



Los destinatarios del servicio son los alumnos, padres, madres y tutores legales, profesores, equipos directivos y personal de los centros docentes, y en general cualquier persona que tenga conocimiento de casos de malos tratos o acoso en el ámbito escolar, tanto dentro como fuera del centro docente.

Se incluyen también los casos de ciberacoso, a través de Internet, móviles y redes sociales, así como el ámbito internacional en nuestros centros en el exterior, centros de convenio y programas internacionales. La intención del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte es llegar a todos los menores y a todos los supuestos de malos tratos en el ámbito escolar.

Las llamadas serán atendidas exclusivamente por personal en posesión de una licenciatura o grado universitario en el ámbito de la Psicología. Pero la atención no será sólo psicológica, sino que cuenta con un equipo de trabajadores sociales, juristas y sociólogos que prestarán la atención que el menor necesite, incluida la consulta y derivación del caso a las fuerzas y cuerpos de seguridad, la inspección educativa, centros de salud, ministerio fiscal y otras autoridades e instituciones competentes, siempre de forma voluntaria, y asegurando en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las personas que llamen si así lo desean.

El servicio será de tipo 24-7-365, es decir, se prestará durante 24 horas, los 7 días a la semana, y todos los días del año.

La llamada será gratuita, y no aparecerá en la factura del teléfono desde el que se haga la llamada; es decir, no dejará rastro alguno.

Además, se pone a disposición de los usuarios con discapacidad auditiva o del habla un servicio de mensajería de texto, así como la atención de un agente en lenguaje de signos por video-chat o video-llamada.