

II 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 2017 a octubre de 2018



900 018 018

II 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 2017 a octubre de 2018

Catálogo de publicaciones del Ministerio: sede.educacion.gob.es/publventa
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpag.mpr.gob.es/>

Título:

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

Edición 2018

Dirección y Coordinación:

Secretaría de Estado de Educación

Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa: Nuria Manzano-Soto y Daniel Turienzo.

Datos aportados por AlcaláBC Servicios y Procesos SA

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



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

Editan:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones

NIPO: 847-20-198-6

Maquetación: Cristina Rico

ÍNDICE

Pág.

1. Introducción y justificación	5
2. Objetivo y características del servicio	7
3. Datos generales del servicio de atención telefónica	8
3.1. Datos generales.....	8
3.2. Distribución horaria de las llamadas.....	9
3.3. Evolución de los datos	10
3.4. Datos de las llamadas sobre posibles casos de acoso	11
3.5. Datos sobre el resto de llamadas	12
3.6. Tiempos medios de operación	12
3.7. Distribución geográfica de las llamadas atendidas.....	12
3.8. Gestión de expedientes	14
3.9. Distribución geográfica de los casos derivados.....	14
4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio	16
4.1. Interlocutor o usuario.....	16
4.2. A quién ha comunicado el acoso la víctima.....	17
4.3. Conocimiento del número de teléfono	18
5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso	19
5.1. Categorías de acoso	19
5.1.1. Acoso psicológico.....	20
5.1.2. Acoso social	20
5.1.3. Acoso físico.....	21
5.1.4. Ciberacoso	21
5.1.5. Acoso sexual	22
5.2. Contexto del acoso	22
5.2.1. Titularidad del centro.....	22
5.2.2. Lugar del posible acoso.....	22
6. Características personales de los implicados	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
6.2. Perfil y entorno del posible acosador	26
6.2.1. Edad del posible acosador	26
6.2.2. Sexo del posible acosador.....	27
6.2.3. Antigüedad del acoso	29
6.2.4. Frecuencia del acoso	29
7. Problemas causados por el acoso	30
7.1. Problemas psicológicos.....	30
7.2. Problemas físicos.....	31
7.3. Problemas en las relaciones sociales	31
7.4. Cambio de centro.....	31
8. Anexos	33
8.1. Anexo I. Distribución de las llamadas por meses	33
8.2. Anexo II. Teléfonos no atendidos por mes	34
8.3. Anexo III. Desglose geográfico sobre la comunicación de expedientes a Inspección	35
Índice de figuras y tablas	37

1. Introducción y justificación

El Ministerio de Educación y Formación Profesional, 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 Plan nació como herramienta que posibilitara la coordinación institucional necesaria para que nuestros centros educativos sean espacios en los que se garantice el éxito escolar, que facilitara la acción educativa a todos los agentes implicados en la formación de nuestros jóvenes, que procurara el acceso a la formación de toda la comunidad educativa y que potenciara 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 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. Destacamos la importancia de la línea de actuación seis al tener como objetivo la prevención y control de incidentes violentos en los centros educativos y apoyo a las víctimas de violencia y acoso. En esta línea de actuación del I 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. Este teléfono contra el acoso escolar se dirige no solo al alumnado, sino también a padres, madres, tutores legales, docentes, equipos directivos y otro personal de los centros docentes 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 por internet, móviles y redes sociales, y su ámbito territorial de atención es de alcance nacional, aunque atiende igualmente las llamadas de los centros en el exterior, centros de convenio y programas internacionales del departamento.

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. Además, los usuarios con discapacidad auditiva o del habla disponen de un servicio de mensajería de texto, así como la atención de un agente en lenguaje de signos por vídeo chat o videollamada.

La Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa del Ministerio de Educación y Formación Profesional ha elaborado este segundo Informe a partir de los datos extraídos de este servicio desde el 1 de noviembre de 2017 hasta el 9 de octubre de 2018. Servirá para tener una visión más clara y global sobre los casos reales 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; se analizan los protocolos de actuación una vez realizada la llamada; 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; la actitud ante el acoso de la posible víctima y los problemas psicológicos, físicos, en las relaciones sociales, etc. que este desencadena. 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 los expedientes enviados.

El Ministerio de Educación y Formación Profesional continúa trabajando para el desarrollo e implementación de las medidas del I Plan Estratégico de Convivencia Escolar que ayuden a mejorar el clima de convivencia de nuestros centros educativos. El objetivo es que, en nuestros centros educativos, 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.

2. Objetivo y características del servicio

La empresa AlcaláBC Servicios y Procesos SA 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 segundo año de funcionamiento, es decir, de noviembre de 2017 a octubre de 2018. El contrato firmado con esta empresa 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 reciben 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. 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, 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 orientadores 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 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 imprescindible en los casos que se determinen según su gravedad y para elaborar los expedientes que son comunicados a la inspección educativa o a los cuerpos y fuerzas de seguridad. 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 ni intervención clínica ni social de los casos, al no estar contemplada en el pliego de condiciones.

3. Datos generales del servicio de atención telefónica

3.1. Datos generales

A continuación, se muestra toda la información de las llamadas recibidas en el segundo año de funcionamiento del servicio, es decir, durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2017 y 9 de octubre de 2018.

Tabla 1. Comunicaciones recibidas.

Comunicaciones entrantes	Total anual	Porcentaje
Atendidas totales	12 799	85 %
Atendidas en primer intento	10 939	73 %
Atendidas en sucesivos intentos	1 860	12 %
No atendidas totales	2 174	14 %
No atendidas	1 207	8 %
No atendidas de breve duración	967	6 %
Otros canales	8	0 %
Canal Telegram	7	0 %
Canal Skype	1	0 %
Comunicaciones totales	14 981	100 %¹

Del total de comunicaciones recibidas (14 981), aproximadamente el 14 % corresponde a llamadas no atendidas. Se entiende por *llamadas no atendidas* aquellas que han colgado en pocos segundos, sin que haya dado tiempo a que el agente responda. En la mayoría de los casos se les ha devuelto la llamada. El número de comunicaciones recibidas por otros canales diferentes al teléfono (Skype o Telegram) son residuales, no alcanzando el 1 %.

¹ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

Estas comunicaciones pueden referirse a un mismo caso, es decir, una persona que llama en reiteradas ocasiones. Por ello, es necesario aludir a los usuarios únicos.

Tabla 2. Usuarios únicos.

Teléfono/usuarios únicos	Total anual	Porcentaje
Teléfonos únicos atendidos	8 973	99,74 %
Teléfonos únicos no atendidos	24	0,26 %
Teléfonos únicos totales	8 997	100 %

Los 8 973 teléfonos únicos atendidos se corresponden con la suma de los resultados de cada mes, pero, si se vuelve a realizar un filtrado de los números únicos que se repiten en los meses, se obtiene la cantidad de 8 102 usuarios. Este sería el número real de usuarios atendidos que han llamado al 900 018 018 durante el segundo año de funcionamiento del servicio. Adicionalmente se puede señalar que los teléfonos no atendidos representan una proporción muy baja (0,26 %).

Junto con las comunicaciones recibidas, se muestran las llamadas emitidas tanto para la devolución de llamadas que no han podido ser atendidas inicialmente por los agentes como para gestiones administrativas posteriores, consistentes en comunicaciones con las Unidades de Familia y Mujer de la policía nacional (UFAM), inspección, etc.

Tabla 3. Llamadas emitidas.

Llamadas entrantes	Número	Porcentaje
Devueltas	1340	56 %
Resto emitidas	1058	44 %
Total	2 398	100 %

3.2. Distribución horaria de las llamadas

Con respecto a la frecuencia de llamadas en la distribución horaria de las llamadas a lo largo de las 24 horas, presentamos los siguientes resultados, en los cuales se observa un pico en las horas siguientes al inicio de las clases y otro en las horas posteriores al final de la jornada escolar.

