- Dentro del centro escolar.
- Entorno del centro escolar.
- Entornos combinados (dentro y alrededor y fuera del centro).
- Otros (actividades fuera del centro, ciberacoso, etc.).

Lugar donde se produce el acoso	Total	Porcentaje
<b>Entornos combinados</b>	<b>2973</b>	<b>55%</b>
En clase	866	12%
Pasillos, cambios de clase	496	7%
Baños	24	0%
Vestuarios	16	0%
Comedor	187	2%
Patio	548	7%
<b>Total dentro del centro</b>	<b>2137</b>	<b>39%</b>
Alrededor del centro, cerca de la entrada	94	1%
Autobús	38	1%
<b>Total entorno escolar</b>	<b>132</b>	<b>2%</b>
<b>Otros</b>	<b>176</b>	<b>3%</b>
<b>Total</b>	<b>5418</b>	<b>100%</b>



De la amplia muestra de 5418, la mayor parte de los posibles acosos se producen en entornos combinados, es decir, dentro y fuera del centro.

## 15. Datos sobre el tipo de acoso

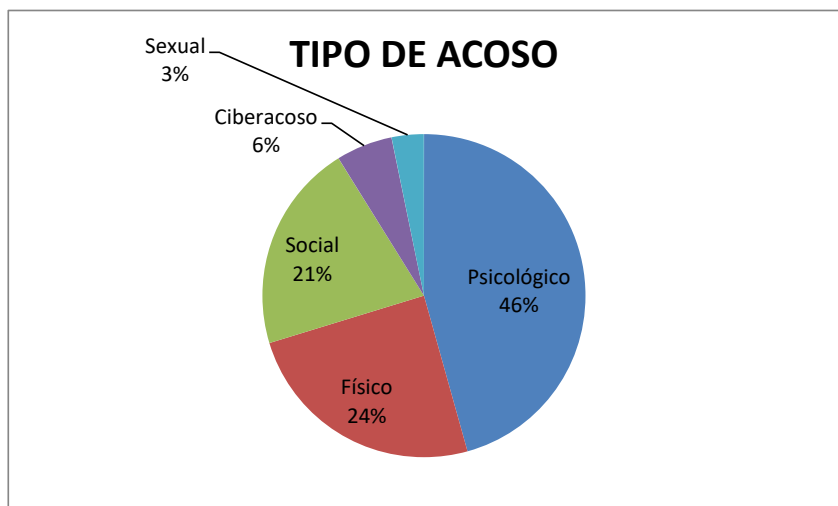
De acuerdo con las categorías establecidas en el punto 6 del presente informe y teniendo en cuenta que los datos de la categoría de acoso verbal se hallan distribuidos entre la categoría de acoso psicológico (en el caso de insultos y amenazas comunes) y la de acoso social (cuando los insultos y comentarios negativos tienen tintes de marginación por pertenecer a un colectivo):

- Acoso físico: golpes y empujones; peleas y palizas; robos y roturas de pertenencias y esconder cosas.
- Acoso psicológico: amenazas para infundir miedo; obligar a hacer cosas; amenazas con armas; insultos; hablar mal de alguien; poner mote.
- Acoso social: discriminación por sexo, etnia, discapacidad; ignorar a alguien; no dejar participar.
- Ciberacoso: amenazas e insultos por medios electrónicos; grabaciones y distribuciones de archivos; discriminación de etnia a través de medios digitales; acoso sexual por medios electrónicos (redes sociales).
- Acoso sexual: abusos sexuales; degradaciones y humillaciones.

Se detallan a continuación los resultados de los tipos de acoso reportados en las llamadas. Como cada caso puede incluir diversos tipos de acoso, la frecuencia total es muy superior a los 7508 casos de posibles acosos recibidos en el 900 018 018.

Tipo de acoso	Número total	Porcentaje
Psicológico	11129	46%
Físico	5997	25%
Social	5085	21%

Tipo de acoso	Número total	Porcentaje
Ciberacoso	1373	6%
Sexual	786	3%
<b>Total</b>	<b>24370</b>	<b>100%</b>



Es habitual que cada llamada reporte más de un tipo de acoso simultáneo, por eso la cantidad global es de 24370 en 7508 llamadas, es decir, una media de más de tres acciones de acoso simultáneas.

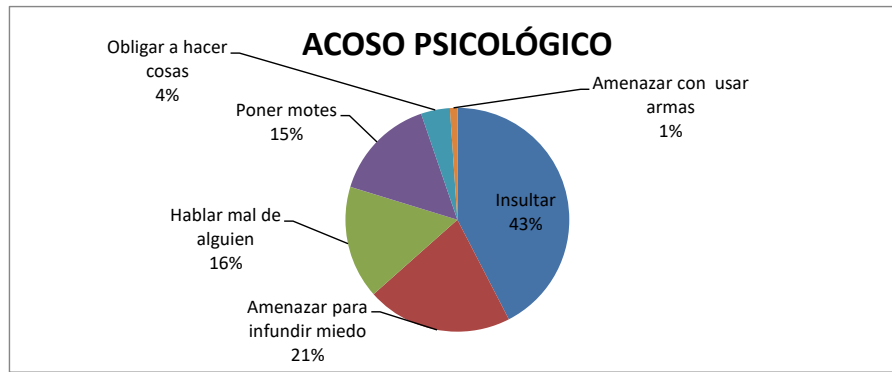
### 15.1. Acoso psicológico

Es la categoría que recoge mayor número de casos de acoso. Dentro de la misma se diferencian los diferentes datos desagregados.

- Amenazar para infundir miedo.
- Obligar a hacer cosas.
- Amenazar con usar armas.
- Insultar.
- Hablar mal de alguien.
- Poner motes.

