

PROTOCOLO DE VOLUNTARIADO. GUIA, NORMAS Y PROHIBICIONES DEL CENTRO INTEGRAL CANINO DE MAJADAHONDA (CICAM).

(4º Actualización, entrada en vigor:
20/01/2026)

Este protocolo tiene como objetivo establecer las normas y procedimientos para los voluntarios que desean contribuir a nuestro centro de protección animal.

Aquí se muestran las funciones que los voluntarios pueden realizar, así como medidas de seguridad y bienestar animal, normas y prohibiciones.

1. ¿QUE FUNCIONES PUEDO REALIZAR

Dentro de este centro de protección animal hay muchísimas cosas que un/a voluntario/a puede realizar:

1.1. Con perros adultos

- Sacar a pasear perros: buscaremos un paseo de interacción con humanos y con los perros que se llevan bien. Evitaremos juntar perros que se lleven mal y las zonas que generen estrés.
- Construcción de juguetes: destinados a interactuar con nuestros perros. Recordad que estos juguetes deben estar supervisados por el personal del CICAM y que no se pueden dejar en el chenil.
- Cepillar: tener un pelo brillante y aseado les ayudará a mantener la higiene y estar mucho más “guapos” de cara a ser adoptados. El personal del CICAM te asesorará sobre el tipo de cepillo, zonas de cepillado y qué animales lo gestionan bien y cuáles hay que esperar que los preparemos para ello.
- Jugar: hay infinidad de juegos, hay perros que son más activos que otros, evitaremos juegos que impliquen las manos o morder.
- Entrenar comportamientos: dar instrucciones tales como: “sentado”, “quieto”, “a tu sitio”, dejarse acariciar, pasear con correa, que acuda a su llamada, subir al coche, etc. Todo ello facilitará su futura adopción.
- Preparar pistas cognitivas: esconder su ración de comida y que la vaya buscando con el olfato o solucionar un problema fácil para sacar la comida le ayudará en la

gestión del estrés que provoca la cautividad. Recordar coordinar esta actividad con el personal del CICAM.

- Socializar: muchos animales puede que tengan estrés y pueden aparecer sensaciones de inseguridad y miedos, que se manifiesten con excesiva alegría, con retraimiento, agresión o incluso inhibición o apatía, de ahí que sea imprescindible que toda interacción nuestra vaya enfocada a generar buenas emociones.
- Observar e informar al personal del CICAM de nuevos comportamientos o posibles problemas de salud. Cada cosa que veamos, o que notemos diferente, debemos comunicarlo, por si detrás hubiera un problema de salud para que la veterinaria lo evalúe y determine qué hacer. Para ello, los voluntarios cuentan con el correo cicammajadahondavoluntarios@outlook.es donde deben escribir para informar de los cambios que hayan percibido.

1.2. Con cachorros

- Sacar a los patios exteriores: Sólo si nos informa la veterinaria que ya tiene las vacunas necesarias para poder relacionarse. Buscaremos momentos de interacción con personas y entre los cachorros. Evitaremos juntar con otros perros adultos sin consultar.
- Jugar con nosotros: evitaremos que los cachorros nos muerdan las manos o la ropa y les dejaremos que muerdan sus juguetes. Tendremos que medir nuestra fuerza a la hora de jugar con ellos y respetarles si prefieren retirarse y dejar de jugar.
- Relajar a los cachorros: debemos intentar enseñarles a bajar los niveles de actividad. Podemos acariciarles, dejarles dormir y quedarse tranquilos.
- Cepillar: cepíllales despacito para que sea agradable para ellos, esto hará que no tengan problemas para dejarse cepillar cuando sean mayores.
- Entrenar comportamientos: dar instrucciones tales como: “sentado”, “quieto”, “a tu sitio”, dejarse acariciar, pasear con correa, que acuda a su llamada, subir al coche, etc. Todo ello facilitará su futura adopción.

