

GUÍA DEL VOLUNTARIO

O

H

 **HOLCIM** te da la bienvenida
a la 10ª edición de
Open House Madrid

M

**OPEN
HOUSE
MADRID**

Festival
de arquitectura y ciudad **10ª edición**

26 → 29 Septiembre
2024

PARTNERS INSTITUCIONALES



EMPRESAS



MEDIA PARTNERS



Open House Madrid 2024

10ª EDICIÓN DE OPEN HOUSE MADRID

Festival internacional de arquitectura y ciudad

- Fecha: 26 al 29 de septiembre de 2024
- Link al [Programa - Open House Madrid](#)

Recuerda:

- Presentarte **mínimo 30 minutos antes** del horario asignado (te informaremos sobre la antelación necesaria por WhatsApp).
 - Existen visitas **sin inscripción** y visitas **con inscripción** (para estas últimas otorgamos 5 minutos de espera por cortesía).
 - Organizar siempre a los visitantes en una **fila india por orden de llegada** hasta completar aforo.
 - Recoger tu **Welcome Pack del Voluntario** el día y en el horario que te comunicaremos por WhatsApp. Es importante que, durante las visitas, **uses siempre la camiseta y la bolsa**.
- Síguenos en **@openhousemadrid**
 - Etiqueta a **@openhousemadrid** y utiliza los hashtags **#OpenHouseMadrid #SoyVoluntario**
 - Contacto del equipo de coordinación de voluntarios: **voluntarios@openhousemadrid.org**

1. Introducción

[¡Bienvenido a Open House Madrid!](#)

A través de esta guía podrás conocernos mejor y descubrir nuestra filosofía y valores, que a partir de ahora cobrarán vida a través de tu actividad. **Representas a Open House Madrid ante nuestros visitantes, así que tu labor marcará una diferencia en su experiencia.**

Te animamos a leerla con atención y, si tienes alguna duda, puedes contactarnos en voluntarios@openhousemadrid.org. También puedes consultar nuestras FAQs en openhousemadrid.org.

Recuerda que al inscribirte **contamos con tu participación**, por eso te pedimos que adquieras un **compromiso de asistencia** con nosotros y con tus compañeros.

2. Protocolos

General

Es muy importante que mantengas una comunicación fluida y constante con el equipo de coordinación de voluntarios antes y durante la celebración de Open House Madrid. Somos un soporte de proximidad a tu disposición para resolver dudas, incidencias, problemas o imprevistos.

Recuerda, tienes que estar localizable durante todo el festival dentro de los horarios de visita del programa. Procura tener siempre a mano el teléfono para poder contactarte con facilidad.

La bolsa y la camiseta de Open House Madrid te identifican como voluntario del festival y debes llevarlas puestas mientras hagas el voluntariado en tu edificio o ruta asignado.

Acreditaciones especiales

Los miembros del staff y aquellos que colaboran en la realización y difusión del festival estarán acreditados.

El equipo Open House Madrid llevará de forma visible una acreditación de STAFF Open House Madrid para acceder a todas las visitas y controlar el correcto funcionamiento del festival. El equipo de Staff incluye: responsables de producción, responsables de comunicación, coordinadores de voluntarios, fotógrafos (en algunos casos con trípode) y cameraman que documentarán el evento. La acreditación de Staff supondrá un acceso extra al aforo, **máximo 2 pases extra por grupo de visita**. Los espacios tienen conocimiento del funcionamiento a través del formulario de inscripción al evento, que han aceptado.

Por otro lado, algunos representantes de **los patrocinadores, colaboradores o periodistas** de Open House Madrid, tendrán una **acreditación digital** que le dará acceso prioritario a las visitas sin inscripción, en este caso dentro del aforo

establecido y siempre máximo 2 pases extra por grupo de visita. El mismo funcionamiento valdrá para **los voluntarios**, en este caso estarán acreditados con **camiseta y bolsa de Open House Madrid**.