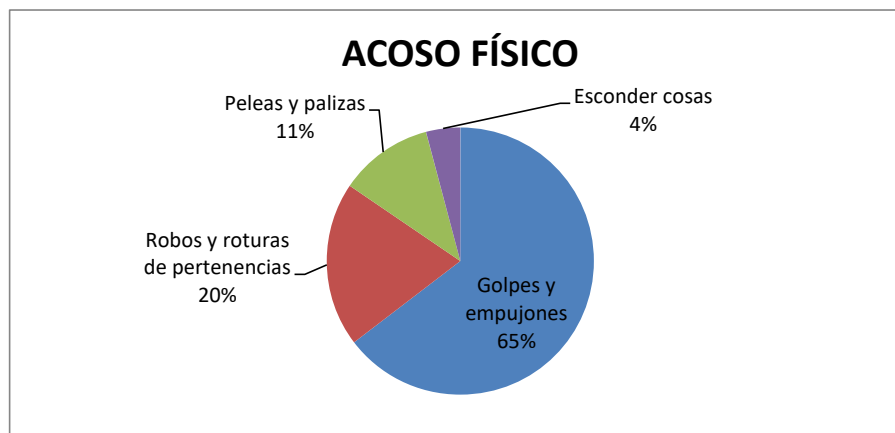
Acoso psicológico	Número	Porcentaje
Insultar	4718	42%
Amenazar para infundir miedo	2341	21%
Hablar mal de alguien	1815	16%
Poner motes	1671	15%
Obligar a hacer cosas	464	4%
Amenazar con usar armas	120	1%
<b>Total</b>	<b>11129</b>	<b>100%</b>





## 15.2. Acoso físico

Acoso físico	Número	Porcentaje
Golpes y empujones	3874	65%
Robos y roturas de pertenencias	1194	20%
Peleas y palizas	681	11%
Esconder cosas	248	4%
<b>Total</b>	<b>5997</b>	<b>100%</b>

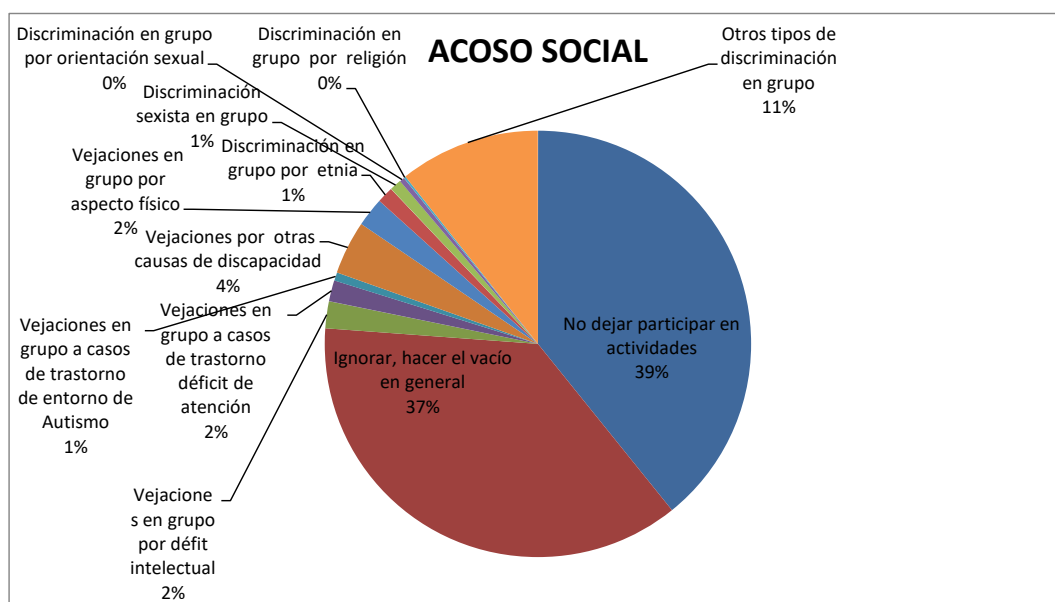


## 15.3. Acoso social

Esta categoría de acoso tiene un elevado nivel de desagregación.

Acoso social	Número	Porcentaje
No dejar participar en actividades	1993	39%
Ignorar, hacer el vacío general	1880	37%
Vejaciones en grupo por déficit intelectual	104	2%
Vejaciones en grupo a casos de trastorno de déficit de atención	81	2%

Acoso social	Número	Porcentaje
Vejaciones en grupo a casos de trastorno del entorno autista	32	1%
Vejaciones por otros causas de discapacidad	206	4%
Vejaciones en grupo por el aspecto físico	112	2%
Discriminación en grupo por etnia	63	1%
Discriminación sexista en grupo	45	1%
Discriminación en grupo por orientación sexual	19	0%
Discriminación en grupo por religión	8	0%
Otros tipos de discriminación en grupo	542	11%
<b>Total</b>	<b>5085</b>	<b>100%</b>

