

GUÍA DE VOLUNTARIOS



#SOYVOLUNTARIO

Para más información:



 /Open House Madrid

 @openhousemadrid

 @OpenHouseMadrid

En primer lugar, gracias por querer ser voluntario de Open House Madrid. Participar al festival significaría formar parte de un evento internacional que tiene lugar en más de 40 ciudades del mundo (Londres, New York, Roma, Sidney, Lisboa...) en el que colaboran miles de voluntarios.

#GRACIAS

ANTES DEL FESTIVAL

Es muy importante que mantengas una **comunicación fluida y constante** con tu coordinador de zona. Tu coordinador te pondrá en contacto con tus compañeros de visita para que os conozcáis y realicéis la **visita previa al edificio**. Estas visitas previas son una ocasión única de ver los espacios de manera más íntima y especial con los responsables del edificio, **no te la pierdas**.

Recuerda que en la web www.openhousemadrid.org tienes una ficha resumen de cada edificio del festival y en la mayoría de edificios se te facilitará una ficha con mucho más contenido. De igual manera te animamos a que realices una investigación personal sobre tu edificio, muchas veces descubres contenido como conferencias de los arquitectos hablando sobre su propia obra.

Recuerda:

- + En caso de duda, debes consultar con tu coordinador de zona.
- + Acude a la visita previa.
- + En la web de Open House Madrid, hay una ficha resumen de todos los edificios.
- + Recoge tu camiseta, tu coordinador te puede indicar el lugar.
- + Investiga sobre tu edificio.
- + Comunícate con tu coordinador. E-mail, móvil, whatsapp, etc...

ANTES DE ABRIR EL EDIFICIO

Recuerda que hay muchos edificios abiertos de manera simultánea, una baja de última hora es un problema para tus compañeros y amigos, acude a tu turno. **Debes estar 30min. antes** para visitar una vez más el lugar y conocerlo mejor. Avisa de tu llegada a la persona de contacto o seguridad de la propiedad, así como a tus compañeros y coordinador de zona.

Coloca el **vinilo** que habrás recogido a la vez que la camiseta (si el edificio tiene horario de mañana y tarde, será el equipo de la mañana el encargado de colocarlo)



en la acera o interior del edificio, para marcar el acceso a los visitantes. Recuerda **colocarlo en un lugar visible pero respetuoso con el edificio**, en caso de duda pregunta a tu coordinador o persona de contacto de la propiedad.

Comprueba que todos los miembros del equipo han llegado. Si falta alguien, recuerda que tu coordinador te facilitó en los días previos los datos de contacto, sí no puedes comunicarte con el miembro que falta, ponte en contacto con tu coordinador.

Recuerda:




- + Comunica a tu coordinador que estás en camino.
- + Habla con tus compañeros para que a nadie se le pase.
- + Debes estar 30 min. antes del inicio.
- + Comunica (en caso de existir) al contacto del edificio tu llegada.
- + Coloca el vinilo en un lugar visible pero respetuoso con el edificio.
- + Si falta alguien del equipo, ponte en contacto con tu coordinador rápidamente.
- + Cero nervios.

3

ORIENTACIÓN AL VISITANTE

La web siempre es el medio que está más actualizado. **Utiliza las redes sociales** para estar al corriente de lo que está pasando e informar de lo que ocurre en tu edificio.

Menciona a las cuentas institucionales y usa alguno de los hashtags para que el equipo de comunicación pueda tener la información lo antes posible. Igualmente mantén informado si puedes a tu coordinador de zona.

