



OPEN  
HOUSE  
MÁLAGA

Festival internacional  
de arquitectura y ciudad



4ª edición

10-12 mayo 2024

# GUÍA DEL VOLUNTARIO



[openhousemalaga.org](https://openhousemalaga.org)



# GUÍA DEL VOLUNTARIO

## Open House Málaga 2024

**¡Bienvenid@ a la 4ª edición de Open House Málaga!**

*Festival internacional de arquitectura*

- Fecha: **del 10 al 12 de mayo de 2024**
- Link al [Programa - Open House Málaga](#)

A través de esta guía podrás tener la información necesaria para realizar tu labor.

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

Sin ti Open House Málaga no sería posible, ¡Muchísimas gracias!

## 1. Protocolos

### General

Es muy importante que mantengas una comunicación fluida y constante con el equipo de Gestión de Voluntarios antes y durante la celebración de Open House Málaga. Somos un soporte de proximidad a tu disposición para resolver incidencias, problemas o imprevistos. Recuerda, tienes que estar localizable durante todo el fin de semana.

### Acreditaciones Especiales

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

- El equipo Open House Málaga llevará de forma visible una acreditación de STAFF OHM (Acceso prioritario: todas las visitas). 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. Por otro lado, algunos representantes de los patrocinadores, colaboradores o periodistas tendrán acreditación digital que le dará acceso prioritario a las visitas sin inscripción.

### Antes del festival

El equipo de Gestión de Voluntarios utilizará WhatsApp para enviar toda la información necesaria:

- Te pondrá en contacto con tus compañeros de visita a través de un grupo de WhatsApp.
- Avisará del día y horarios de recogida para tu Kit del Voluntario (bolsa + camiseta de Open House Málaga).
- Informará sobre la visita previa al espacio asignado, solo si eres un voluntari@-guía.
- Envió 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 30 minutos de antelación. 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.

*INFORMACIÓN ENVIADA AL EDIFICIO: Si se presenta algún asistente antes de la llegada de los voluntarios, es importante que se comunique a los visitantes de Open House Málaga que esperen fuera el acceso y organizar*

*una fila por orden de llegada. El edificio no podrá hacer ninguna lista de nombres ni reservas, las personas interesadas tendrán que esperar en el punto de encuentro la llegada de los voluntarios, que se ocuparán de formar el grupo de la visita a su llegada.*

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. Si algún miembro de tu equipo de voluntarios no se ha presentado, informa a los Coordinadores en el grupo Whatsapp.

Conocer el edificio o ruta asignado te ayudará a ofrecer una mejor atención. También es importante que conozcas aspectos básicos de la visita, como la duración o el aforo.

### **Durante la visita**

Importante que, durante las visitas, **uses siempre el kit de voluntario** (bolsa+camiseta) que te entregaremos. Nada más llegar coloca el vinilo en el suelo, en el punto de encuentro establecido (si eres el voluntari@ que ha recibido esta tarea el día de la entrega del Kit del Voluntario). Ese vinilo sirve para identificar el punto de encuentro de la visita donde estarán los voluntarios atendiendo a los asistentes.

La visita tiene 3 etapas:

### **Llegada de los visitantes**

Siempre debe haber un miembro del equipo en la entrada del edificio o en el punto de encuentro de la ruta para recibir a los visitantes.

### **Visitas con inscripción**

Algunas visitas requieren inscripción previa. En este caso, se te facilitará a través del grupo de WhatsApp, un listado con los datos de las personas inscritas, de manera que a su llegada puedas verificarlo (nombre y apellidos, DNI) para poder enviar el informe al equipo de Gestión de Voluntarios.

Cuando no se haya presentado alguna de las personas inscritas (damos 5 minutos de espera de cortesía), podrán acceder otros visitantes que se encuentren esperando, siempre respetando el aforo máximo de la visita y tomando sus datos a través del formulario de INSCRIPCIÓN DE ÚLTIMO MINUTO, para lo cual te facilitaremos un QR. Recuerda que los niños mayores de 2 años sí cuentan como aforo y por lo tanto requieren inscripción. Algunas visitas no permiten el acceso a menores de 16 años; en este caso, lo indicaremos en la ficha de la visita.