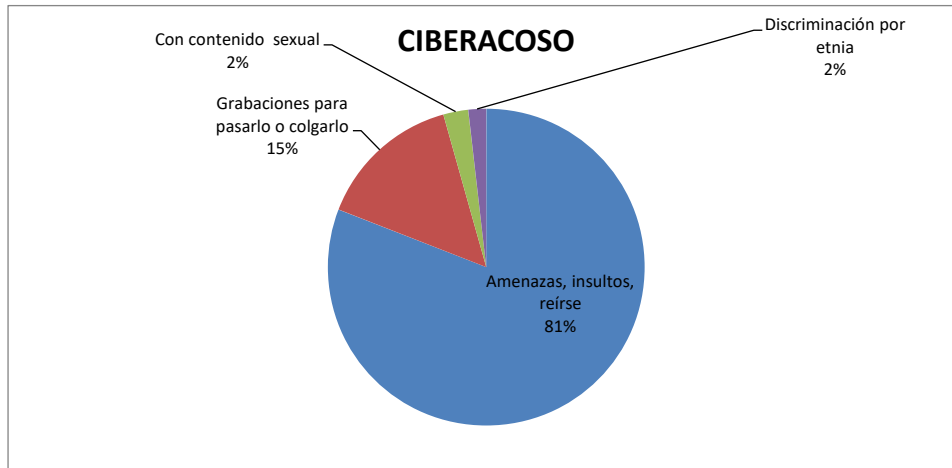


## 15.4. Ciberacoso

Dentro de este apartado se analizan los contenidos del acoso escolar en sus distintos aspectos. Cabe señalar que las víctimas del ciberacoso pueden sufrir tanto hechos violentos específicos de esta violencia, como actos de violencia presencial y propios de los otros tipos de acoso escolar reseñados anteriormente. El ciberacoso se produce también fuera del espacio y del tiempo escolar. El principal tipo de acoso escolar son los insultos y las ofensas de palabra, que se producen en un 80% de los casos.

Ciberacoso	Número	Porcentaje
Amenazas, insultos, ofensas	1111	81%
Grabaciones para pasarlas o colgarlas	202	15%
Con contenido sexual	35	3%

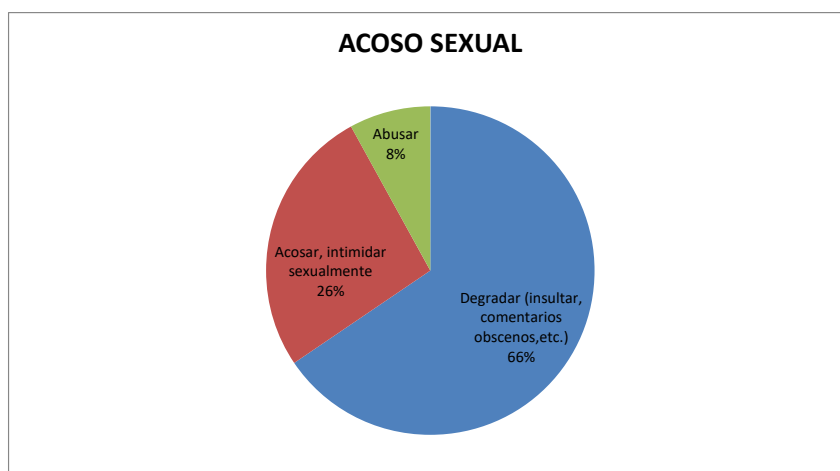
Ciberacoso	Número	Porcentaje
Discriminación por etnia	25	2%
<b>Total</b>	<b>1373</b>	<b>100%</b>



### 15.5. Acoso sexual

Esta categoría consta de los siguientes datos desagregados.

Acoso sexual	Número	Porcentaje
Degradar, humillar	515	66%
Abusar sexualmente	63	8%
Intimidar sexualmente	208	26%
<b>Total</b>	<b>911</b>	<b>100%</b>



En este punto, observamos que la mayor frecuencia se encuentra en la subcategoría de “degradar, humillar”, consistente en conductas verbales de contenido sexual.

La intimidación consiste en amenazas y gesticulaciones sexuales que no llegan al contacto físico.

Los casos de abuso sexual han sido derivados a Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

## 16. Distribución geográfica de los posibles casos de acoso

### 16.1. Provincias y Comunidades Autónomas

A continuación, se muestran las tablas de la distribución de los tipos de posibles casos de acoso por provincias y Comunidades Autónomas.

Datos geográficos	Casos de acoso	Género de la víctima			Tipo de acoso					Total
		Provincias y CCAA	Nº	Masc.	Fem.	No facilitado	Acoso físico	Acoso psicológico	Acoso sexual	
Almería	91	32	55	4	59	120	9	55	14	257
Cádiz	199	103	89	7	170	322	10	121	22	645
Córdoba	162	86	72	4	125	234	14	116	27	516
Granada	185	72	105	8	142	286	20	125	35	608
Huelva	127	59	64	4	106	194	23	89	20	432
Jaén	124	70	51	3	99	203	6	105	31	444
Málaga	341	179	154	8	292	489	47	225	57	1110
Sevilla	375	196	170	9	303	563	35	222	74	1197
<b>Total Andalucía</b>	<b>1604</b>	<b>797</b>	<b>760</b>	<b>47</b>	<b>1296</b>	<b>2411</b>	<b>164</b>	<b>1058</b>	<b>280</b>	<b>5209</b>
Huesca	27	16	10	1	27	41	3	23	4	98
Teruel	13	4	8	1	12	16	0	12	1	41