ACREDITACIONES ESPECIALES OPEN HOUSE MADRID		
QUIÉN	CÓMO SE ACREDITA	ACCESO PRIORITARIO A
Staff	Acreditación Staff Open House Madrid	Todas las visitas
Invitados (periodistas, patrocinadores y colaboradores)	Acreditación digital Open House Madrid	Visitas SIN Inscripción
Voluntarios	Camiseta + Bolsa Open House Madrid	Visitas SIN Inscripción

Antes del festival

El equipo de gestión de voluntarios te asignará un espacio, teniendo en cuenta la disponibilidad de turnos y las preferencias que has señalado en el formulario de inscripción online.

El equipo de Gestión de Voluntarios utilizará como herramienta de comunicación principal WhatsApp para enviar toda la información necesaria que tendrás que conocer antes de día de la visita:

- Te pondrá en contacto con tus compañeros de visita a través de un **grupo de WhatsApp** para que os conozcáis los días previos al festival y por si tienes que comunicar algo al equipo.
- Avisará del día y horarios de recogida para tu **Welcome Pack del Voluntario** (bolsa + camiseta de Open House Madrid), imprescindible para participar en el festival como voluntario.
- Informará sobre la visita previa al espacio asignado, solo si eres un voluntario-guía.
- Enviará **material y notas importantes** que tendrás que leer y conocer antes del día de la visita para poder desarrollar tu rol correctamente.

Antes de la visita

El día de la visita **deberás presentarte en el punto de encuentro con al menos 20 minutos de antelación** para coordinarte con el resto de voluntarios y el personal del edificio, además de atender a los asistentes que lleguen con antelación para conseguir sus plazas en la visita. Si tu visita va a estar guiada por un profesional colaborador, éste llegará con mínimo 10 minutos de antelación para coordinarse con los voluntarios asignados.

Acude a tu turno y recuerda que hay muchos espacios abiertos de manera simultánea, por lo que **una baja de última hora es un problema para todos tus compañeros y para la organización general del festival.**

Conocer el edificio o ruta asignado te ayudará a ofrecer una mejor atención, por ejemplo, conocer dónde se encuentran los aseos, accesibilidad del espacio para personas con movilidad reducida, conocer las salidas de emergencia, etc. y por supuesto conocer las prohibiciones y obligaciones del espacio.

También es importante que conozcas aspectos básicos de la visita, como la duración o el aforo, e incluso otras visitas cercanas que no requieran inscripción. Esta información se te facilitará a través de WhatsApp.

Durante la visita

Nada más llegar **coloca el vinilo en el suelo**, en el punto de encuentro establecido (si eres el voluntario que ha recibido esta tarea el día de la entrega del Welcome Pack del Voluntario). Tiene que ser visible desde la calle. Ese vinilo sirve para identificar el punto de encuentro de la visita donde estarán los voluntarios atendiendo a los asistentes. Si el punto de encuentro es dentro de un complejo o del edificio, pide permiso antes de pegar el vinilo en el suelo. ¡Nunca pegues el vinilo en paredes o cristales! Y recuerda retirarlo cuando acaben las visitas.

La visita tiene 3 etapas:

- Llegada de visitantes  **¡IMPORTANTE!**  Pueden formarse colas
- Recorrido
- Salida

Llegada de los visitantes

En el evento Open House Madrid 2024, la llegada de los visitantes es un aspecto crucial para asegurar una experiencia organizada y fluida. A continuación, se detallan los procedimientos y consideraciones esenciales para la llegada de los visitantes:

Visitas con Inscripción

1. Recepción:
 - Un miembro del equipo debe estar siempre presente en la entrada del edificio o punto de encuentro para recibir a los visitantes.
 - Se proporcionará un listado con los datos de las personas inscritas para verificar su inscripción a la llegada.
2. Seguridad y Acceso:
 - En edificios oficiales, se exigirá el DNI y solo se permitirá el acceso a las personas que figuren en el listado.
 - Si algún inscrito no se presenta dentro de los 5 minutos de cortesía, se podrá permitir la entrada a otros visitantes que no estén en el listado, respetando el aforo máximo y registrando sus datos a través de un formulario de inscripción de último minuto.
3. Priorización:
 - Las personas inscritas tienen prioridad y se les dará un margen de 5 minutos de cortesía antes de permitir el acceso a otros visitantes.
4. Niños y Menores:
 - Los niños mayores de 2 años cuentan como parte del aforo y requieren inscripción.
 - Algunas visitas no permiten la entrada a menores de 16 años, lo cual estará indicado en la ficha de la visita.