 /Open House Madrid
 @openhousemadrid
 @OpenHouseMadrid

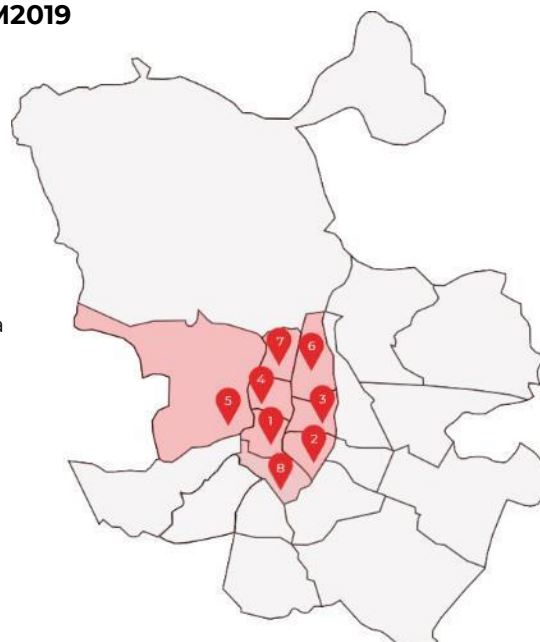
#OpenHouseMadrid
#OpenHouseMadrid2019
#OHM2019

Recuerda:

- + Web medio más actualizado.
- + Usa las redes sociales para informarte e informar.
- + Menciona a las cuentas institucionales.

Recuerda que **los edificios están organizados por barrios**, ten presente siempre tu zona y los edificios cercanos al tuyo para poder orientar hacia dónde ir a los visitantes.

1. Centro
2. Retiro
3. Salamanca
4. Chamberí
5. Moncloa
6. Chamartín
7. Tetuán
8. Arganzuela
9. Periferia



DURANTE LA VISITA

La visita tiene 3 etapas:

- Llegada de visitantes, pueden formarse colas.
- Recorrido.
- Salida.

Siempre debe haber un miembro del equipo en la entrada del edificio para realizar la recepción de visitantes y organizarlos en una cola si fuese necesario por estricto orden de llegada (con excepciones que verás en los puntos siguientes). En caso de ser un **edificio con inscripción previa deberá ir pasando lista** (lista que será facilitada por el coordinador de zona).



En aquellos edificios que la entrada se produce por orden de llegada, es muy **importante tener presente el número máximo de visitantes que pueden entrar por turno**, esto porque se debe avisar a partir de qué posición de la cola no van a poder acceder, para que nadie espere de pie y así evitar enfados. No hagas esto en las dos últimas visitas, ve haciéndolo en cuanto veas que hay cola suficiente. Asimismo, el número máximo de personas en un grupo puede variar en 1 o 2 personas si la propiedad lo autoriza, y así no dejar a grupos de amigos o familias en turnos diferentes. Así mismo, no se puede hacer una lista de acceso, debe ser por estricto orden de llegada. Crear listas en edificios sin inscripción provocará enfados de la gente.

Durante la visita habla alto y claro (siempre de manera educada y respetuosa) que todos te puedan escuchar y entender, atiende a las preguntas con naturalidad, y si no sabes la respuesta no pasa nada, recuerda que no somos expertos, responde con un, "lo siento no tengo esa respuesta". En aquellos edificios que se no esté permitido hacer fotos, recuérdalo periódicamente.

Durante las 3 etapas muéstrate alegre, convencido, sin miedo. Debes estar seguro y tener confianza en ti mismo. Sé amable y atento, claro y directo. Asimismo, disfruta de la experiencia.

Recuerda:

- + *Un miembro del equipo en la entrada siempre.*
- + *Pasa lista en los edificios con inscripción. Te la facilita tu coordinador.*
- + *Organiza la cola de visitantes y ten presente el punto a partir del cual no se podrá acceder para avisar y evitar enfados.*
- + *NUNCA se hacen listas de acceso, se accede por orden de llegada y manteniendo la cola.*

- + *Habla alto y claro. Habla con respeto y educación. Siempre tranquilo.*
- + *Si alguien no quiere seguir vuestras indicaciones llama a tu coordinador.*
- + *En caso de duda, llama a tu coordinador.*
- + *Si acude prensa para grabar avisa a tu coordinador. La prensa que va a realizar tomas debe haber sido autorizada por el equipo de prensa de Open House Madrid.*
- + *NO se pueden HACER fotos en los edificios, excepto cuando la propiedad allí mismo haya dado su autorización, pregunta nada más llegar y comunícalo a la visita.*