Datos geográficos	Casos de acoso	Género de la víctima			Tipo de acoso					
		Provincias y CCAA	Nº	Masc.	Fem.	No facilitado	Acoso físico	Acoso psicológico	Acoso sexual	Acoso social
Zaragoza	132	62	67	3	112	187	22	79	23	423
<b>Total Aragón</b>	<b>172</b>	<b>82</b>	<b>85</b>	<b>5</b>	<b>151</b>	<b>244</b>	<b>25</b>	<b>114</b>	<b>28</b>	<b>562</b>
<b>Total Asturias</b>	<b>127</b>	<b>54</b>	<b>63</b>	<b>10</b>	<b>95</b>	<b>192</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>424</b>
<b>Total Baleares</b>	<b>81</b>	<b>35</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>69</b>	<b>124</b>	<b>12</b>	<b>57</b>	<b>9</b>	<b>271</b>
Santa Cruz de Tenerife	218	107	106	5	158	344	29	110	60	701
Las Palmas de Gran Canaria	243	115	122	6	177	349	21	125	33	705
<b>Total Canarias</b>	<b>461</b>	<b>222</b>	<b>228</b>	<b>11</b>	<b>335</b>	<b>693</b>	<b>50</b>	<b>235</b>	<b>93</b>	<b>1406</b>
<b>Total Cantabria</b>	<b>111</b>	<b>61</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>109</b>	<b>159</b>	<b>9</b>	<b>79</b>	<b>23</b>	<b>379</b>
Albacete	57	24	30	3	40	80	8	26	9	163
Ciudad Real	53	23	29	1	43	64	3	33	5	148
Cuenca	24	12	12	0	16	37	1	25	3	82
Guadalajara	57	28	28	1	51	65	6	41	6	169
Toledo	185	82	97	6	137	297	17	120	44	615
<b>Total Castilla-La Mancha</b>	<b>376</b>	<b>169</b>	<b>196</b>	<b>11</b>	<b>287</b>	<b>543</b>	<b>35</b>	<b>245</b>	<b>67</b>	<b>1177</b>
Ávila	19	9	10	0	16	27	1	17	4	65
Burgos	36	18	17	1	36	67	3	15	5	126
León	46	30	15	1	28	60	3	13	10	114
Palencia	18	5	11	2	9	26	1	22	6	64
Salamanca	46	21	25	0	31	58	9	30	5	133
Segovia	26	12	10	4	21	53	2	26	9	111
Soria	11	2	9	0	7	22	0	3	5	37
Valladolid	95	43	48	4	79	144	4	69	19	315
Zamora	23	14	9	0	21	32	3	21	1	78
<b>Total Castilla y León</b>	<b>320</b>	<b>154</b>	<b>154</b>	<b>12</b>	<b>248</b>	<b>489</b>	<b>26</b>	<b>216</b>	<b>64</b>	<b>1043</b>
Barcelona	632	313	301	18	530	1011	82	524	135	2282
Gerona	48	20	23	5	42	61	6	33	8	150
Lérida	26	17	7	2	21	33	2	20	6	82
Tarragona	90	48	39	3	85	138	9	46	15	293

Datos geográficos	Casos de acoso	Género de la víctima			Tipo de acoso					
		Provincias y CCAA	Nº	Masc.	Fem.	No facilitado	Acoso físico	Acoso psicológico	Acoso sexual	Acoso social
<b>Total Cataluña</b>	<b>796</b>	<b>398</b>	<b>370</b>	<b>28</b>	<b>678</b>	<b>1243</b>	<b>99</b>	<b>623</b>	<b>164</b>	<b>2807</b>
Alicante	228	111	110	7	183	339	27	139	37	725
Castellón	82	33	48	1	70	111	8	69	19	277
Valencia	547	263	271	13	450	883	67	430	104	1934
<b>Total Com. Valenciana</b>	<b>857</b>	<b>407</b>	<b>429</b>	<b>21</b>	<b>703</b>	<b>1333</b>	<b>102</b>	<b>638</b>	<b>160</b>	<b>2936</b>
Badajoz	90	52	35	3	84	156	8	72	8	328
Cáceres	63	38	24	1	56	90	7	41	6	200
<b>Total Extremadura</b>	<b>153</b>	<b>90</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>140</b>	<b>246</b>	<b>15</b>	<b>113</b>	<b>14</b>	<b>528</b>
La Coruña	100	44	56	0	67	131	18	62	12	290
Lugo	41	25	14	2	23	58	3	26	8	118
Orense	23	9	13	1	19	36	0	11	5	71
Pontevedra	105	53	50	2	88	152	7	78	16	341
<b>Total Galicia</b>	<b>269</b>	<b>131</b>	<b>133</b>	<b>5</b>	<b>197</b>	<b>377</b>	<b>28</b>	<b>177</b>	<b>41</b>	<b>820</b>
<b>Total La Rioja</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>70</b>
<b>Total Madrid</b>	<b>1562</b>	<b>771</b>	<b>737</b>	<b>54</b>	<b>1218</b>	<b>2257</b>	<b>151</b>	<b>1025</b>	<b>275</b>	<b>4926</b>
<b>Total Murcia</b>	<b>188</b>	<b>90</b>	<b>94</b>	<b>4</b>	<b>154</b>	<b>296</b>	<b>24</b>	<b>124</b>	<b>42</b>	<b>640</b>
<b>Total Navarra</b>	<b>70</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>10</b>	<b>69</b>	<b>6</b>	<b>251</b>
Álava	36	16	20	0	27	48	2	31	15	123
Guipúzcoa	53	29	23	1	42	83	8	36	10	179
Vizcaya	118	60	55	3	83	153	8	79	26	349
<b>Total País Vasco</b>	<b>207</b>	<b>105</b>	<b>98</b>	<b>4</b>	<b>152</b>	<b>284</b>	<b>18</b>	<b>146</b>	<b>51</b>	<b>651</b>
<b>Ceuta</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>81</b>
<b>Melilla</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>29</b>
<b>Extranjero</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>7411</b>	<b>3636</b>	<b>3545</b>	<b>230</b>	<b>5954</b>	<b>11069</b>	<b>774</b>	<b>5061</b>	<b>1353</b>	<b>24135</b>