- Observar e informar al personal del CICAM de nuevos comportamientos o posibles problemas de salud. Cada cosa que veamos, o que notemos diferente, debemos comunicarlo, por si detrás hubiera un problema de salud para que la veterinaria lo evalúe y determine qué hacer. Para ello, los voluntarios cuentan con el correo cicammajadahondavoluntarios@outlook.es donde deben escribir para informar de los cambios que hayan percibido.

1.3. Con gatos

- Enriquecimiento ambiental: como a los gatos no podemos sacarlos a pasear debemos ser más creativos para aportarles estímulos y mejorar su entorno y su día a día. A los gatos les encanta trepar, cazar, esconderse, curiosear, olfatear, observar... por tanto tenemos una gran variedad de posibilidades a nuestro alcance para poder ofrecerles.
- Construcción de juguetes: destinados a interactuar con nuestros gatos. Recordad que estos juguetes deben estar supervisados por el personal del CICAM y que no se pueden dejar en el chenil.
- Juegos: realizar sesiones diarias, breves y alternando los juguetes para que tengan variedad. Debemos permitir que atrapen el juguete en algún momento para evitar que se frustren.
- Estímulos olfativos como la hierba gatera, que se suele restregar en superficies como los rascadores o su manta.
- El contacto que nosotros tengamos con ellos nunca debe ser forzado, debe aportarles diversión o comodidad, o al menos que no les moleste. Hay muchos gatos que de primeras no nos conocen y se esconden o alejan, pero si somos pacientes, con juegos, comida o por su conocida curiosidad, se acabarán acercando a olfatearnos y conocernos. Poco a poco os irán conociendo, confiarán más y os pedirán mimos o juego. Las caricias deben ser breves, por las zonas de la cara, cuello y laterales. La zona de las ingles, tripa y grupa no son tan bienvenidas por la mayoría y puede que alguno te lance un pequeño mordisco. Es su manera de decirte «así no» o «suficiente». NO debemos regañarles por modernos, no lo van

a entender. El contacto social con otros gatos es muy importante para ellos, por ello intentamos que estén siempre en parejas o pequeños grupos, sobre todo si son cachorros.

- Observar e informar al personal del CICAM de nuevos comportamientos o posibles problemas de salud. Cada cosa que veamos, o que notemos diferente, debemos comunicarlo, por si detrás hubiera un problema de salud para que la veterinaria lo evalúe y determine qué hacer. Para ello, los voluntarios cuentan con el correo cicammajadahondavoluntarios@outlook.es donde deben escribir para informar de los cambios que hayan percibido.

2. MEDIDAS DE SEGURIDAD

2.1. Con perros adultos

- No ir directamente a acariciarles, y al hacerlo, hacerlo en cuclillas o sentado en el suelo y con la palma de la mano hacia arriba, dejar que ellos se acerquen. No mirar fijamente a los ojos.
- Si un perro se pone demasiado nervioso no sobreexcitarle diciéndole cosas y animándole a seguir saltando.
- No despedirnos de ellos en el chenil sino antes de bajarle al mismo, intentar no generar ansiedad al irnos.
- Si un perro necesita distancia te lo dirá sacando la lengua. Si no le gusta como le acaricias, te lo indicará quedándose quieto con la boca cerrada y la mirada fija, gruñendo, con un ladrido grave y preparándose para saltarte, o directamente saltándote con intención de agredir, debemos mantener la distancia, no traspasar las rejas y adoptar las medidas de precaución necesarias.
- Asegurarnos de cerrar bien las puertas. No dar la espalda al salir para evitar que puedan escapar sin darnos cuenta, siempre debemos salir mientras los miramos.

2.2. Con cachorros

- No dejar que el cachorro corree fuera de su chenil o el parque de cachorros sin informarnos de que podemos sacarlos.