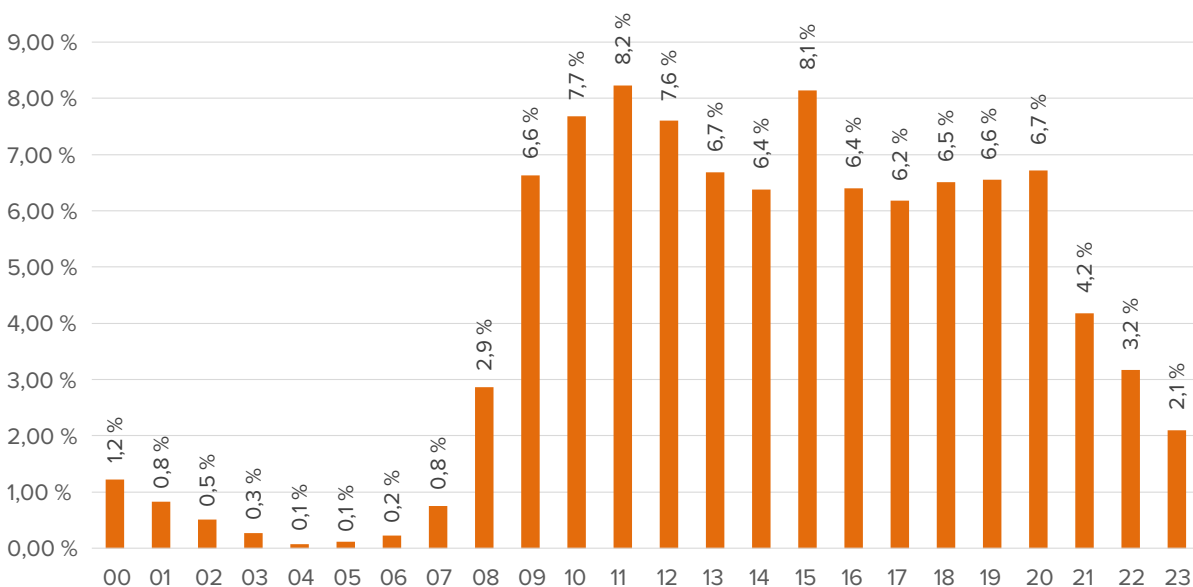


Figura 1. Distribución horaria de las comunicaciones recibidas.

El grueso de las comunicaciones tiene lugar de 9:00 a 20:00 horas (83,70 %). Estas se producen en su mayoría en horario de mañana (43,20 %), alcanzando el nivel máximo a las 11:00 horas (8,2 %). Más tarde, a las 15:00 horas se vuelve a producir un segundo pico (8,1 %).

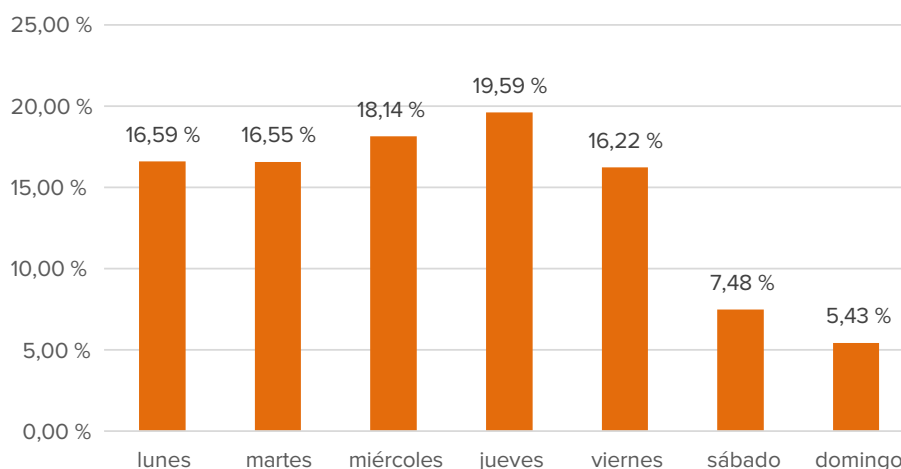


Figura 2. Distribución de las llamadas entrantes por día de la semana.

Si se analizan las comunicaciones en relación con los días de la semana en que se realizan, el hecho más destacable es la caída durante el fin de semana, especialmente apreciable en el caso de los domingos. Asimismo, se observa que las mayores frecuencias se producen los jueves (19,59 %) y los miércoles (18,14 %).

3.3. Evolución de los datos

En la siguiente figura se muestra la evolución de las llamadas recibidas (en total) en el periodo de estudio². Los datos muestran una clara diferencia entre los meses lectivos y los estivales, en los que se produce una fuerte caída de las llamadas. En otro orden, mayo y febrero son los meses en los que se han atendido más comunicaciones. En el anexo I se puede encontrar un desglose más detallado de los datos.

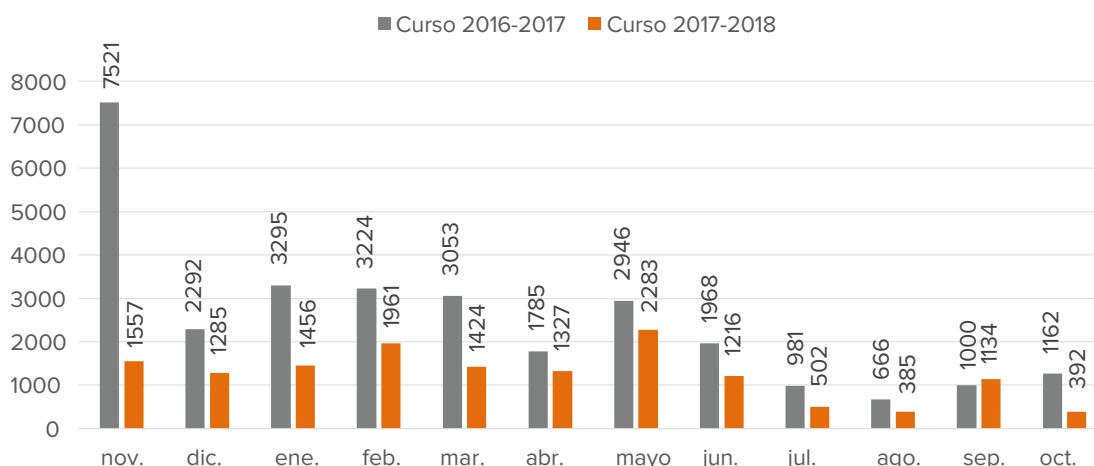


Figura 3. Evolución del total de llamadas entrantes.

² Los datos mostrados van hasta el 9 de octubre. A partir de esa fecha, este servicio está gestionado por la Fundación ANAR.

Junto con las llamadas recibidas a lo largo del curso 2017-2018, se recogen las del curso precedente. Tal y como puede observarse, durante el periodo analizado se se ha producido un acusado descenso, tanto en el conjunto como en cada uno de los meses (con la única excepción de septiembre).

En lo referido a los teléfonos únicos mensuales, se produce un patrón similar a las llamadas, es decir, un descenso notable en los meses de verano y un aumento tanto en febrero como en mayo.

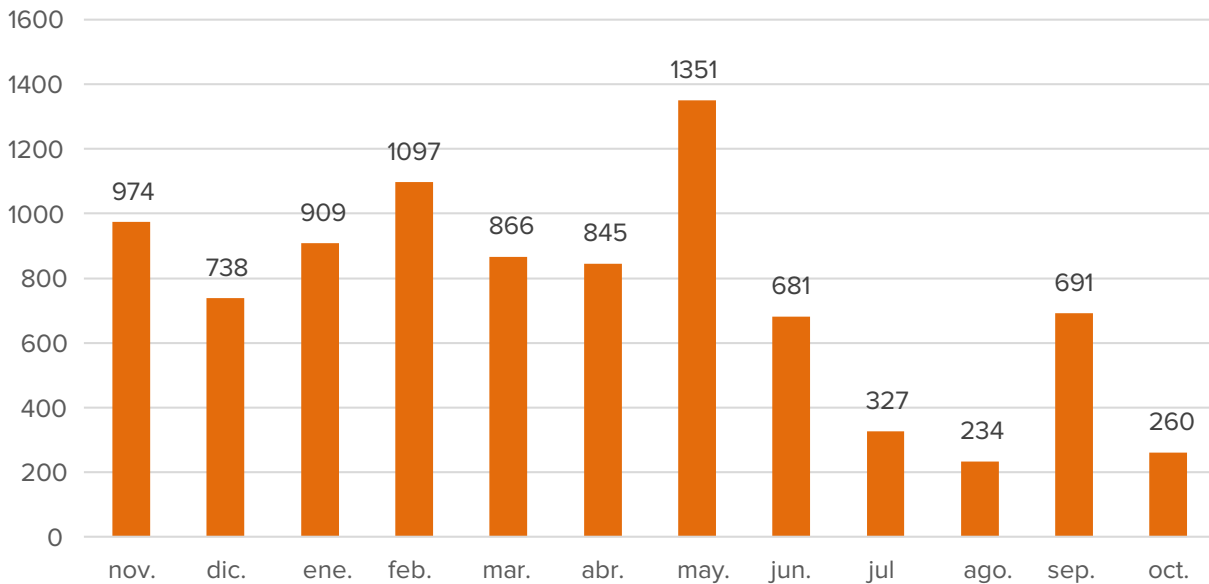


Figura 4. Distribución mensual de teléfonos únicos.

En el anexo II se puede observar cómo el número de usuarios no atendidos es inferior al 1 %.

3.4. Datos de las llamadas sobre posibles casos de acoso

Del total de llamadas atendidas, hay que diferenciar entre aquellas que se refieren a posibles casos de acoso de las que se circunscriben a consultas generales, llamadas erróneas, bromas, etc.

Tabla 4. Tipología de las llamadas atendidas.