## 16.2. Totales

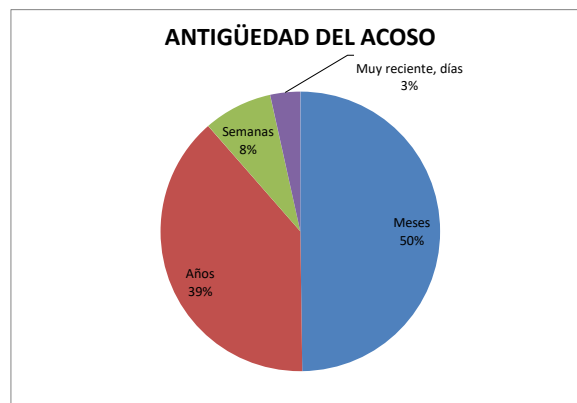
Datos geográficos	Casos de acoso	Género de la víctima			Tipo de acoso					
		CCAA	Nº	Masc.	Fem.	No facilitado	Acoso físico	Acoso psicológico	Acoso sexual	Acoso social
Andalucía	1604	797	760	47	1296	2411	164	1058	280	<b>5209</b>
Aragón	172	82	85	5	151	244	25	114	28	<b>562</b>
Asturias	127	54	63	10	95	192	6	100	31	<b>424</b>
Baleares	81	35	43	3	69	124	12	57	9	<b>271</b>
Canarias	461	222	228	11	335	693	50	235	93	<b>1406</b>
Cantabria	111	61	48	2	109	159	9	79	23	<b>379</b>
Castilla-La Mancha	376	169	196	11	287	543	35	245	67	<b>1177</b>
Castilla y León	320	154	154	12	248	489	26	216	64	<b>1043</b>
Cataluña	796	398	370	28	678	1243	99	623	164	<b>2807</b>
Com. Valenciana	857	407	429	21	703	1333	102	638	160	<b>2936</b>
Extremadura	153	90	59	4	140	246	15	113	14	<b>528</b>
Galicia	269	131	133	5	197	377	28	177	41	<b>820</b>
La Rioja	28	19	7	2	25	26	0	16	3	<b>70</b>
Madrid	1562	771	737	54	1218	2257	151	1025	275	<b>4926</b>
Murcia	188	90	94	4	154	296	24	124	42	<b>640</b>
Navarra	70	40	28	2	59	107	10	69	6	<b>251</b>
País Vasco	207	105	98	4	152	284	18	146	51	<b>651</b>
Ceuta	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>81</b>
Melilla	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>29</b>
Extranjero	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
NS/NC	97	35	33	29	43	60	12	24	20	<b>235</b>
<b>Total</b>	<b>7508</b>	<b>3671</b>	<b>3578</b>	<b>259</b>	<b>5997</b>	<b>11129</b>	<b>786</b>	<b>5085</b>	<b>1373</b>	<b>24370</b>

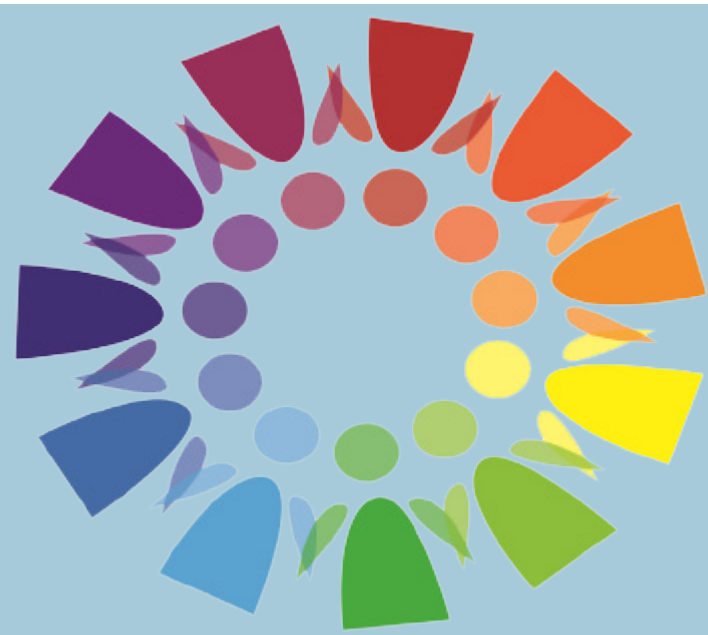


## 17. Duración del acoso

Se ha seleccionado una muestra de 1959 llamadas. La frecuencia más elevada se recoge en la antigüedad de meses. Sin embargo, cabe destacar un elevado 39% que relata situaciones que han comenzado hace años.

Antigüedad	Número	Porcentaje
Meses	975	50%
Años	760	39%
Semanas	156	8%
Muy reciente, días	68	3%
<b>Total</b>	<b>1959</b>	<b>100%</b>

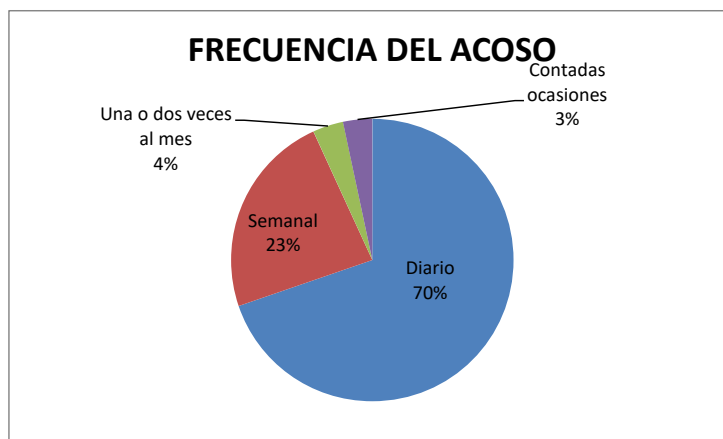




## 18. Frecuencia del acoso

Una amplia mayoría del 70% relata situaciones diarias de acoso escolar en una muestra de 1622 llamadas.

Frecuencia del acoso	Número	Porcentaje
Diario	1131	70%
Semanal	380	23%
Una o dos veces al mes	57	4%
En contadas ocasiones	54	3%
<b>Total</b>	<b>1622</b>	<b>100%</b>





## 19. A quién ha comunicado el acoso la posible víctima

Los datos evidencian mes tras mes que son los padres de las víctimas los principales usuarios del Servicio 900 018 018.

Se ha considerado interesante seleccionar una muestra de ese apenas 5% de las llamadas que realizan las posibles víctimas y se les ha preguntado a quién han comunicado el acoso.

