

**OPERADORAS TELEFÓNICAS SON TESTIGOS DE CRISIS AJENAS**

# Las voces detrás de la Línea 911 en la CdMX

**Jocelyn y Karen describen su trabajo, un espacio donde cada llamada exige empatía y tolerancia para ayudar en tiempo real**

**MANUEL COSME**

Jocelyn Cordero y Karen Moreno son dos de los 197 operadores de la Línea del 911 en la Ciudad de México, un día del trabajo de las dos telefonistas inicia a las siete de la mañana, cuando relevan al compañero que se quedó en la madrugada, pues durante las 24 horas del día hay que atender las emergencias de quienes necesitan ayuda.

Para Jocelyn, la tolerancia y la empatía son lo que más se necesita para comprender a las personas que les llaman cuando están alteradas tras experimentar una situación inesperada, asegura que todos los días en la metrópoli pasan cosas inauditas.

"Aquí nunca es lo mismo, todo el tiempo estás viendo cosas diferentes, las emergencias te siguen sorprendiendo, crees que has escuchado todo y siempre hay algo sorprendente que sigue pasando en la ciudad".

La operadoras del 911 platicaron con **El Sol de México** sobre sus experiencias diarias en el desempeño de su trabajo, el gusto que tienen por él, las llamadas que más les impactan, pero también las que les desagradan.

Para Karen Moreno las llamadas más difíciles son cuando las personas denuncian abusos sexuales contra niños, "es lo que más me pega", enfatizó.

"En una ocasión, marcó una señora que encontró a su propio padre abusando a su hija, la niña tenía seis años y la señora llamó destrozada. El abuelo abusando a la niña. La señora estaba en crisis, no podía ni hablar, pero dio

toda la información necesaria y llegaron los servicios de emergencia", recordó Karen.

Jocelyn Cordero contó que para ella, las llamadas relacionadas con suicidios, son las más complejas de atender.

"Esas llamadas son duras porque al final a nadie nos preparan para perder a alguien que queremos y menos de esa manera. Recibir esas llamadas es muy impactante en cuestión emocional. Una vez me llamó una hija porque su papá se disparó", contó.

A Karen y Jocelyn les gusta ser operadoras del 911, aunque aceptan que en ocasiones puede causarles mucha fatiga cuando atienden llamadas que hacen niños para jugar, o las de hombres que hablan para decirles obscenidades.

Ellas también tienen sus propias estrategias emocionales, ya que pueden recibir de dos a 10 llamadas de acoso sexual, dependiendo de la insistencia del acosador.

Al tener conocimiento de situaciones extremas que suceden en la ciudad, Jocelyn dijo que no se siente del todo segura.

"A veces sí nos da miedo, al final no eres ajeno a lo que pasa. Cuando escuchas a la gente en tiempo real diciéndote que fue violada, robada o secuestrada, son cosas que te hacen tener más precaución en tu vida", expresó.

Respecto a qué tan fácil es convertirse en una operadora del 911, ambas coinciden en que no se les solicitó tener una profesión en especial.

Jocelyn trabaja ahí desde hace cinco años, es técnica en enfermería y licen-

ciada en Psicología, mientras que Karen es técnica en Administración de Empresas.

Precisaron que para ingresar no les solicitaron someterse a exámenes de control de confianza.

Karen, que forma parte de la Línea 911 prácticamente desde que empezó a funcionar en la CdMX en el 2017, contó que fue complejo conseguir la documentación que le solicitaron, como la constancia de Antecedentes no Penales y el acta de No Inhabilitación.

Jocelyn negó que su ingreso al trabajo fuera complicado, cumplía con el perfil, le aplicaron pruebas psicométricas y un examen general de conocimiento de la CdMX para saber si conocía las colonias y alcaldías, finalmente obtuvo el puesto.

Las jornadas de los operadores del 911 van de las 7:00 a las 15:00 horas, en el servicio matutino. El vespertino de 14:00 a 22:00 horas. Los dos turnos denominados "velada", de las 21:00 a 7:00 horas, y un turno especial de 7:00 a 19:00 y de 9:00 a 21:00, en forma escalonada.



# 10

**EN EL 911**, las operadoras pueden recibir de dos a 10 llamadas de acoso sexual de personas que les dicen obscenidades

OMAR FLORES



**Telefonistas esperan llamadas de emergencia en las instalaciones del C5**