ACREDITACIONES

Hay 3 acreditaciones diferentes:

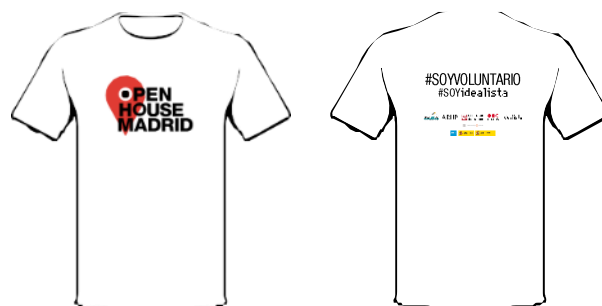
- Entrada Ticketea.
- Camiseta Open House Madrid 2019.
- Pase Open House Madrid 2019.

Ticketea

Algunos de los edificios tienen acceso restringido y la visita irá a través de entradas que la gente habrá sacado previamente a través de nuestro perfil de Ticketea. Pocos días antes del festival os haremos llegar el listado de los asistentes y el user y el password para poder hacer los registros a través de la aplicación del móvil.

Camisetas

La camiseta Open House te identifica como voluntario y la debes de llevar **puesta mientras hagas el voluntariado** en el edificio asignado. Esta camiseta te da preferencia a la hora de entrar en los edificios (excepto los que necesiten inscripción previa y estén completos) pero realiza la acción con cuidado. Si ves malas caras o si alguien hace comentarios explica tranquilamente porque pasas y anima a la gente a participar en el voluntariado del festival la próxima edición!



Dirígete al GUÍA que esté a cargo de la cola en ese momento y que sea él/ella quien te dé el aviso para pasar. **No más de 2 VOLUNTARIOS-visitantes para cada grupo que entre.**

Pase OHM.

Todo el mundo que tenga acceso preferente tendrá su identificación. Ésta **identificación da preferencia** a la hora de entrar en los edificios.

Existen 2 tipos de pases:

- Staff. (Atentos a esta, es organización)
- Press.

No más de 2 PASES-visitantes para cada grupo que entre.



Las acreditaciones son de metacrilato rojo traslucido e irán grabados con el logo de Open House Madrid y la categoría. Estarán acompañados de un colgante para el cuello blanco con el logo de Open House Madrid. Tu coordinador es un miembro del equipo, así como los de Staff, puede que deban pasar por temas logísticos o preparar una visita posterior.

COMUNICACIÓN

¡Tienes que estar localizable durante el fin de semana! Ten el teléfono a mano para poder localizarte con facilidad y evitar desplazamientos innecesarios (no lo dejes dentro de una bolsa en algún lado). Por otra parte, existen los coordinadores, no tienen edificio asignado sino un área dentro de un distrito. De esta manera son soportes y son de proximidad por si tienes problemas, incidencias, imprevistos, si faltan manos ...

FEEDBACK DE LOS VISITANTES

Para nosotros es un tema esencial. Queremos saberlo todo. Lo que funciona, lo que no, lo que se puede mejorar, lo que se debe cambiar... pero también nos gusta saber lo bueno, ¿eh?. Puedes **recoger Feedback directo**, de manera informal, mientras los visitantes hacen cola, o al salir, recuérdales o apúntalo para enviárnoslo. Terminado el festival os haremos llegar un cuestionario online o podéis enviarnos un correo.

REGISTRO DEL EDIFICIO

Cada visita cuenta. Anotad el número de visitantes que pasan cada hora por el edificio. Nos será muy útil saber el número de visitas que recibimos al cabo del día. Además, irá bien para futuras ediciones, diferenciar cuantos voluntarios pasan en cada visita.

