

Actividad  
propuesta por:  
Celia Carracedo  
Manzanera para  
aulas ELE

## CORTO 10 MINUTOS

Director:  
Alberto Ruiz  
Rojo

### Pre-visualización:

Qué sabes de los números 902 o 900 (número por el que empiezan las líneas de los servicios telefónicos de atención al cliente en España)

Quién trabaja allí

Que tipo de trabajo hacen.

Para quién trabajan

Has tenido que llamar alguna vez.

Sabes o conoces alguna anécdota personal o que te hayan contado.

Diez Minutos

### FICHA DEL CORTO:



DIRECTOR	<b>Alberto Ruiz Rojo</b>
GUIÓN	<b>Alberto Ruiz Rojo</b>
FOTOGRAFÍA	<b>Jesús Haro</b>
SONIDO	<b>Javier Ruiz</b>
MUSICA	<b>Rafael Arnau y Mario Gosálvez</b>
AÑO DE PRODUCCIÓN	<b>2003</b>
DURACIÓN	<b>17'</b>
INTERPRETES	<b>Gustavo Salmerón: Enrique</b> <b>Eva Marcel: Nuria</b>

### Sinopsis:

## 1. Pasando la "política de seguridad" en el servicio de Atención al Cliente

1. 1. Por qué pide Nuria todos los datos si los tiene en la pantalla del ordenador.



- "Airfone, buenas noches, mi nombre es Nuria, ¿En que puedo ayudarle?"
- 
- "Facílteme usted su número de teléfono, si es tan amable"
- 
- "Su nombre, por favor, para dirigirme a usted."
- 
- "Indíqueme su DNI, si es tan amable"
- 
- "Muy bien D. Enrique, dígame que consulta deseaba realizar"
- 

1. 2. Resume brevemente el problema de Enrique:

1.3. Describe y razona la actitud de la teleoperadora ante la consulta de Enrique

## 2. Enrique abre su corazoncito.

Coloca las palabras de la tabla en el sitio correspondiente

urgente / trabajo / maleta / vaciaban  
silencio / marchado / sueño / avión

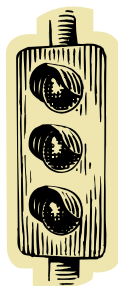


"Mira, Marta mi novia se va, se va afuera a trabajar. Le ha salido un \_\_\_\_\_ estupendo en Nueva York, lo que siempre ha querido, su \_\_\_\_\_. Y ella me pidió que me fuera con ella. Pero yo no lo veo claro. Bueno, no lo veía claro. Y esta tarde cuando estaba vaciando los cajones, cogiendo sus cosas, ha cerrado \_\_\_\_\_... de repente he sentido como que me \_\_\_\_\_ por dentro. Luego se ha \_\_\_\_\_, ha cerrado la puerta y me he quedao... ahí... yo que sé... un tiempo mirando la puerta. Nunca había sentido un \_\_\_\_\_ igual.

Desde que se ha marchado, no sé... es como que nada tiene sentido. No puedo vivir sin ella. Sé que suena a tópico de mierda, pero es verdad. Necesito ese teléfono. Es muy \_\_\_\_\_. Es un asunto de vida o muerte. Mañana coge ese \_\_\_\_\_ ¿Lo entiendes? ¿Entiendes, joder? Necesito ese teléfono de mierda ¡Ya!, ¡Ahora mismo!, ¡Ya!"

### 3. Imagínate...

---



*“Imagínate que estás en un semáforo. Está en rojo para los peatones y hay una niña a tu lado y va a cruzar. Y cruza, se cae, se tropieza y no se puede levantar y viene un camión y la va a atropellar ¿No te tirarías a salvarla? ¡Dime! ¿La salvarías? ¿Si o no? Sin riesgo para ti ¿La salvarías? [...]*

*Pero para salvarla te tendrías que saltar un semáforo en rojo, te tendrías que saltar una norma. Saltarse una norma para salvar una vida. Esto es lo mismo ¿Entiendes?”*

---

Imagínate que te dan un trabajo estupendo y para ello tienes que separarte de tu novio/-a o un ser querido. ¿qué harías. (*Si tuviera que...*)

Imagínate que eres teleoperadora y te llama Enrique, ¿qué harías (*Si yo fuera teleoperadora...*)

Imagínate que eres el supervisor de Nuria y ves lo que está pasando:  
Si...

Imagínate que te despiden por dar una información que tienes prohibida  
Si...