- Padres.
- Profesores.
- Familiares.
- Profesionales (psicólogos, pedagogos, pediatra, etc.).
- Compañeros de centro escolar.
- Amigos.
- Otros.
- No se ha comunicado, acoso sufrido en soledad.
- NS/NC.

De un muestreo de 133 llamadas procedentes de menores que relatan situaciones de acoso, los porcentajes se distribuyen de la siguiente manera:

A quién se ha comunicado el acoso	Porcentaje
Padres	31%
Profesores	31%
Profesionales	9%
Familiares	5%

A quién se ha comunicado el acoso	Porcentaje
Compañeros del centro escolar	3%
Amigos	8%
No se ha comunicado	8%
Otros	2%
NS/NC	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



Es destacable que la primera posición la comparten los profesores y los padres, por encima de amigos y compañeros del centro escolar. Pone en valor la confianza que los menores tienen en los profesionales docentes.

## 20. Actitud de la posible víctima ante el acoso

Se ha realizado un muestreo de llamadas en las que se recogía esta información referida a la actitud del menor ante el acoso. Hay una mayoría amplia del 74% de menores que se sienten intimidados ante la situación.

- Activa, se defiende del acosador o acosadores.
- Indiferencia.
- Intimidado(a).
- NS/NC.

A continuación, mostramos los resultados de una muestra de 1287 casos.

Actitud	Número	Porcentaje
Se siente intimidado(a)	947	74%
Se defiende	257	20%
Indiferente	83	6%
<b>Total</b>	<b>1287</b>	<b>100%</b>





## 21. Problemas causados por el acoso

En las siguientes tablas se reflejan las consecuencias del acoso en el bienestar psíquico, físico y social de la víctima.

### 21.1. Psicológicos

En relación con los problemas psicológicos, se desagregan las siguientes consecuencias en un muestreo de 2499.

Problemas psicológicos	Número	Porcentaje
Ansiedad	974	39%
Tristeza	928	37%
Agresividad	343	14%
Otros problemas psicológicos	254	10%
<b>Total</b>	<b>2499</b>	<b>100%</b>

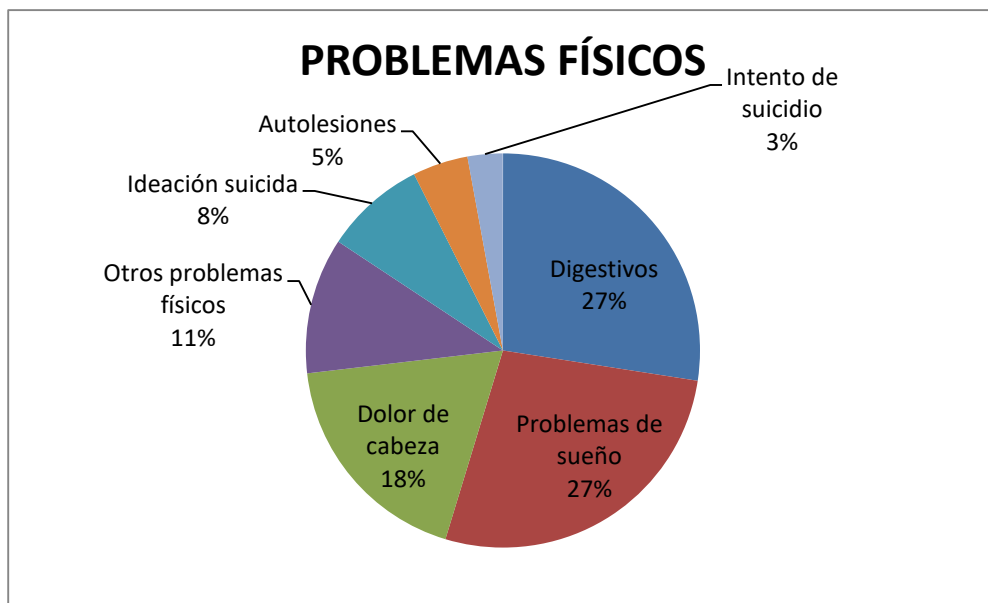
### 21.2. Físicos

Sobre una muestra de 1318 casos de acoso físico, se ha realizado una categorización de diferentes secuelas físicas en la salud de la víctima. Los problemas digestivos y las dificultades para conciliar el sueño ocupan los primeros lugares.

- Digestivos.

- Dolor de cabeza.
- Problemas de sueño.
- Autolesiones.
- Intento de suicidio.
- Otros.

Consecuencias físicas	Número	Porcentaje
Digestivos	362	27%
Problemas de sueño	359	27%
Dolor de cabeza	243	18%
Otros problemas físicos	147	11%
Ideación suicida	109	8%
Autolesiones	60	5%
Intento de suicidio	38	3%
<b>Total</b>	<b>1318</b>	<b>100%</b>