Llamadas atendidas	Número	Porcentaje
Llamadas sobre posibles casos de acoso	5 557	43 %
Resto de las llamadas	7 242	57 %
Total	12 799	100 %

Se asume que 5 557 se corresponden a posibles casos de acoso. Sin embargo, tal y como se explicitó anteriormente, un posible caso puede conllevar más de una llamada, por lo que es necesario filtrarlas para conocer el número de usuarios únicos. En este caso, la cifra de expedientes creados es de 3 937. De acuerdo con estos datos, la proporción de llamadas por caso es de 1,41 %.

3.5. Datos sobre el resto de llamadas

En este punto es interesante conocer el origen, la tipología y la motivación de las llamadas no relacionadas directamente con un caso de acoso escolar, puesto que estas suponen el 57 % de las que recibe el servicio, alcanzando un total de 7 242 llamadas.

Tabla 5. Clasificación de las llamadas no relacionadas directamente con posibles casos de acoso.

Resto de llamadas anuales	Número	Porcentaje
Consultas generales	2 329	32 %
Llamadas sin respuesta del llamante ³	1 518	21 %
Bromas	956	13 %
Llamadas erróneas	682	9 %
Agentes ocupados ⁴	604	8 %
Consultar sobre otras unidades del Ministerio	376	5 %
Otros tipos de acoso	364	5 %
Maltrato puntual	111	2 %
Mayor de edad	25	0 %
Otros	277	4 %
Total	7 242	100 %⁵

La mayoría de llamadas (32 %) se refieren a consultas generales. En segundo lugar, con un 21 %, destacan las llamadas en las que no existe respuesta por parte del usuario cuando se le devuelve la llamada. Esta inactividad por parte del llamante puede obedecer a diferentes motivos como miedo, mal momento en que se recibe la llamada devuelta, indecisión...

3.6. Tiempos medios de operación

El tiempo medio de atención de las llamadas es de 9,6 minutos. Sin embargo, existen diferencias importantes en función del tipo de llamada. Tal y como cabría esperar *a priori* las llamadas de orientación general requieren una atención menor que aquellas que versan sobre posibles casos de acoso escolar. Estas últimas ocupan un tiempo medio de 17,3 minutos. Por su parte, el tiempo administrativo medio tras las llamadas es de 3,2 minutos.

3.7. Distribución geográfica de las llamadas atendidas

En la siguiente tabla, se muestra la distribución porcentual por comunidades autónomas del total de llamadas recibidas:

³ Se trata de llamadas en las que el usuario se queda en silencio cuando se descuelga el teléfono y continúan en silencio tras varios intentos del agente por comenzar la conversación.

⁴ La llamada es atendida inicialmente por un agente de *back office* si todos los compañeros con formación en psicología están hablando para transferirla en el momento en que uno quede libre o para devolverla minutos más tarde.

⁵ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

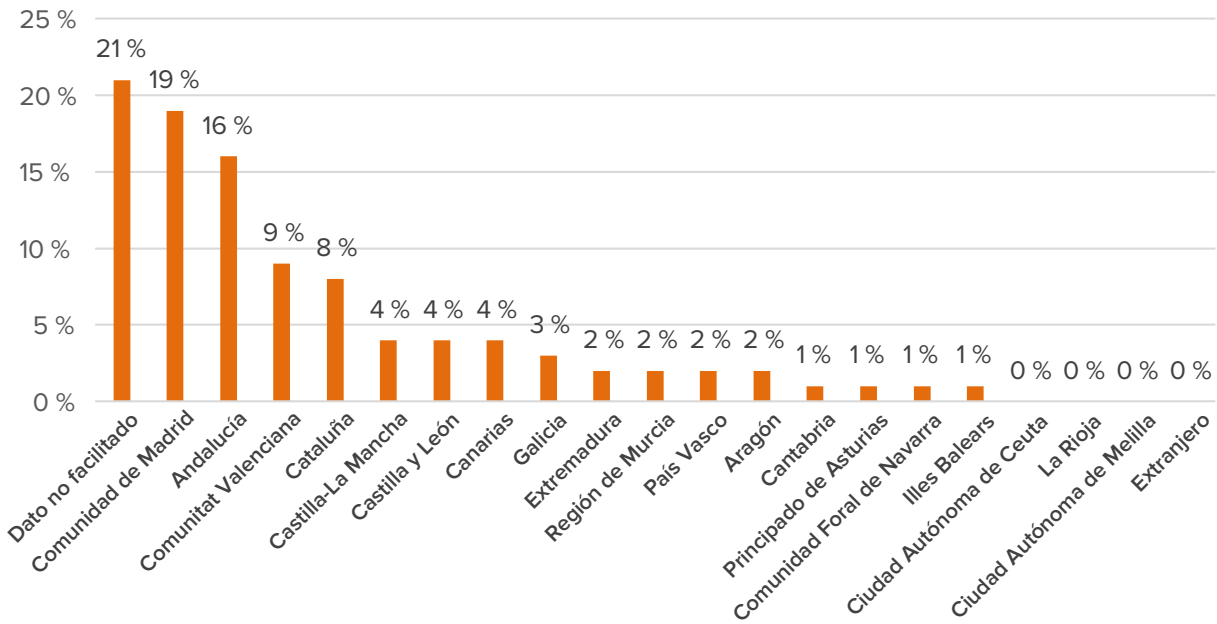


Figura 5. Distribución porcentual de las llamadas por comunidades autónomas.

En el análisis de esta figura es necesario ser cautos en relación a las diferencias en el porcentaje de llamadas emitidas, dado el desigual tamaño de las diferentes comunidades autónomas españolas. Además, un número importante de llamadas no facilitan información sobre la región desde la que se emiten. No obstante, tal y como se verá en la siguiente figura, estas originan en menor medida la apertura de expedientes debido a que las personas que llaman por otros motivos explicitan en menor medida la región desde la que realizan la llamada.

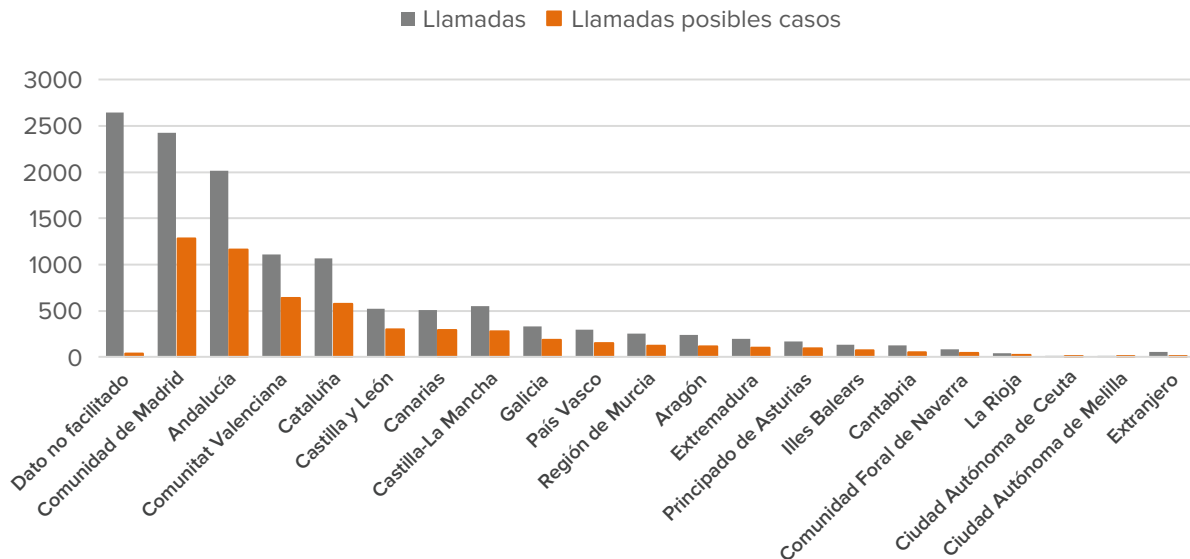


Figura 6. Llamadas y posibles casos por comunidades autónomas.

A la hora de interpretar estos datos es necesario ser cautos, ya que guardan relación con el tamaño y la población escolar de cada región. Asimismo, el grado de conocimiento de este recurso puede influir sobre la probabilidad de uso, lo que podría explicar las desigualdades regionales. Por ello, no se puede establecer una relación directa entre llamadas e incidencia.