- Tener cuidado con el juego y medir bien la fuerza para no hacerles daño.
- Evitar ruidos fuertes, movimientos bruscos y no regañarles ni gritarles para que no se asusten o cojan miedos.
- No juntar con adultos o con perros con los que no nos lo hayan confirmado antes.
- Evitar estar continuamente jugando y sobreexcitándolos, dándoles períodos de caricias tranquilas para que se relajen.
- Cerrar bien las puertas.

2.3. Con gatos

- Respetar el flujo sanitario. Primero visitar zona de adultos y luego zona de cuarentena utilizando siempre el pediluvio y dejando los gatos con enfermedades infecciosas (inmunodeficiencia, leucemia, panleucopenia...) para el final lavándose las manos después siempre.
- No pasar a las zonas que así lo indique el centro.
- No perseguir los gatos, dejar que ellos se acerquen.
- Antes de un mordisco o zarpazo, los gatos también nos darán una serie de señales previas: orejas planas hacia atrás, ojos que te miran fijamente con las pupilas dilatadas, cuerpo agachado y tenso, fuertes latigazos de la cola y movimientos cautelosos.
- Cerrar bien las puertas. No dar la espalda al salir para evitar que puedan escapar sin darnos cuenta, siempre salir mientras los miramos de frente.
- Si no conocemos a los gatos nuevos, nos tenemos que enterar en qué situación sanitaria se encuentran preguntando a la veterinaria del centro antes de pasar con ellos.

3. PROTOCOLO DE TRABAJO

3.1. Con perros adultos y cachorros

- Recoger las heces de los animales al salir a pasear fuera del chenil. (Encontrarás bolsas de recogida a tu disposición)

- Pasear siempre con arnés y/o correa. Si es un PPP siempre con bozal y con una persona que disponga de licencia. No soltar nunca los animales.
- No hacer paseos cuando hace mucho calor o cuando puede llover, utilizar en ese caso los cheniles exteriores.
- Los voluntarios no pueden permanecer dentro de los cheniles de los perros salvo que se solicite autorización al personal del CICAM y este considere que su presencia no va a generar estrés o afectar al bienestar de los perros
- Seguir las normas explicadas en el curso de formación que se imparte por el personal del CICAM para salir y entrar con los perros de los cheniles.
- No juntar perros que no se conocen, y evitar cruces con los mismos. La seguridad es muy importante.
- Agarrar fuerte la correa, pero no tirar de ella. Si un perro es muy grande y puede con nosotros deberá pasear con, mínimo, dos personas.
- Permitir al animal explorar y entender sus comportamientos.
- No dar pienso, premios, chuches ni comida húmeda sin la autorización de la veterinaria del centro.
- Si te apetece hacer algo nuevo asesorarte de cómo hacerlo y solicita la autorización del centro.
- Cualquier duda preguntar siempre a los trabajadores del centro.

3.2. Con gatos

- Mantener las distancias dejando que ellos se acerquen.
- No sacar a los gatos de los cheniles.
- No dejarlos pasear por el pasillo.
- No juntar gatos de unos cheniles con otros.
- Dejar que el gato se mueva libremente, sin inmovilizarlo o agarrarlo para que venga con nosotros.

- Permitir al animal explorar y entender sus comportamientos.
- No dar pienso, premios, chuches ni comida húmeda sin la autorización de la veterinaria del centro.
- No limpiar los areneros ni los utensilios, de ello se encargará el personal del CICAM.
- Si te apetece hacer algo nuevo asesorarte de cómo hacerlo y solicita la autorización del centro.
- Cualquier duda preguntar siempre a los trabajadores del centro.