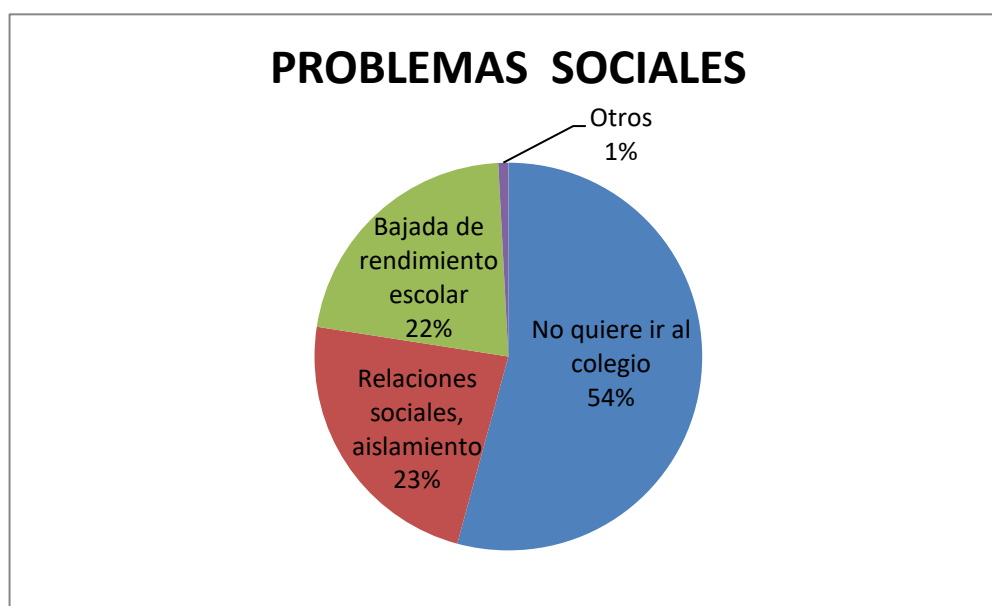


### 21.3. En relaciones sociales

Con respecto a las consecuencias en las relaciones sociales, mostramos las categorías recogidas en las llamadas:

- Aislamiento.
- Bajada de rendimiento escolar.
- No quiere ir al centro escolar.
- Otros.

Problemas sociales	Número	Porcentaje
No quiere ir al colegio	912	54%
Relaciones sociales, aislamiento	390	23%
Bajada de rendimiento escolar	365	22%
Otros	14	1%
<b>Total</b>	<b>1681</b>	<b>100%</b>



#### 21.4. Cambio de centro

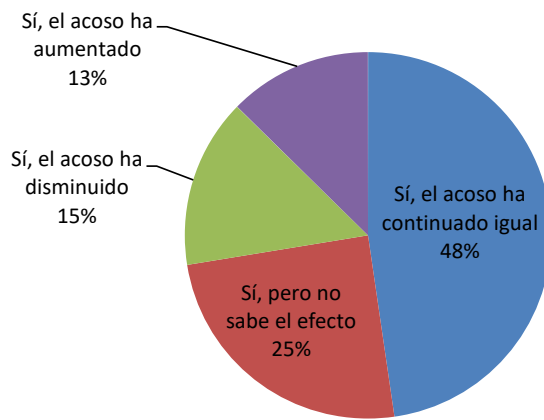
Esta pregunta se introdujo unas semanas después del inicio del Servicio y más del 98% de las llamadas indican que no ha habido cambio de centro escolar durante la situación de acoso o que desconocen este dato, como sucede cuando el interlocutor no es una persona del entorno cercano de la posible víctima.

Sin embargo, si seleccionamos una muestra de 174 llamadas que comentan que se produjo un cambio de centro durante el acoso y realizamos una desagregación sobre la percepción de dicho cambio en la evolución de la situación, únicamente un 15% relata que ha habido mejora.

En la más de la mitad de los casos, el acoso ha permanecido igual o incluso ha aumentado.

Cambio de centro	Número	Porcentaje
Sí, el acoso ha continuado igual	83	48%
Sí, pero no sabe el efecto	43	25%
Sí, el acoso ha disminuido	26	15%
Sí, el acoso ha aumentado	22	13%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

### SITUACIÓN TRAS EL CAMBIO DE CENTRO



## 22. Gestión de los casos

### 22.1. Datos generales de la gestión de los posibles casos de acoso

Una vez finalizada la llamada, el agente evalúa cada caso y procede a gestionarla conforme al protocolo acordado. Los casos más graves son analizados posteriormente por el equipo sociojurídico (Licenciado en Derecho y Trabajadores Sociales), que transcribe los datos del expediente para su posterior traslado según el Protocolo General del Servicio.

La tabla siguiente muestra los resultados de la gestión de los posibles casos de acoso recibidos:

Tipo de comunicación	Número
Recomendación de poner el caso de acoso en conocimiento del centro educativo de la víctima (*)	8352
Comunicados a la Inspección educativa	278
Comunicados a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	147

(\*) Son los casos en los que se ha informado al interlocutor sobre los pasos que seguir con respecto a comunicar al centro educativo la situación del acoso, para que puedan tomarse las medidas oportunas.

El resto son los casos que, bien por su gravedad o bien porque el interlocutor relata que en el centro no ha obtenido el apoyo esperado, se derivan a la Inspección educativa o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, tal y como marca el Protocolo General del Servicio establecido.

## 22.2. Datos sobre el tipo de centro de los casos derivados a las Comunidades Autónomas

A continuación se muestra la distribución geográfica de los expedientes enviados a las Inspecciones educativas de las Comunidades Autónomas, diferenciando el tipo de centro.

Comunidad Autónoma	Público	Privado	Concertado	Total anual
Andalucía	63	0	5	68
Valencia	28	4	12	44
Madrid	20	3	12	35
Cataluña	27	0	4	31
Castilla y León	9	1	7	17
Galicia	9	0	3	12
Canarias	11	0	0	11
Castilla-La Mancha	7	0	2	9
Extremadura	3	2	4	9
Cantabria	5	1	2	8
País Vasco	2	0	6	8
Aragón	4	1	2	7
Baleares	4	0	2	6
Murcia	4	0	1	5
Asturias	2	1	0	3
Ceuta	2	0	0	2
Melilla	1	1	0	2
Navarra	1	0	0	1
La Rioja	0	0	0	0
Extranjero	0	0	0	0

## 22.3. Distribución geográfica de los expedientes enviados a la Inspección educativa de las Comunidades Autónomas y diferenciando el tipo de centro

Provincia y Comunidad Autónoma	Expedientes centro público	Expedientes centro concertado	Expedientes centro privado	Total expedientes derivados a la Inspección
Almería	3	0	0	3
Cádiz	8	1	0	9
Córdoba	8	0	0	8
Granada	10	1	0	11