3.8. Gestión de expedientes

Es necesario recordar que de las 14 981 llamadas recibidas se atienden 12 779. De estas 5 557 corresponden a posibles casos de acoso, a partir de las cuales se han elaborado 3 937 expedientes. Estos se pueden organizar según diferentes categorías que pretenden dar cuenta de las acciones desarrolladas y de los tipos de caso atendidos sin resultar mutuamente excluyentes, de tal forma que un mismo expediente puede incluirse en diferentes categorías. Según la forma de proceder, las llamadas pueden clasificarse de la forma que sigue:

Tabla 6. Forma de proceder ante llamadas de posibles casos de acoso.⁶

Tipo de comunicación	Número
Recomendación de poner el caso de acoso en conocimiento del centro educativo ⁶	3 379
Comunicación a inspecciones educativas	77
Comunicación a fuerzas y cuerpos de seguridad	42
En vía policial o judicial	146
Notificación resuelta	88
Ya reportado a Inspección Educativa por los llamantes	78
Ya reportado a UFAM por los llamantes	22
Ya reportado a Inspección Educativa y a UFAM por los llamantes	15

En la mayoría de casos, se recomienda al alumnado poner en conocimiento del centro educativo la situación para que puedan iniciarse los protocolos pertinentes. Este supondría un primer paso hacia la atención del posible caso de acoso escolar.

Los sucesos que, bien por su gravedad o bien porque el interlocutor relata que en el centro no ha obtenido el apoyo esperado, se derivan a los servicios de inspección educativa, en primer lugar y, en los casos que así lo requieran, a las fuerzas y cuerpos de seguridad, tal y como marca el protocolo de actuación acordado. Por ello, los casos derivados por parte del servicio a las fuerzas y cuerpos de seguridad (42 en total), se encuentran incluidos dentro de los 77 casos derivados a Inspección Educativa.

En ocasiones, la propia familia o los llamantes ya se han puesto en contacto con la policía, con la Inspección Educativa o con la Unidad de Familia y Mujer de la Policía Nacional (UFAM) y, con el fin de evitar duplicidades, no es necesario derivar el caso por parte del servicio de atención telefónica.

3.9. Distribución geográfica de los casos derivados

Tal y como puede observarse a continuación, el porcentaje de casos graves que motivaron la derivación a los servicios de Inspección Educativa o a las fuerzas y cuerpos de seguridad son muy bajos (en torno al 2 %) respecto al total de llamadas sobre posibles casos de acoso.

⁶ Son los casos en los que se ha informado al interlocutor sobre los pasos a seguir con respecto a comunicar al centro educativo la situación de acoso para que tomen las medidas oportunas.

Tabla 7. Distribución geográfica de llamadas y derivaciones a Inspección Educativa y FF. CC. de seguridad.

Comunidad	Llamadas sobre posibles casos	Porcentaje	Comunicados a Inspección Educativa	Comunicados a FF. CC. de seguridad
Andalucía	1 166	21 %	13	10
Comunitat Valenciana	639	11 %	14	8
Comunidad de Madrid	1 286	23 %	17	8
Cataluña	577	10 %	10	6
Cantabria	55	1 %	1	1
Galicia	183	3 %	1	0
Extremadura	101	2 %	1	1
Castilla-La Mancha	280	5 %	3	1
Región de Murcia	122	2 %	2	1
País Vasco	149	3 %	2	1
Aragón	117	2 %	2	1
Principado de Asturias	93	2 %	0	0
Comunidad Foral de Navarra	47	1 %	0	0
Castilla y León	297	5 %	3	2
Canarias	289	5 %	5	1
Illes Balears	75	1 %	1	0
Ciudad Autónoma de Ceuta	7	0 %	0	0
La Rioja	23	0 %	1	0
Ciudad Autónoma de Melilla	7	0 %	1	1
Extranjero	6	0 %	0	0
Dato no facilitado	38	1 %	0	0
Total	5 557	100 %⁷	77	42

Tal y como cabría esperar *a priori* en aquellas regiones en las que existen más llamadas sobre posibles casos de acoso, es donde se producen más derivaciones. Las regiones con más llamadas y más derivaciones coinciden en gran medida con las comunidades con más estudiantes matriculados. Se puede encontrar un desglose más pormenorizado en el anexo III.

⁷ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

4. Perfiles del interlocutor o usuario del servicio

4.1. Interlocutor o usuario

A la hora de ilustrar el funcionamiento del servicio de llamadas contra el acoso y los malos tratos en el contexto escolar resulta fundamental conocer el perfil del usuario o interlocutor. Tomando como referencia únicamente los expedientes creados (3 937) los interlocutores se distribuyen de la manera que aparece a continuación:

Tabla 8. Interlocutores o usuarios del servicio.

Interlocutor	Número	Porcentaje
Madre de la víctima	2 514	64 %
Padre de la víctima	587	15 %
Otros familiares de la víctima	206	5,23 %
Víctima	149	3,78 %
Madre del agresor	65	1,65 %
Otros	58	1,47 %
Amigo de la víctima	31	0,79 %
Padre del agresor	24	0,61 %
Profesores del centro	22	0,56 %
Tutor legal de la víctima	11	0,28 %
Equipo directivo	6	0,15 %
Centros sanitarios	4	0,10 %
Compañero de la víctima	2	0,05 %

Interlocutor	Número	Porcentaje
Servicios sociales	2	0,05 %
Agresor	1	0,03 %
Tutor legal del agresor	1	0,03 %
Otros familiares del agresor	5	0,13 %
Orientador del centro	5	0,13 %
Otro personal del centro	6	0,15 %
No facilitado	238	6,05 %
Total	3 937	100,00 %

Resulta relevante que, de todos los expedientes creados, solamente el 3,78 % corresponden a procedimientos iniciados a instancia de la víctima. Por el contrario, el 79 % de los expedientes se crean a partir de una llamada realizada por los progenitores, siendo el interlocutor más habitual la madre (64 %). El resto de categorías agrupan un porcentaje acumulado de llamadas muy bajo. En este sentido, los interlocutores que parten del entorno del centro educativo (profesorado, equipo directivo, orientador...) es muy bajo. Los motivos por los que los profesionales no recurren a este servicio pueden ser muy diversos y esto origina que no sea posible establecer relaciones causales.

En conclusión, se puede afirmar que los principales usuarios del servicio son adultos relacionados con la víctima a través de un vínculo de parentesco. En este sentido, existen dos cuestiones que podrían influir en esta cuestión, a saber:

- Persona a la que el menor comunica la situación de acoso.
- Medios por el que las posibles víctimas recaban información. Es posible que se produzca un mayor uso de este recurso por parte de los adultos que de menores por la forma en que cada grupo tiende a buscar información.

El impacto de ambas cuestiones se analiza a continuación.

4.2. A quién ha comunicado el acoso la víctima

Partiendo de las 238 llamadas realizadas por las víctimas, amigos y otros que han originado la apertura de un expediente, se les ha preguntado a estos a quién han comunicado la situación de acoso.

Tabla 9. Persona a la que se ha comunicado la situación.

Persona a la que se ha comunicado	Número	Porcentaje
Padres	59	25 %
Profesores	53	22 %
Familiares	3	1 %
Compañeros de colegio	7	3 %
Amigos	7	3 %
No se ha comunicado	6	3 %
Profesionales	3	1 %
NS/NC	100	42 %
Total	238	100 %

Aunque existe un alto porcentaje de casos en los que se desconoce o que el menor prefiere no manifestar a quién ha comunicado la situación, la primera posición la ocupan, con porcentajes similares, los progenitores (25 %) y el personal docente (22 %), lo que evidencia la confianza de los menores en ambas figuras.

No obstante, conviene señalar que la mayor parte de las comunicaciones se realizan por parte de las madres, como ya se ha indicado y, en menor medida, padres, por lo que se puede asumir que los principales receptores de la comunicación de la situación de acoso son la familia.

4.3. Conocimiento del número de teléfono

Para garantizar que la información llega al alumnado y a la población objeto de estudio, resulta de vital importancia 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 de acoso.

Tabla 10. Principales medios para recabar información.

Medio	Número	Porcentaje
Internet	2 915	22,77 %
Televisión	575	4,50 %
Amigos	481	3,76 %
Profesionales (médicos, psicólogos...)	313	2,40 %
Familiares	224	1,75 %
Colegio	142	1,10 %
Fuerzas y cuerpos de seguridad	113	0,80 %
Servicio 016	102	0,79 %
Organizaciones de protección al menor	69	0,53 %
Prensa escrita	50	0,40 %
Radio	34	0,26 %
Otros	103	0,79 %
NS/NC	7 678	60 %
Total	12 799	99,85 %

A tenor de los datos, resulta evidente que internet se ha consolidado como el medio más utilizado por los usuarios, seguido de la televisión. Por el contrario, el resto de medios de información —incluidos los familiares o el centro— no se identifican como fuentes de conocimiento por parte del alumnado.

5. Incidencia y circunstancias en que se produce el acoso

5.1. Categorías de acoso

Una de las fórmulas utilizadas para avanzar en el conocimiento y caracterización del fenómeno del acoso escolar es a través del uso de categorías. Para ello, se han establecido cinco categorías de acoso, las cuales incluyen diferentes conductas lesivas.