Visitas sin Inscripción

1. Orden y Aforo:
 - Los visitantes serán admitidos por estricto orden de llegada, organizando la fila y respetando el aforo de cada espacio.
 - No se permitirá hacer listas ni reservar plazas para turnos posteriores. La única manera de asegurar una plaza es haciendo la fila correspondiente.
2. Mantenimiento del Orden:
 - Es crucial mantener una fila ordenada para contar a los visitantes fácilmente y evitar que se añadan personas a la cola de manera desorganizada.

- En lugares con alta demanda, se recomienda que un voluntario informe a las personas al final de la cola si el aforo ya está completo para evitar que esperen innecesariamente.

Consideraciones Generales

1. Vinilo de Identificación:
 - Colocar un vinilo en el suelo en el punto de encuentro para identificar el lugar donde los voluntarios recibirán a los visitantes. Este debe ser visible desde la calle y retirarse al finalizar las visitas.
2. Registro y Comunicación:
 - Anotar el número de visitantes que participan en cada turno y enviar el listado al grupo de WhatsApp al finalizar el turno del día asignado.

Proceso de Visita

La visita se divide en tres etapas:

1. Llegada de Visitantes: Recepción y organización inicial.
2. Recorrido: Acompañamiento y control del grupo durante la visita.
3. Salida: Finalización de la visita y recopilación de feedback a través de un código QR.

Estos procedimientos aseguran que las visitas se realicen de manera ordenada y segura, proporcionando una experiencia positiva tanto para los visitantes como para los voluntarios .

3. ¿Qué esperamos de ti?

1. Rol y Responsabilidades:

- Asignación de Espacios: Cada voluntario será asignado a uno o más espacios o rutas donde recibirán y acompañarán a los visitantes.
 - Organización de Grupos: Los voluntarios deben ayudar a organizar los grupos de visitantes, controlar los aforos y gestionar los listados en los espacios que requieren inscripción previa.
 - Acompañamiento durante la Visita: Acompañar a los visitantes a lo largo de cada turno, asegurando que la visita se desarrolle de manera ordenada y segura.
2. Guía y Apoyo Profesional:
- En algunas visitas, profesionales o miembros de la Asociación de Jóvenes Guías de Turismo de Madrid se encargarán de guiar al grupo.
 - i. En espacios más pequeños, algunos voluntarios seleccionados podrán guiar la visita tras recibir el material de estudio y realizar una visita previa al espacio.
 - Imagen y Apariencia:
 - i. Imagen Limpia y Cuidada: Mantener una apariencia profesional y cuidada durante todo el festival.
 - ii. Uso de la Camiseta del Festival: La camiseta identificativa debe estar visible y no ser cubierta por accesorios.
 - iii. Comportamiento Apropiado: Evitar mascar chicle y comportarse de manera profesional en todo momento.
 - Trato a los Visitantes:
 - i. Actitud Profesional y Entusiasta: Mostrar siempre entusiasmo, integridad y una actitud de bienvenida.
 - ii. Cortesía y Atención: Utilizar siempre palabras como "gracias" y "por favor", y asegurarse de que todos los visitantes reciban atención adecuada.
 - iii. Resolución de Incidencias: Estar siempre disponible para atender posibles incidencias o dudas de los visitantes.
 - Equipo y Colaboración:
 - i. Trabajo en Equipo: Colaborar con el resto del equipo de voluntarios para alcanzar el éxito del festival.

- ii. Respeto y Diversidad: Respetar la diversidad y trabajar de manera cooperativa para lograr los objetivos comunes.
- Mejora Continua:
 - i. Iniciativa e Innovación: Buscar formas innovadoras de mejorar la experiencia de los visitantes.
 - ii. Encuestas de Calidad: Participar en las encuestas post-evento para identificar áreas de mejora.
- Normas y Prohibiciones:
 - i. Evitar fumar en presencia de visitantes y prohibición total del consumo de alcohol y drogas durante las actividades del festival.
- Uso de Redes Sociales:
 - i. Promoción del Festival: Utilizar redes sociales para promover el festival sin interferir con las responsabilidades asignadas.

😊 ¡MUCHAS GRACIAS!