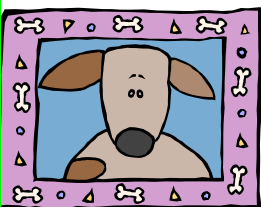
- Si (estar, yo) \_\_\_\_\_ muy enamorado, (ir) \_\_\_\_\_ a cualquier parte con ella
- Si (ser) \_\_\_\_\_ Enrique, (ligar) \_\_\_\_\_ con la teleoperadora
- Si (ser) \_\_\_\_\_ Nuria, (colgar) \_\_\_\_\_ el teléfono
- Si (escuchar) \_\_\_\_\_ la conversación, no (hacer) \_\_\_\_\_ nada
- Si me (pasar) \_\_\_\_\_ eso a mí, no (saber) \_\_\_\_\_ como convencer a la teleoperadora
- Si (estar, yo) \_\_\_\_\_ en el lugar de Enrique, (gritar, yo) \_\_\_\_\_ todavía más.
- Si la niña (caerse) \_\_\_\_\_ al suelo y aunque el semáforo (estar) \_\_\_\_\_ rojo, yo (coger) \_\_\_\_\_ a la niña, sin ninguna duda, ¡claro!

## 4. Ponte en su lugar

4. 1. Piensa que eres **Nuria**, cuéntale a una amiga el día que has tenido
4. 2. Piensa que eres **Enrique**, cuéntale a un amigo el día que has tenido

## 5. El perro es el mejor amigo del hombre

*“Sólo recuerdo haberme sentido así una vez. Te vas a reír. Yo era un niño y tenía una perrita muy fea, la verdad. Era un chucho, pero la adoraba. Se llamaba Mina. La adorábamos todos, mi padre, mi madre, yo... Y la muy cabrona una Nochebuena se perdió. Bajó con mi padre a hacer la compra y desapareció. Estuvimos todo el día desesperados de un lado a otro buscándola y nada. No aparecía, no aparecía, no aparecía... y nada, nos pudimos a cenar y... imagínate que ambientazo ¿no? De repente ponen el anuncio ese del turrón el de “Vuelve a casa vuelve” Vuelve a casa vuelve por Navidad. Que hoy es Nochebuena y mañana Navidad... Bueno, se nos empezaron a caer los lagrimones a todos... De ahí mi sensación en el estómago. El mismo vacío que ahora. No sé por qué no prohíben ese anuncio de mierda ¿A cuánta gente le habrá roto el alma? ¿Quién no espera en Navidad alguien que no va a volver nunca? Claro que lo que habría que hacer sería prohibir la Navidad de un a puta vez”*



5. 1. Describe cómo afecta esta historia en la actitud de Nuria. Desarrolla tu respuesta.



### 5. 2. PERDER / PERDERSE

Cuándo utilizamos perder y cuándo perderse. Formula en todo caso una frase completa y elige la opción adecuada:

Un animal o una persona. *La perrita de Enrique se perdió una Noche buena*

No he llegado a tiempo de coger el autobús:

No sé dónde están las llaves del coche:

Voy a ver con toda seguridad el partido de fútbol

La policía está buscando al niño por todas partes, dicen que \_\_\_\_\_ en el bosque

Yo no \_\_\_\_\_ más tiempo esperando a Javi, me marché ya.

No pienso \_\_\_\_\_ la última película de Woody Allen.

(nosotros) \_\_\_\_\_ en la carretera de la Sierra, se hizo de noche y no pudimos encontrar el camino hasta que llamamos a Santi y nos indicó...

6. La Comunicación. ¿La forma de comunicarnos está cambiando?  
Vamos a ver algunos fragmentos

6. 1. Recuerdas cuándo y cómo dice Enrique estas frases. Coméntalas:

***“Pero qué estamos haciendo,  
qué estamos creando con  
esta forma de relacionarnos”***

***“Yo sé que tú no eres un  
ordenador. ¡Demuéstrame!”***

6. 2. Comenta la siguiente frase junto con la imagen. Imagen y texto ocurren simultáneamente en el corto.

***“¿No puede usted comprender  
lo que es la desesperación,  
lo que es la impotencia humana?  
Adonde vamos a ir a parar  
si no nos echamos una mano  
cuando lo necesitamos?”***



6. 3. Explica cómo se expresa Enrique y cómo se expresa Nuria. Qué recursos y estilos van utilizando a lo largo del *corto*, cuál es su actitud. Tal vez estos adjetivos te ayuden:

Desesperado      Sentimental      Frío

Profesional      Cómplice saturado      Impasible

**Indiferente**      Cordial      Coloquial      Amable

**Agresivo**      *Formal*      Irónico

**Agradable**      *Enfadado*      Desagradable...

6. 4. Con ayuda de los fotogramas, comenta la actitud y evolución de Nuria.