Acoso psicológico	Acoso físico	Ciberacoso	Acoso social	Acoso sexual
<ul style="list-style-type: none">• Amenazar para meter miedo• Obligar a hacer cosas• Amenazar con usar armas• Insultar• Hablar mal de alguien• Poner motes	<ul style="list-style-type: none">• Golpes y empujones• Peleas y palizas• Esconder cosas• Robos y roturas de pertenencias	<ul style="list-style-type: none">• Amenazas, insultos o reírse por medios electrónicos• Grabaciones y distribuciones de archivos• Discriminación por raza a través de medios digitales• Acoso sexual por medios electrónicos	<ul style="list-style-type: none">• Ignorar a alguien• No dejar participar• Discriminación por sexo, etnia discapacidad...	<ul style="list-style-type: none">• Acosar o intimidar sexualmente• Degradar, humillar con contenidos sexuales• Abusar sexualmente

Figura 7. Categorías de acoso escolar.

Estas conductas pueden estar presentes de forma simultánea en una misma llamada, incluso en aquellas que no suponen casos de acoso escolar. A continuación, se analiza la incidencia de cada uno de estos tipos de conductas.

5.1.1. Acoso psicológico

De los cinco tipos de conductas analizadas, el acoso psicológico es el que se ha reportado en más ocasiones con un total de 6 563 veces.

Tabla 11. Conductas nocivas en los casos de acoso psicológico.

Acoso psicológico	Llamadas	Porcentaje
Insultar	2 558	39 %
Hablar mal de alguien	1 559	24 %
Amenazar para meter miedo	1 188	18 %
Poner motes	974	15 %
Obligar a hacer cosas	214	3 %
Amenazar con usar armas	70	1 %
Total	6 563	100 %

Dentro del acoso psicológico, el insulto es la que aparece en mayor número de ocasiones, suponiendo el 39 % de las conductas de acoso psicológico, seguido de hablar mal de alguien (24 %) y las amenazas (18 %). Otros comportamientos más graves, como «obligar a hacer cosas» o «amenazar con usar armas», presentan porcentajes relativamente más bajos (3 % y 1 % respectivamente).

5.1.2. Acoso social

Tal y como se adelantaba, el acoso social es una de las modalidades que presenta una mayor incidencia, junto con el acoso psicológico.

Tabla 12. Conductas nocivas en los casos de acoso social.

Acoso social	Llamadas	Porcentaje
No dejar participar en actividades	1 063	33 %
Ignorar, hacer el vacío en general	882	28 %
Vejaciones en grupo por déficit intelectual	59	2 %
Vejaciones en grupo a casos de trastorno déficit de atención	189	6 %
Vejaciones en grupo a casos de trastorno de espectro autista	75	2 %
Vejaciones por otras causas de discapacidad	414	13 %
Vejaciones en grupo por aspecto físico	294	9 %
Discriminación en grupo por etnia	112	4 %
Discriminación sexista en grupo	34	1 %
Discriminación en grupo por orientación sexual	59	2 %
Discriminación en grupo por religión	10	0 %
Otros tipos de discriminación en grupo	0	0 %
Otros tipos de agresión social	0	0 %
Total acoso social	3 191	100 %

Al analizar las conductas más frecuentes dentro de esta tipología, destacan «No dejar participar en actividades» e «Ignorar, hacer el vacío». Asimismo, destacan los casos de vejaciones asociadas a discapacidad (23 %) o aspecto físico (9 %).

5.1.3. Acoso físico

Respecto a las conductas encuadradas dentro del acoso físico, una de las caras más visibles del acoso escolar, se han reportado 2 925 llamadas.

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

Acoso físico	Llamadas	Porcentaje
Golpes y empujones	1 884	64 %
Robos y roturas de pertenencias	598	20 %
Peleas y palizas	342	12 %
Esconder cosas	101	3 %
Total	2 925	100%⁸

Los «golpes y empujones» son, sin lugar a duda, las conductas más frecuentes dentro de esta categoría alcanzando el 64 % del total. Por el contrario, hechos como «esconder cosas» (3 %) son relativamente poco frecuentes.

5.1.4. Ciberacoso

Las llamadas que reportan casos o comportamiento relacionados con el ciberacoso son considerablemente menos que las relacionadas con acoso físico, psicológico o social.

Tabla 14. Conductas negativas en los casos de ciberacoso.

Ciberacoso	Llamadas	Porcentaje
Amenazas, insultos, reírse	485	78 %
Grabaciones para pasarlo o cogerlo en la web	102	16 %
Con contenido sexual	29	5 %
Discriminación racial	3	0 %
Total	619	100 %⁹

Estas, en su gran mayoría (78 %), se circunscriben a «amenazas, insultos o reírse». En pocas ocasiones, se reportan elementos relacionados con «contenido sexual» y los casos de llamadas que relaten discriminación por cuestiones étnicas o raciales son casi inexistentes.

⁸ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

⁹ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

5.1.5. Acoso sexual

Las conductas encuadradas dentro del acoso sexual son las que presentan una menor incidencia, ya que son referidas únicamente en 234 llamadas.

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

Acoso sexual	Llamadas	Porcentaje
Degradar (insultar, comentarios obscenos, etc.)	117	50 %
Acosar, intimidar sexualmente	92	39 %
Abusar	25	11 %
Total acoso sexual	234	100 %

Dentro de esta categoría los hechos mencionados en más ocasiones (50 %) se refieren a aquellos relacionados con la degradación tales como insultos o comentarios obscenos.

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 poder desarrollar estrategias encaminadas a paliarlo. Esta cuestión se puede analizar desde dos puntos de vista: el tipo de centro y el lugar del posible acoso.

5.2.1. Titularidad del centro

En lo tocante a la titularidad del centro, se recurre a una categorización clásica. Así, se diferencia entre centros públicos, concertados y privados.

Tabla 16. Distribución de los expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro.

Titularidad del centro	Expedientes	Porcentaje
Público	2 609	66 %
Concertado	944	24 %
Privado	147	4 %
No facilitado	237	6 %
Total	3 937	100 %

Como se puede comprobar en la tabla anterior, un 66 % de los casos de acoso se producen en centros públicos. Esta cifra resulta menor que el porcentaje de alumnado escolarizado en centros públicos. Por su parte, el 24 % de los casos se ha producido en centros concertados y un 6 % en centros privados. Estas cifras se corresponden, a grandes rasgos, con el peso relativo que ocupan en el sistema educativo.

5.2.2. Lugar del posible acoso

En lo que se refiere al lugar en el que se producen los posibles casos de acoso, la mayoría de llamadas refieren que son en entornos combinados, es decir, este no se limita al escenario escolar o extraescolar.

Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso.

Lugar en el que se produce el posible acoso	Número	Porcentaje
Entornos combinados	2 530	64 %
Dentro del colegio	742	19 %
Otros sitios no especificados	68	2 %
Entorno escolar	47	1 %
NS/NC	550	14 %
Total	3 937	100 %

Los casos en los que el acoso se circunscribe al centro suponen únicamente el 20 % de los posibles casos. Esta situación sugiere la necesidad de implementar acciones que superen el ámbito escolar y educativo y que partan de la colaboración entre todos los agentes educativos.

6. Características personales de los implicados

6.1. Perfil y entorno de la posible víctima

En este punto se examinará cómo es el perfil de la posible víctima de acoso escolar en relación a las siguientes variables: edad y sexo.

6.1.1. Edad de la posible víctima

En la siguiente tabla se distribuyen los expedientes en función de la edad de la posible víctima, lo que permite observar la frecuencia para cada una de las edades.

Tabla 18. Número de expedientes por edad de la posible víctima.

Edad	Total anual
<3	24
4	45
5	71
6	143
7	197
8	309
9	352
10	419
11	439
12	563
13	412

Edad	Total anual
14	311
15	215
16	123
17	79
≥18	73
No indicado	162
Total	3 937

Tal y como puede observarse, la incidencia de llamadas por debajo de los 6 años y por encima de los 17 son relativamente bajas.