4. NORMATIVA DEL CENTRO

4.1. Horarios

- Todos los voluntarios deben llegar al centro 15 minutos después de su apertura.
- Todos los voluntarios deben abandonar el centro 15 minutos antes de su cierre.
- De lunes a viernes, habrá turno de mañana y turno de tarde.
- Los sábados habrá dos turnos, de 10:15 a 12:30 y de 12:30 a 14:45.
- El mismo voluntario no podrá asistir en ambos turnos, ni entre semana ni los sábados.
- Los domingos y días festivos no habrá voluntariado.
- En los periodos del año natural en los que se produzcan dos días consecutivos sin actividad de voluntariado, ya sea por la coincidencia de dos días festivos, un sábado festivo o un lunes festivo, el personal del CICAM informará con antelación a los voluntarios sobre la posibilidad de asistir uno de estos días, en el horario de 10:15 a 11:45. El número máximo de voluntarios para perros será de 3 personas y en gatos será de 3 personas en total. Se designarán los voluntarios en estricto orden de petición.
- No se permite la permanencia de voluntarios dentro del centro en los horarios fuera de la atención al público, a no ser que la veterinaria del centro lo haya autorizado por razones justificadas.

4.2. Estancia

- Todos los voluntarios deben registrarse al entrar en las hojas de registro colocadas en el pasillo de la oficina donde deberán poner su nombre, firmar y escribir claramente qué tareas vienen a realizar.
- El número máximo de voluntarios en gatos es de 3 en adultos, 3 en cuarentena y en perros es de 4. Si el número de perros paseables es inferior a 4, el aforo de voluntarios de perros será igual al número de perros que haya para pasear. Este aforo podrá variar en los días de formación.
- Se deberá escribir al correo para el voluntariado (cicammajadahondavoluntarios@outlook.es) para comunicar al centro cualquier problema o inquietud. A su vez, se avisará al personal del CICAM con un de mínimo 24h de antelación informando de quién va a venir y qué tareas va a realizar. De esta manera el personal del CICAM podrá controlar los aforos para los diferentes edificios.
- Obligatoriedad de acudir al centro y realizar labores del voluntariado, al menos, una vez al mes. Si en el plazo de un año se repite esta falta tres veces, sin necesidad de ser consecutivas, el voluntario quedará expulsado del programa. No se tomarán como falta las ausencias justificadas y avisadas con antelación. Si un voluntario es expulsado por esta razón deberá esperar un año natural desde su suspensión para poder volver a participar en el programa del voluntariado.
- Se realizarán evaluaciones periódicas del voluntariado para conocer el desempeño y asistencia de cada uno y valorar su continuación como voluntario.
- Máximo de voluntarios adscritos al centro será de 100, si alguien quiere acudir como voluntario y ya cumplimos el cupo debe permanecer en lista de espera hasta que haya una baja. Se informará a dicha persona cuando quede hueco.
- El personal del CICAM se encarga de acompañar y guiar a los visitantes que vengan a conocer el centro e interesarse en adoptar. NUNCA un voluntario debe interferir en un proceso de acogida/adopción ni mucho menos preguntar al interesado datos personales. Es recomendable que los posibles adoptantes acudan al centro con cita.

- Se prohíbe fumar en todo el centro (edificios y zonas exteriores)

4.3. Atención de los animales

- El servicio veterinario del centro es el responsable de tomar las medidas necesarias para preservar la salud y el bienestar de los animales. Determina por tanto las acciones que en cada momento más convenga, así como dirigir y coordinar el programa CES/R en gatos.
- Los tratamientos que tengan los animales serán administrados por las veterinarias o por personal del centro en su ausencia y con su permiso. Los voluntarios NO administran tratamientos.
- En caso de necesitar un animal asistencia en ausencia de las veterinarias el personal del centro lo llevará al centro veterinario colaborador. NUNCA un voluntario llevará ni recogerá a un animal de dicho centro.
- Los voluntarios no traerán animales por su cuenta al centro. Si son colaboradores capturadores avisarán a la veterinaria encargada del centro para poder traerlo. Si se encuentran gatos lactantes deben informar al centro para que pueda coordinar su captura y posterior gestión. Nunca se deben coger a los cachorros y separarlos de su madre.