1



2



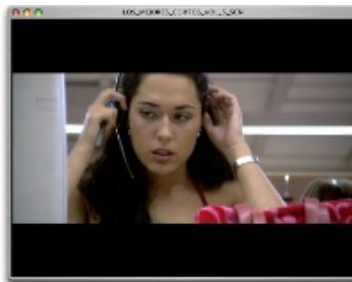
3



4



5

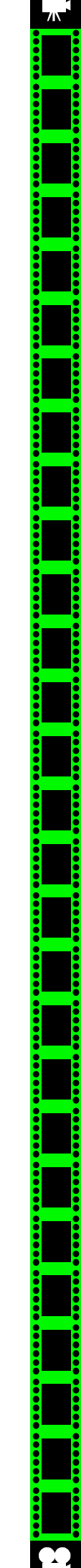


6



7





6. 5. A continuación tienes algunas de las frases que dice Nuria. Intenta cambiar el estilo, imagina que el mismo mensaje se lo das a un amigo, cómo lo dirías:

- Entiendo D. Enrique, dice usted que...
- Gracias por la espera D. Enrique.
- En ese caso, indicarle que yo no puedo darle esa información.
- Le estoy indicando que no puedo facilitar ese número
- Indicarle que no nos está autorizado a transferir llamadas
- No nos está autorizado a dar ningún tipo de información personal.
- Al superar el tiempo máximo, la llamada se interrumpe
- Correcto, puede usted volver a llamar
- *(Espero que no sean 10 min. El tiempo máximo ese)* Me temo que sí.
- Mire, de verdad lamento su situación pero yo no puedo hacer nada. Si usted desea hacerme otra consulta yo le atenderé con mucho agrado.
- Sentimos comunicarle que el tiempo máximo de llamada a nuestro servicio ha sido superado. Gracias por confiar en *Airfone*.

## 7. Tu opinión

---

### 7.1. Comenta las siguientes afirmaciones:

"El usuario se encuentra indefenso ante este tipo de servicios"

"El verdadero responsable de que el servicio de atención al cliente sea bueno y eficaz es el teleoperador"

"Las grandes compañías descuidan al pequeño cliente"

### 7.2. Comenta el cambio que se ha producido en la atención al cliente comparándola con la que existía hace 20 años. Quizá este comentario del director te ayude:

**"A la vez que la vida se nos hace más cómoda y accesible, gracias al teléfono, Internet, etc., también perdemos el contacto directo con las personas. ¿Quién no echa de menos, de vez en cuando, a ese viejo tendero que nos escuchaba, que entendía de lo que hablaba, que estaba dispuesto a ser flexible?"**

### Otras preguntas:

- ¿Por qué tiene este título el corto?
- ¿Qué nos quiere transmitir el director?
- ¿Qué te parecen los diálogos?
- ¿Qué te parece el ritmo de la acción?
- ¿Qué te parecen los actores?
- ¿Qué puntuación le darías en conjunto del 1(-) al 10(+)?





## 8. El director

Aquí tienes un resumen de una entrevista a Alberto Ruiz Rojo, el director del corto. Comenta lo que está en negrita:

### Notas del director

"La clave del éxito del corto está en la **identificación** tan absoluta **del espectador con la historia**, (todo el mundo me dice que le ha pasado) y en el acierto de haber creado una historia universal que no pertenece a ningún lugar específico ni habla de una edad o gente determinada".

"Al final responde al argumento clásico del hombre contra el sistema, como miles de historias. Lo importante es haber conseguido estructurarlo de tal forma **que el espectador se enganche** y se mantenga con ganas de saber como acaba todo esto al final".

"Creo que otro gran valor del corto es el maravilloso trabajo que han hecho los **actores** Gustavo Salmerón y Eva Marciel. Este es un corto sin explosiones, donde lo único que hay es lo que dos personas, cada uno en un lugar, se dicen por teléfono. Desde luego era muy arriesgado hacer un corto bajo esta premisa".

"Personalmente lo que más me gusta del corto es como juega con **la paradoja de la comunicación. Justo cuando la operadora calla es cuando comienzan a comunicarse**. Al final, la única forma de entenderse es con el silencio".