### **Visitas sin inscripción**

El acceso de los visitantes se realizará por estricto orden de llegada, organizando la fila y turnos. No está permitido elaborar listados ni reservar plazas para turnos que comienzan más tarde. Anota el número de visitantes que pasan cada día por el edificio y envíalo al grupo de WhatsApp cuando comience cada visita.

### **Recorrido**

Recuerda que nuestro objetivo es ofrecer a nuestros visitantes una experiencia que marque la diferencia. No te desentendas cuando empieza la visita; debes estar siempre pendiente, atendiendo posibles incidencias o resolviendo las dudas de los visitantes. Controla el grupo a lo largo del recorrido para que no se disperse o retrasen los tiempos de visita.

### **Salida**

Al final de la visita, pide a los visitantes que completen una breve encuesta de calidad, para lo cual te facilitaremos un QR. Si tu turno ha sido el último de las visitas Open House Málaga realizadas al espacio asignado es importante que quites el vinilo colocado al principio de la visita. Envía al grupo de WhatsApp de tu espacio los datos de los asistentes.

## 2. ¿Qué esperamos de ti?

Cuida tu imagen y la de Open House Málaga. Como voluntari@ eres parte importante del éxito de Open House Málaga. Sois los voluntarios quienes, con vuestro conocimiento, compromiso y entusiasmo, hacéis posible el festival.

### **Trato**

- Atiende a los visitantes de manera correcta y educada
- Procura que ningún visitante quede desatendido
- Conocer el edificio o ruta asignado te ayudará a ofrecer una mejor atención
- Mantén siempre una actitud receptiva, colaboradora y proactiva
- Procura no hablar por el móvil durante la visita
- No hables con tus compañeros dando la espalda a los visitantes
- Contacta con el equipo de Gestión de Voluntarios en caso de tener algún problema o duda

### **Redes sociales y medios de comunicación**

Para usar las redes sociales durante el festival:

- **Síguenos en @openhousemalaga a través de Facebook, Instagram y Twitter**
- Haz vídeos o fotografías de espacios, rincones o alrededores del edificio o ruta que tengan algún interés desde el punto de vista arquitectónico o momentos destacados del festival que quieras compartir.
- **Etiqueta a @openhousemalaga** y utiliza los hashtags **#OpenHouseMalaga #SoyVoluntario**

Otros consejos:

- Menciona la fuente si usas un contenido ajeno y, si tienes dudas, consulta con el autor.
- Ten en cuenta que los comentarios que hagas en las redes sociales serán siempre a título personal aunque te identifiques como voluntari@ de Open House Málaga.
- Al inscribirse o participar en la visita, los visitantes aceptan aparecer en imágenes tomadas durante el festival por diferentes medios para su posterior difusión informativa o promocional, y autorizan dicho uso. No obstante, si haces fotos de algún visitante en concreto, es conveniente que le informes de que publicarás esas imágenes en las redes sociales.
- Reporta al Equipo de Gestión de Voluntarios (email: [voluntarios@openhousemalaga.org](mailto:voluntarios@openhousemalaga.org) o móvil del administrador del grupo Whatsapp donde estás asignado) cualquier situación que surja a partir de una de tus publicaciones y que no sepas cómo gestionar: 'haters', críticas, descalificaciones, preguntas que no sepas responder, etc. También puedes consultar nuestras FAQs en [openhousemalaga.org](http://openhousemalaga.org).

Si un medio de comunicación se pone en contacto contigo recuerda que no está permitido hacer declaraciones en nombre de Open House Málaga. En caso de que te lo pidan, ponte en contacto con el equipo de Gestión de Voluntarios (email: [voluntarios@openhousemalaga.org](mailto:voluntarios@openhousemalaga.org) o móvil del administrador del grupo Whatsapp donde estás asignado) que avisará al equipo de Comunicación del festival. Nuestra política respecto a la entrega de información con implicaciones corporativas a cualquier medio de comunicación social es "Hablemos con una sola voz".

### **Después del festival**

Cuando acabe el festival recibirás una breve encuesta de calidad donde podrás hacernos las observaciones que consideres relevantes. Para nosotros es un tema esencial, queremos saberlo todo: lo que funciona, lo que no, lo que se puede mejorar, etc. ¡Nos leemos todo lo que escribes, de verdad!

😊 **¡Muchas gracias!**