4.4. Zonas restringidas

- Área de hospitalización y postquirúrgico
- Quirófano/consulta
- Almacenes
- Oficina

Los voluntarios y visitantes solo pueden acceder a ella previo permiso y en compañía del personal del CICAM

4.5. Visitas de nuevos voluntarios

- Todos los voluntarios deben ser mayores de edad.

- Los nuevos voluntarios recibirán un curso sobre manejo impartido por el personal del CICAM quién reservará una tarde de la última semana del mes para dicha tarea. En el caso del voluntariado de perros, los voluntarios deberán acudir 5 veces al centro antes de poder sacar de paseo un perro fuera de las instalaciones.
- Los voluntarios no podrán venir acompañados de personas ajenas al voluntariado.

4.6. Suspensión y cese del voluntariado

El incumplimiento de las normas podrá dar lugar a la suspensión o cese del voluntariado y a la prohibición de acceso al centro si así lo determina la veterinaria encargada junto con el coordinador de CICAM. Si un voluntario es expulsado por esta razón deberá esperar un año natural desde su suspensión para poder volver a participar en el programa del voluntariado. Dependiendo de la naturaleza del incumplimiento se realizarán hasta 5 avisos o se expulsará inmediatamente.

De gravedad leve (expulsión al quinto aviso)

- Entrar en hospitalización u oficina sin previo aviso.
- Dar premios sin informar
- Realizar fotos de los animales sin permiso.
- Desempeñar funciones con la motivación de ayudar pero que no corresponden a las funciones propias del voluntario (limpiar, reponer comida o bebida...).
- Informar sin utilizar el correo para el voluntariado.
- Acudir sin aviso mínimo previo de 24h.
- Sobrepasar el tiempo de estancia máxima.
- No inscribirse en la hoja de registro.
- Sacar a los perros a los cheniles exteriores sin autorización previa.
- Dejar la puerta de acceso peatonal entreabierto sin previo aviso.
- Provocar el ataque de un perro o un gato a uno mismo por no respetar las indicaciones de manejo.

De gravedad media (expulsión al tercer aviso)

- Entrar en el quirófano o almacenes sin previo aviso.
- Dar la medicación pautada a los animales en tratamiento sin permiso.
- Interferir en las acogidas y adopciones. (Solicitar información a los adoptantes, realizar seguimientos de las adopciones, faltar el respeto a los adoptantes, cuestionar sin apropiados para la adopción)
- Recoger un animal del centro veterinario con intención de trasladarlo.
- No respetar los horarios ni aforo.
- Acudir un día en el que no se haya solicitado la asistencia
- Acudir un domingo o festivo.
- Liberar a los gatos de cuarentena al pasillo.
- Provocar el escape y ataque entre perros por no cumplir las medidas de seguridad.
- Venir con acompañantes no voluntarios a realizar voluntariado.
- Hacer caso omiso de una orden directa del personal del centro
- Fumar en el centro

De gravedad alta (expulsión inmediata)

- Infringir daño a cualquier animal del centro.
- Llevar o recoger un animal a un centro veterinario colaborador sin conocimiento ni permiso de CICAM.
- Pasear a un PPP sin bozal y sin licencia.
- Sacar animales del centro sin conocimiento del equipo del CICAM.
- Faltar al respeto al personal del CICAM.
- Hacer caso omiso de una orden directa de la veterinaria responsable.

- Provocar el escape de un animal del centro por no cumplir las medidas de seguridad.
- Publicar animales del CICAM en RRSS sin autorización.
- Difundir información no veraz con intención de difamar al personal del servicio.

Debemos respetar las normas del centro y las indicaciones e instrucciones de su personal en todo momento. Hay que tratar con respeto a los animales, siempre favoreciendo su bienestar y hay que ser educado y respetuoso con todas las personas que se encuentran en el CICAM.