Provincia y Comunidad Autónoma	Expedientes centro público	Expedientes centro concertado	Expedientes centro privado	Total expedientes derivados a la Inspección
Huelva	2	1	0	3
Jaén	6	0	0	6
Málaga	11	2	0	13
Sevilla	15	0	0	15
<b>Total Andalucía</b>	<b>63</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>68</b>
Huesca	0	0	0	0
Teruel	0	0	0	0
Zaragoza	4	3	0	7
<b>Total Aragón</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Total Asturias</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Total Baleares</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Santa Cruz de Tenerife	7	1	0	8
Las Palmas de Gran Canaria	7	0	0	7
<b>Total Canarias</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
<b>Total Cantabria</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
Albacete	2	0	0	2
Ciudad Real	1	0	0	1
Cuenca	0	0	0	0
Guadalajara	1	1	0	2
Toledo	3	1	0	4
<b>Total Castilla-La Mancha</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
Ávila	0	1	0	1
Burgos	1	1	0	2
León	1	0	0	1
Palencia	0	0	0	0
Salamanca	1	2	0	3
Segovia	2	0	0	2
Soria	2	0	0	2
Valladolid	2	3	0	5
Zamora	1	0	0	1
<b>Total Castilla y León</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
Barcelona	19	3	1	23
Gerona	3	1	0	4
Lérida	1	0	0	1
Tarragona	3	0	0	3
<b>Total Cataluña</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>31</b>

Provincia y Comunidad Autónoma	Expedientes centro público	Expedientes centro concertado	Expedientes centro privado	Total expedientes derivados a la Inspección
Alicante	6	4	1	11
Castellón	2	1	0	3
Valencia	20	10	0	30
<b>Total Com. Valenciana</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>44</b>
Badajoz	2	3	0	5
Cáceres	1	3	0	4
<b>Total Extremadura</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
La Coruña	5	0	1	6
Lugo	2	0	0	2
Orense	1	0	0	1
Pontevedra	1	2	0	3
<b>Total Galicia</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
<b>Total Madrid</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>35</b>
<b>Total Murcia</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Total Navarra</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Álava	1	0	1	2
Guipúzcoa	0	3	0	3
Vizcaya	0	2	1	3
<b>Total País Vasco</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Total La Rioja</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ceuta</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Melilla</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Extranjero</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>69</b>	<b>7</b>	<b>278</b>

22.4. Distribución geográfica de los expedientes enviados a la UFAM además de a la Inspección educativa de las Comunidades Autónomas y diferenciando el tipo de centro

Provincia y Comunidad Autónoma	Expedientes Inspección centro público	Expedientes Inspección centro concertado	Expedientes Inspección centro privado	Expedientes derivados a la UFAM
Almería	3	0	0	3
Cádiz	1	0	0	1
Córdoba	5	0	0	5



Provincia y Comunidad Autónoma	Expedientes Inspección centro público	Expedientes Inspección centro concertado	Expedientes Inspección centro privado	Expedientes derivados a la UFAM
Granada	7	0	0	7
Huelva	2	0	0	2
Jaén	5	0	0	5
Málaga	4	1	0	5
Sevilla	7	1	0	8
<b>Total Andalucía</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
Huesca	0	0	0	0
Teruel	0	0	0	0
Zaragoza	3	2	0	5
<b>Total Aragón</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Total Asturias</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Total Baleares</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Santa Cruz de Tenerife	3	1	0	4
Las Palmas de Gran Canaria	4	0	0	4
<b>Total Canarias</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>Total Cantabria</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Albacete	2	0	0	2
Ciudad Real	1	0	0	1
Cuenca	0	0	0	0
Guadalajara	1	1	0	2
Toledo	1	1	0	2
<b>Total Castilla-La Mancha</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
Ávila	0	1	0	1
Burgos	1	0	0	1
León	0	0	0	0
Palencia	0	0	0	0
Salamanca	0	0	0	0
Segovia	1	0	0	1
Soria	0	0	0	0
Valladolid	0	1	0	1
Zamora	0	0	0	0
<b>Total Castilla y León</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Barcelona	12	2	1	15
Gerona	2	1	0	3
Lérida	0	0	0	0
Tarragona	2	0	0	2

Provincia y Comunidad Autónoma	Expedientes Inspección centro público	Expedientes Inspección centro concertado	Expedientes Inspección centro privado	Expedientes derivados a la UFAM
<b>Total Cataluña</b>	16	3	1	20
Alicante	2	2	0	4
Castellón	1	0	0	1
Valencia	13	3	0	16
<b>Total Com. Valenciana</b>	16	5	0	21
Badajoz	1	3	1	5
Cáceres	0	0	0	0
<b>Total Extremadura</b>	1	3	1	5
La Coruña	3	0	0	3
Lugo	2	0	0	2
Orense	1	0	0	1
Pontevedra	0	0	0	0
<b>Total Galicia</b>	6	0	0	6
<b>Total Madrid</b>	13	6	0	19
<b>Total Murcia</b>	2	2	0	4
<b>Total Navarra</b>	1	0	0	1
Álava	0	0	0	2
Guipúzcoa	0	2	0	2
Vizcaya	0	3	0	3
<b>Total País Vasco</b>	0	5	0	5
<b>Total La Rioja</b>	0	0	0	0
<b>Ceuta</b>	2	0	0	2
<b>Melilla</b>	0	0	0	0
<b>Extranjero</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>147</b>



El Proyecto de Convivencia, Innovación y Diversidad del Centro Nacional de Innovación e Investigación Educativa ha coordinado la elaboración del Informe anual del Servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en los centros docentes del sistema educativo español (900 018 018) a partir de los datos facilitados por la empresa adjudicataria de este servicio, AlcaláBC Servicios y Procesos, S.A.

Este Informe anual del Servicio de Atención Telefónica 900 018 018 pretende 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.