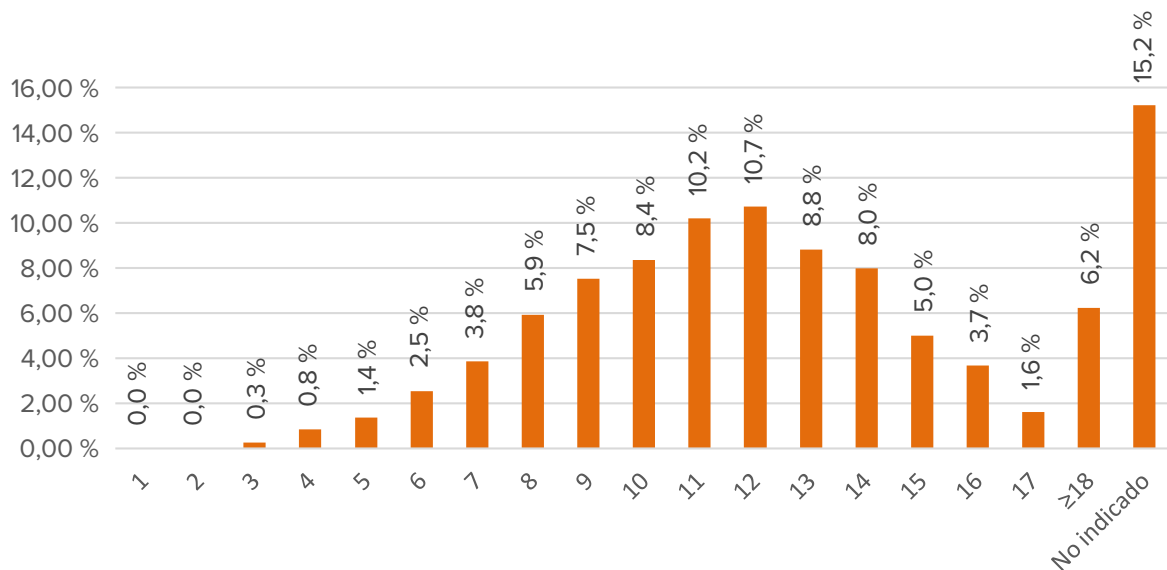


Figura 8. Distribución porcentual de expedientes por edad de la posible víctima.

Tras analizar las frecuencias por edades, se observa que en la mayoría de expedientes la posible víctima tiene entre 9 y 13 años. Esta campana encuentra su punto máximo a los 12 años, edad en la que se concentran el 14 % de expedientes.

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.

Tabla 19. Sexo de la posible víctima.

Sexo de la posible víctima	Total anual	Porcentaje
Femenino	1 919	49 %
Masculino	1 891	48 %
No facilitado	127	3 %
Total	3 937	100 %

Los datos sobre el sexo de la posible víctima muestran una distribución homogénea entre chicos y chicas. Las diferencias son del 1 %, lo que podría responder a las desigualdades en la proporción de hombres y mujeres de la determinada cohorte. En conjunto, los datos evidenciarían un nivel de incidencia similar entre alumnas y alumnos.

6.2. Perfil y entorno del posible acosador

El acosador representa la otra cara de la moneda. El perfil del posible acosador se estudia analizando, al igual que en el caso anterior, edad y sexo.

6.2.1. Edad del posible acosador

Tal y como era de esperar, el grado de incidencia en relación a la edad del posible acosador correlaciona con la edad de la posible víctima y se concentran más expedientes en torno a las mismas edades. En este caso, el número de los que registran el dato como «no indicado» asciende al 15 % debido a que los llamantes desconocen el dato exacto o a que no hay un acosador único, sino que se trata de un grupo de menores.

Tabla 20. Número de expedientes por edad del posible acosador.

Edad	Número
1	0
2	0
3	10
4	33
5	53
6	100
7	151
8	233
9	296
10	329
11	401
12	422
13	347
14	314
15	197
16	144
17	63
≥18	245
No indicado	599
Total	3 937

Atendiendo a los datos, los casos de posibles acosadores menores de 8 años y mayores de 15 presentan una frecuencia menor. Las cifras más altas vuelven a concentrarse entre los 9 y 13 años, alcanzando el punto más alto a los 12 años.

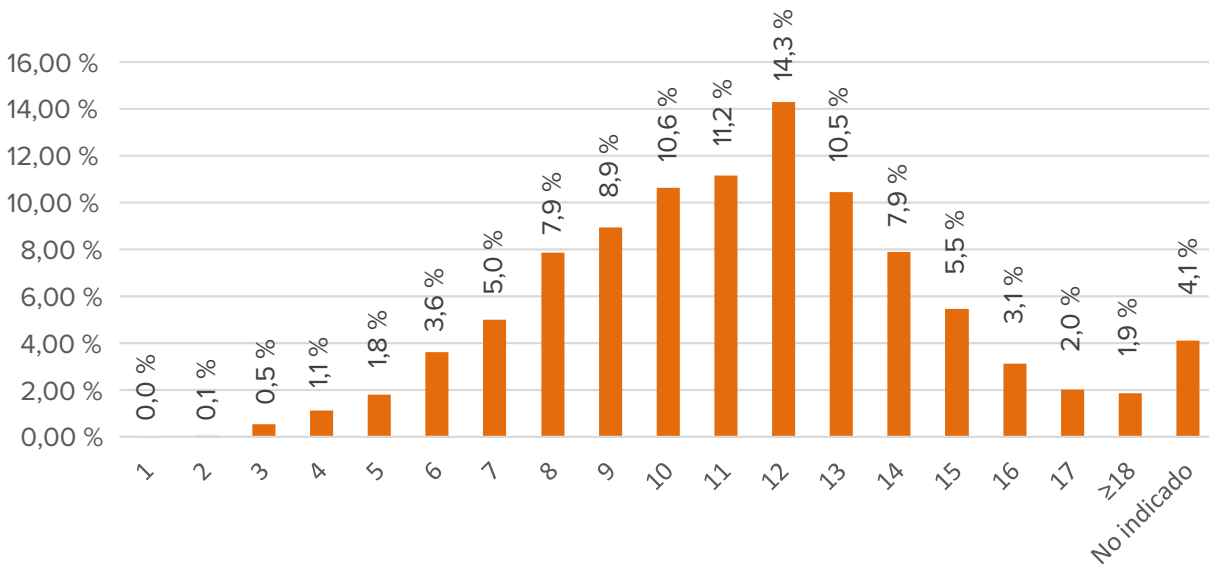


Figura 9. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador.

Los mayores de 18 años también recogen los posibles casos en los que la víctima relata que el acosador es un docente.

6.2.2. Sexo del posible acosador

A la hora de conocer el sexo del posible acosador, se hace necesario introducir más categorías puesto que, en ocasiones, se desconoce y el acoso se puede producir en grupo. La combinación de estas variables ofrece seis categorías posibles como se puede comprobar en esta tabla:

Tabla 21. Sexo del posible acosador.

Sexo	Número	Porcentaje
Grupo mixto	995	25 %
Masculino	780	20 %
Grupo masculino	737	19 %
Femenino	524	13 %
Grupo femenino	484	12 %
No indicado	417	11 %
Total	3 937	100 %

Tras observar los datos, se pueden extraer conclusiones relativas al sexo del posible acosador y el modo (individual o grupal) en que se produce el acoso.

Antes de continuar, conviene recordar que, en el caso de posibles víctimas, la incidencia se distribuía de forma prácticamente homogénea entre chicos y chicas. En el caso de los posibles acosadores, se pone de manifiesto una mayor incidencia entre los alumnos varones.

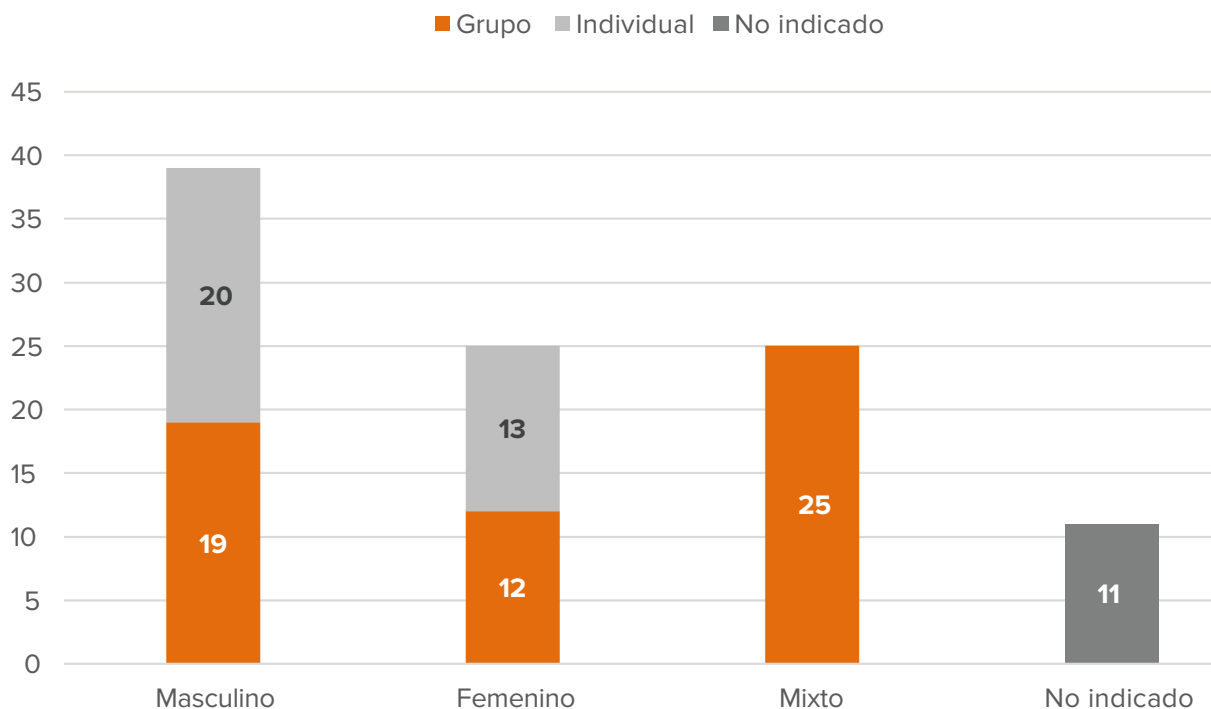


Figura 10. Distribución porcentual del sexo del posible acosador.