"Diez minutos es una **crítica** al tipo de sociedad hacia donde nos dirigimos. **Un mundo donde se supone prima la comunicación y el entendimiento y que, sin embargo, levanta continuas barreras invisibles de incomunicación que nos impiden el contacto directo con las personas**".

"En la historia que presentamos, nuestro protagonista lucha desesperadamente por hacer valer el sentido común, la flexibilidad, el entendimiento, la humanidad... Pero la frialdad y rigidez de **normas absurdas** se antepone al más mínimo brote de comprensión".

"La historia **del mundo de la atención telefónica**, donde habitualmente tenemos que hablar con ordenadores o, lo que es aún mucho peor, personas que han sido enseñadas a hablar, razonar y comportarse como ordenadores, no es más que una muestra de las **dos caras de este progreso**".

"A la vez que la vida se nos hace más cómoda y accesible, gracias al teléfono, Internet, etc., también **perdemos el contacto directo con las personas**. ¿Quién no echa de menos, de vez en cuando, a ese viejo tendero que nos escuchaba, que entendía de lo que hablaba, que estaba dispuesto a ser flexible?".

"En muchos casos, (como curiosamente ocurre en las empresas de telefonía y comunicación) ya no existe un sitio físico donde uno pueda ir a reclamar sus derechos o sus demandas. Esto evita multitud de problemas a las empresas, les ayuda a evadir miles de responsabilidades, haciendo desesperar o desistir al pobre consumidor, que se vuelve loco, en un **laberinto de contestadores, menús, teleoperadores y llamadas cortadas**. ¿Qué pasará cuando esto se trasplante a las instituciones?".

"Después de todo, nuestra **historia deja abierta una puerta a la esperanza**. Por encima de todas las normas aprendidas, por encima de las amenazas de despido si se quebrantan, por encima de todo, está nuestra verdad y todos tenemos un lado humano, que puede aparecer, aunque a veces parezca imposible. Al menos eso quiero creer yo".

[http://www.comohacercine.com/articulo.php?id\\_art=1120&id\\_cat=8](http://www.comohacercine.com/articulo.php?id_art=1120&id_cat=8)

## Más de 100 premios para '10 MINUTOS'

---



El cortometraje español Diez minutos, en el que el director madrileño Alberto Ruiz Rojo da un toque de atención sobre el modelo de sociedad al que nos dirigimos, donde la frialdad de normas absurdas se impone a la humanidad y el sentido común, ha conseguido rebasar la frontera de los 100 premios en festivales nacionales e internacionales, lo que es todo un récord.

Los últimos trofeos en sumarse al abultado palmarés de Diez minutos han sido el premio del Jurado y el del Público en el festival CinAir, celebrado en diversos restaurantes que gestiona la empresa Areas en los aeropuertos de Madrid y de Barcelona, así como el premio al mejor cortometraje en el Nassau Cinema Festival en Grecia. Entre la gran cantidad de galardones

recibidos hasta la fecha por este trabajo, que cuenta la historia de un hombre que llama al servicio de atención al cliente de su operador de telefonía móvil para solicitar una información y se encuentra con la inflexibilidad e impersonalidad de la operadora, que sistemáticamente se niega a ayudarlo, destacan el Goya al mejor corto de ficción, el Premio Iberia, y los primeros premios en distintos certámenes como los de Medina del Campo, Elche, Guadalajara, Vitoria, Santiago, Cinemae (Roma), Ismailia (Egipto) y un largo etcétera. El corto también está preseleccionado para los Oscar del próximo año.

El director de Diez minutos, Alberto Ruiz Rojo, cree que "la clave del éxito del corto está en la identificación tan absoluta del espectador con la historia, y en el acierto de haber creado una trama universal que no pertenece a ningún lugar específico ni habla de una edad o gente determinada". Además, ha destacado el trabajo de los dos actores, Gustavo Salmerón y Eva Marciel. "Personalmente, lo que más me gusta del corto es como juega con la paradoja de comunicación. Justo cuando la operadora calla es cuando comienzan a comunicarse. Al final, la única forma de entenderse es con el silencio". Ruiz Rojo rodará próximamente el largometraje *Enfrente*, un thriller trepidante y con mucho morbo que producirá Monoria Films (que actualmente produce Camarón). También es director de la nueva serie *Maneras de sobrevivir*, producida por Telespan 2000 para Telecinco, que cuenta en su reparto, entre otros, con María Esteve, Juan Sanz, Cristina Brondo, Pilar Castro o Roberto Alamo.

<http://agenciafreak.blogia.com/>