- + ¿Solicitas créditos de libre elección en tu escuela/Universidad? **Es indispensable que firmes la hoja para asegurarnos tu asistencia. No lo olvides.** (Para solicitar créditos, tu Universidad tiene que tener convenio abierto, si no, no se podrán aplicar créditos, consulta a tu coordinador o delegación de alumnos).
- + ¡Hay un espacio destinado a las incidencias y / o observaciones, nos lo leeremos todo! :)
- + Es importantísimo que éste papel nos llegue! Deberás entregarlo al coordinador, hacerle una foto o escanearlo y **enviarlo por correo a voluntarios@openhousemadrid.org**. Se entregará el domingo.

9

REDES SOCIALES

¡Queremos que durante el fin de semana las RRSS saquen humo! ¡Haz fotos del edificio donde estés, los edificios que vayas a visitar y comparte con nosotros las situaciones que te parezcan más divertidas, bonitas o simplemente inolvidables! **¡Utiliza el hashtag #openhousemadrid** para explicarnos como vives tu propio OHM! Y el mismo fin de semana podéis utilizar el hashtag **#OHM2019** para contarnos como está la situación en tu edificio (si hay cola o no hay colas, mandar fotos de las visitas, informar de cuando cierra, etc...).

Mientras estás 'de servicio'

Siempre y cuando no interfiera con tu tarea, utiliza RRSS para informar de la afluencia de tu edificio. ¡Tanto por mucha gente como por poca, podremos así reconducir flujos hacia donde más convenga! Habrá gente encargada de re-tuitear e informar del minuto a minuto del festival.

Mientras estás de visitante

¡Será el momento en que estarás más libre pero no por ello menos útil! Puedes continuar informando de las colas que encontréis.

10

TU FEEDBACK

¡ES IMPORTANTÍSIMO! Al haber terminado el festival recibirás un formulario para que nos hagas todas las observaciones que encuentres pertinentes. ¡Nos leemos todo lo que nos escribas, de verdad! :)

RESUMEN

Recuerda:

- + En caso de duda, debes consultar con tu coordinador de zona. Comunícate con tu coordinador. E-mail, móvil, whatsapp, etc...
- + Acude a la visita previa.
- + En la web de Open House Madrid, hay una ficha resumen de todos los edificios.
- + Recoge tu camiseta, tu coordinador te puede indicar el lugar.
- + Investiga sobre tu edificio.
- + Habla con tus compañeros para que a nadie se le pase.
- + Debes estar 30 min. antes del inicio.
- + Comunica (en caso de existir) al contacto del edificio tu llegada.
- + Coloca el vinilo en un lugar visible pero respetuoso con el edificio.
- + Si falta alguien del equipo, ponte en contacto con tu coordinador rápidamente.
- + Web medio más actualizado.
- + Usa las redes sociales para informarte e informar.
- + Un miembro del equipo en la entrada siempre.
- + Pasa lista en los edificios con inscripción. Te la facilita tu coordinador.
- + Organiza la cola de visitantes y ten presente el punto a partir del cual no se podrá acceder para avisar y evitar enfados.
- + NUNCA se hacen listas de acceso, se accede por orden de llegada y manteniendo la cola.
- + Habla con respeto y educación. Siempre tranquilo
- + Si acude prensa para grabar avisa a tu coordinador. La prensa que va a realizar tomas debe haber sido autorizada por el equipo de prensa de Open House Madrid.
- + NO se pueden HACER fotos en los edificios, excepto cuando la propiedad allí mismo haya dado su autorización, pregunta nada más llegar y comunícalo a la visita.




GRACIAS
¡¡POR PARTICIPAR CON NOSOTROS!!
SIN VOSOTROS NADA SERÍA POSIBLE.
HASTA PRONTO =)



#SOYVOLUNTARIO

Para más información:



 /Open House Madrid
 @openhousemadrid
 @OpenHouseMadrid