Los expedientes en los que el posible acosador es un niño suponen un 39 % del total, mientras que los casos contrarios se recogen el 25 % de los expedientes. Por su parte, en un 25 % de los posibles casos, el acoso se produce por parte de un grupo mixto.

Una vez agrupados los datos en función de si el posible acosador actúa en grupo o de forma individual, se obtienen los siguientes datos:

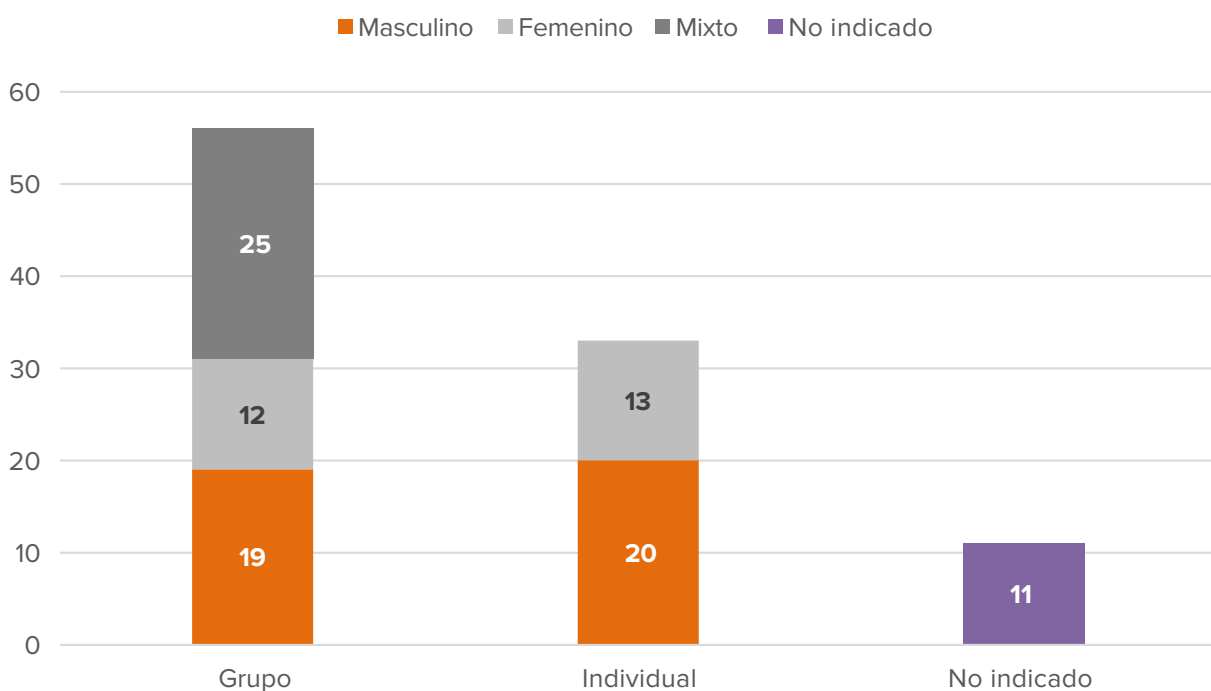


Figura 11. Distribución porcentual en función de si el acosador es un individuo o un grupo.

Claramente, se observa una mayor incidencia grupal (56 %) que individual (33 %). Esta cuestión tiene una especial relevancia a la hora de diseñar acciones encaminadas a combatir el acoso escolar.

Por último, se recogen los datos estadísticos que permiten dar cuenta de la antigüedad y frecuencia de los posibles casos de acoso como forma de diferenciar la naturaleza de cada caso.

6.2.3. Antigüedad del acoso

Se observa que, en la mayor parte de los posibles casos (73 %), reportan que la situación viene prolongándose durante meses, incluso años. Comparativamente, representan una porción menor las personas que llaman a las semanas o días de comenzar la situación.

Tabla 22. Antigüedad del acoso.

Antigüedad del acoso	Número	Porcentaje
Años	1 341	34 %
Meses	1 545	39 %
Semanas	251	6 %
Días (muy reciente)	108	3 %
NS/NC	105	3 %
No indicado	587	15 %
Total	3 937	100 %

Esta realidad puede obedecer a que la víctima no lo comunica o no busca ayuda hasta que la situación es reiterativa en el tiempo.

6.2.4. Frecuencia del acoso

En relación a la frecuencia o intensidad del acoso, en la mayoría de casos el acoso tiene lugar a diario (54 %) o de forma semanal (11 %).

Tabla 23. Frecuencia con la que se produce el acoso.

Frecuencia en que se produce el acoso	Total	Porcentaje
Diario	2 142	54 %
Semanal	437	11 %
Una o dos veces al mes	66	2 %
En contadas ocasiones	61	2 %
No indicado	940	24 %
NS/NC	291	7 %
Total	3 937	100 %

Las llamadas que relatan sufrir acoso «una o dos veces al mes» o en «en contadas ocasiones», solo agrupan el 4 % de expedientes.

Los datos de intensidad y duración de forma combinada invitan a valorar la gravedad de los casos reportados, puesto que se prolongan durante años o meses y tiene lugar a diario.

7. Problemas causados por el acoso

A continuación, se recogen los problemas derivados del acoso que las posibles víctimas han reportado y se incluye el cambio de centro. Estas consecuencias o síntomas no son mutuamente excluyentes, sino que existe cierta comorbilidad entre unos y otros. De ahí que el cómputo total sea mayor que el total de expedientes abiertos.

Con fines pedagógicos y operativos, se han clasificado las dificultades en psicológicas, físicas, relacionales y abriendo un apartado «híbrido» que, por su importancia y trascendencia, se ha denominado «cambio de centro».

7.1. Problemas psicológicos

Entre los problemas psicológicos se han recogido síntomas como ansiedad, tristeza, agresividad y otros problemas psicológicos. Es frecuente que las víctimas o las personas que llaman en su nombre relaten sufrir más de uno, en especial ansiedad y tristeza.

Tabla 24. Problemas psicológicos derivados de acoso.

Problemas psicológicos	Total	Porcentaje
Ansiedad	2 128	40 %
Tristeza	1 883	36 %
Agresividad	578	11 %
Otros problemas psicológicos	701	13 %
Total	5 290	100 %

En comparación con los problemas físicos o relacionales, los problemas psicológicos derivados del acoso son los que aparecen en un mayor número de casos.

7.2. Problemas físicos

Entre los problemas físicos derivados del acoso escolar se recoge una amplia gama de síntomas con una incidencia directa sobre la calidad de vida del individuo.

Tabla 25. Problemas físicos derivados del acoso.

Consecuencias físicas	Total	Porcentaje
Digestivos	664	30 %
Problemas de sueño	584	26 %
Dolor de cabeza	405	18 %
Otros problemas físicos	236	11 %
Ideación suicida	201	9 %
Autolesiones	82	4 %
Intento de suicidio	52	2 %
Total	2 224	100 %

Los problemas físicos son relativamente frecuentes y afectan a un gran número de casos. Se manifiestan a través de problemas digestivos, problemas de sueño o dolores de cabeza. Los extremos más graves, como las autolesiones o intentos de suicidio, fueron mencionados en 134 ocasiones.

7.3. Problemas en las relaciones sociales

Una de las principales consecuencias sociales del acoso, tal y como cabría esperar *a priori*, es que las víctimas que sufren esta situación no desean ir al centro educativo.

Tabla 26. Problemas en las relaciones sociales.

Problemas sociales	Número	Porcentaje
No quiere ir al colegio	1 518	52 %
Bajada de rendimiento escolar	695	24 %
Aislamiento	559	19 %
Otros	12	0 %
NS/NC	120	4 %
Total	2 904	100 %¹⁰

En un número importante de casos, el acoso escolar se asocia a una bajada en el rendimiento escolar y al aislamiento en sus relaciones sociales.

7.4. Cambio de centro

Por último, se analiza en qué medida las víctimas de acoso escolar han cambiado de centro. Aunque existe un alto porcentaje (17 %) de casos en los que no se ha indicado si se ha producido o no cambio de centro, se puede afirmar que esta media es minoritaria.

¹⁰ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales

Tabla 27. Cambios de centro.

Cambios de centro	Número	Porcentaje
No ha cambiado de centro	2 852	72 %
No indicado	678	17 %
Se produce cambio de centro	359	10 %
- El acoso ha aumentado	179	5 %
- El acoso ha continuado igual	108	3 %
- No se sabe el efecto	42	1 %
- El acoso ha disminuido	30	1 %
NS/NC	48	1 %
Total	3 937	100 %

No obstante, a tenor de los datos, parece que esta medida no suele ofrecer buenos resultados. El cambio de centro solo es efectivo en el 10 % de los casos, mientras que no ofrece beneficio alguno en el 30 % de cambios y resulta perjudicial en el 50 %. Esta situación invita a estudiar otras alternativas que puedan resultar más eficaces y eficientes ante el acoso.

8. Anexos

8.1. Anexo I. Distribución de las llamadas por meses

Llamadas	Atendidas			No atendidas		Canal		Llamadas totales	
	Mes	Primer intento	Sucesivos intentos	Totales	No atendidas	De breve duración	Telegram		Skype
Nov.		1 259	101	1 360	102	94	1	0	1 557
		81 %	6 %	87 %	7 %	6 %	0 %	0 %	100 %
Dic.		960	168	1 128	54	103	0	0	1 285
		75 %	13 %	88 %	4 %	8 %	0 %	0 %	100 %
Ene.		1 155	142	1 297	63	96	0	0	1 456
		79 %	10 %	89 %	4 %	7 %	0 %	0 %	100 %
Feb.		1 316	309	1 625	198	138	0	0	1 961
		67 %	16 %	83 %	10 %	7 %	0 %	0 %	100 %
Mar.		1 062	188	1 250	74	100	0	0	1 424
		75 %	13 %	88 %	5 %	7 %	0 %	0 %	100 %
Abr.		1 055	142	1 197	70	59	1	0	1 327
		80 %	11 %	91 %	5 %	4 %	0 %	0 %	100 %
May.		1 541	315	1 856	278	147	2	0	2 283
		67 %	14 %	81 %	12 %	6 %	0 %	0 %	100 %¹¹
Jun.		953	141	1 094	69	52	1	0	1 216
		78 %	12 %	90 %	6 %	4 %	0 %	0 %	100 %
Jul.		396	43	439	35	28	0	0	502
		79 %	9 %	88 %	7 %	6 %	0 %	0 %	100 %¹²
Ago.		258	52	310	25	49	1	0	385
		67 %	14 %	81 %	6 %	13 %	0 %	0 %	100 %
Sep.		719	175	894	162	76	1	1	1 134
		63 %	15 %	78 %	14 %	7 %	0 %	0 %	100 %¹³
Oct. ¹⁴		265	84	349	78	25	0	0	452
		59 %	19 %	78 %	17 %	5 %	0 %	0 %	100 %

¹¹ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

¹² En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

¹³ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

¹⁴ Los datos mostrados son hasta el 9 de octubre.

8.2. Anexo II. Teléfonos no atendidos por mes

En este anexo se puede observar cómo el número de usuarios no atendidos es inferior al 1 %.

Mes / llamadas	Teléfonos únicos atendidos	Teléfonos únicos no atendidos	Teléfonos únicos totales
Noviembre	974	2	976
	99,80 %	0,20 %	100 %
Diciembre	738	2	740
	99,73 %	0,27 %	100 %
Enero	909	2	911
	99,78 %	0,22 %	100 %
Febrero	1 097	1	1 098
	99,91 %	0,09 %	100 %
Marzo	866	1	867
	99,88 %	0,12 %	100 %
Abril	845	1	846
	99,88 %	0,12 %	100 %
Mayo	1351	4	1355
	99,70 %	0,30 %	100 %
Junio	681	2	683
	99,71 %	0,29 %	100 %
Julio	327	2	329
	99,39 %	0,61 %	100 %
Agosto	234	1	235
	99,57 %	0,43 %	100%
Septiembre	691	4	695
	99,42 %	0,58 %	100 %
Octubre ¹⁵	260	2	262
	99,23 %	0,76 %	100 %¹⁶

¹⁵ Los datos mostrados son hasta el 9 de octubre.

¹⁶ En el cálculo de los sumatorios se incluyen todos los decimales.

8.3. Anexo III. Desglose geográfico sobre la comunicación de expedientes a Inspección

Provincia / Comunidad autónoma	Expedientes derivados a Inspección Educativa
Almería	1
Cádiz	2
Córdoba	2
Granada	2
Huelva	1
Jaén	-
Málaga	5
Sevilla	-
Total Andalucía	13
Huesca	-
Teruel	-
Zaragoza	2
Total Aragón	2
Total Principado de Asturias	0
Total Illes Balears	1
Santa Cruz de Tenerife	2
Las Palmas de Gran Canaria	3
Total Canarias	5
Total Cantabria	1
Albacete	2
Ciudad Real	-
Cuenca	-
Guadalajara	-
Toledo	1
Total Castilla-La Mancha	3
Ávila	-
Burgos	-
León	3
Palencia	-
Salamanca	-
Segovia	-
Soria	-
Valladolid	-
Zamora	-
Total Castilla y León	3
Barcelona	10
Gerona	-
Lérida	-
Tarragona	-
Total Cataluña	10
Alicante	3
Castellón	1
Valencia	10
Total Comunitat Valenciana	14

Provincia / Comunidad autónoma	Expedientes derivados a Inspección Educativa
Badajoz	-
Cáceres	1
Total Extremadura	1
La Coruña	-
Lugo	-
Orense	-
Pontevedra	1
Total Galicia	1
Total Comunidad de Madrid	17
Total Región de Murcia	2
Total Comunidad Foral de Navarra	0
Álava	1
Guipúzcoa	-
Vizcaya	1
Total País Vasco	2
Total La Rioja	1
Ciudad Autónoma de Ceuta	0
Ciudad Autónoma de Melilla	1
Extranjero	0
Total	77

Índice de figuras y tablas

Figuras

Figura 1. Distribución horaria de las comunicaciones recibidas.	9
Figura 2. Distribución de las llamadas entrantes por día de la semana.....	10
Figura 3. Evolución del total de llamadas entrantes.	10
Figura 4. Distribución mensual de teléfonos únicos.....	11
Figura 5. Distribución porcentual de las llamadas por comunidades autónomas.	13
Figura 6. Llamadas y posibles casos por comunidades autónomas.	13
Figura 7. Categorías de acoso escolar.....	19
Figura 8. Distribución porcentual de expedientes por edad de la posible víctima.....	25
Figura 9. Distribución porcentual de expedientes por edad del posible acosador.....	27
Figura 10. Distribución porcentual del sexo del posible acosador.....	28
Figura 11. Distribución porcentual en función de si el acosador es un individuo o un grupo.	28

Tablas

Tabla 1. Comunicaciones recibidas.....	8
Tabla 2. Usuarios únicos.	9
Tabla 3. Llamadas emitidas.....	9
Tabla 4. Tipología de las llamadas atendidas.	11
Tabla 5. Clasificación de las llamadas no relacionadas directamente con posibles casos de acoso.....	12
Tabla 6. Forma de proceder ante llamadas de posibles casos de acoso.	14
Tabla 7. Distribución geográfica de llamadas y derivaciones a Inspección Educativa y FF. CC. de seguridad	15
Tabla 8. Interlocutores o usuarios del servicio.....	16
Tabla 9. Persona a la que se ha comunicado la situación.	17
Tabla 10. Principales medios para recabar información.....	18
Tabla 11. Conductas nocivas en los casos de acoso psicológico.....	20
Tabla 12. Conductas nocivas en los casos de acoso social.	20
Tabla 13. Conductas negativas en los casos de acoso físico.....	21
Tabla 14. Conductas negativas en los casos de ciberacoso.	21
Tabla 15. Conductas negativas en los casos de acoso sexual.	22
Tabla 16. Distribución de los expedientes de posibles casos de acoso en función de la titularidad del centro.	22
Tabla 17. Lugar en que se produce el posible acoso.....	23
Tabla 18. Número de expedientes por edad de la posible víctima.	24
Tabla 19. Sexo de la posible víctima.	25
Tabla 20. Número de expedientes por edad del posible acosador.	26
Tabla 21. Sexo del posible acosador.	27

Tabla 22. Antigüedad del acoso.	29
Tabla 23. Frecuencia con la que se produce el acoso.	29
Tabla 24. Problemas psicológicos derivados de acoso.	30
Tabla 25. Problemas físicos derivados del acoso.	31
Tabla 26. Problemas en las relaciones sociales.	31
Tabla 27. Cambios de centro.	32



La **Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación 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» (tfno. 900 018 018) a partir de los datos facilitados por la empresa adjudicataria de este servicio, AlcaláBC Servicios y Procesos, SA.

Este informe busca poner a disposición de los profesionales —tanto de la educación como de cuantos 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.