



EL SALVADOR

# Family Friendly



MINISTERIO  
DE TURISMO



## Requisitos para servicios amigables con la Familia

Incluye servicios de atención migratoria, servicios de atención al turista, paquetes turísticos, transportes, entre otros que ofrezcan información, orientación y atención a grupos familiares.



# Servicios de atención migratoria

## Indispensables

- Espacios accesibles para el desplazamiento de niños y familias, cochecitos, sillas de ruedas y otros medios de apoyo a la marcha.
- Atención prioritaria a familias que viajan con niños de Primera Infancia (entre 0 y 7 años).
- Espacio lúdico, actividades o experiencias que le dan la bienvenida a los niños en condición de movilidad humana.
- Afiches, rótulos, cartillas o directorios con números telefónicos de emergencias del Sistema de Emergencias Médicas, Cruz Roja, Bomberos, Policía Nacional Civil, entre otros.
- Protocolos para la protección de derechos de la niñez, adolescencia y sus familias (atención a niñez migrante retornada, migración irregular, víctimas de trata, tráfico de personas, entre otros.)
- Personas que atienden a las familias sensibilizadas y formadas para el buen trato y/o atención al usuario.
- Acceso a atención médica través de las Oficinas Sanitarias Internacionales (OSI-FOSALUD).

## Recomendables

- Señalización de zonas de interés comprensible para todos los usuarios.
- Personal con conocimientos en Lengua de Señas.
- Personal capacitado para el trato digno hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Asesoría gratuita presencial o virtual (kioscos de asesoría migratoria o asistentes virtuales) para resolver dudas sobre trámites, documentos y tarifas.

## Servicios de atención al turista (Guías turísticos)

### Indispensables

- Personas que atienden a las familias sensibilizadas y formadas para el buen trato y/o atención al usuario.
- Horarios y destinos flexibles para adaptarse a las necesidades de los grupos familiares.
- Rutas turísticas que incluyen al menos uno de los espacios turísticos, recreativos y culturales que ya cuentan con el sello Family Friendly.
- Contar con la certificación otorgada por la Corporación Salvadoreña de Turismo como Guía Turístico Acreditado en cualquiera de sus 3 tipos: Guías Nacionales, Guía de Destino y Guía de Sitio.

### Recomendables

- Constancia de al menos 1 año de experiencia ejerciendo la labor como guía turístico como parte de una empresa turística.
- Constancia de al menos 2 años de experiencia ejerciendo la labor como guía turístico de manera individual.
- Mecanismo de retroalimentación para mejorar la experiencia familiar (encuestas, buzón de sugerencias, entre otros).
- Personal capacitado para el trato digno hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Personal con conocimientos de Lengua de Señas (LESSA o Lengua de Señas Internacional).
- Manejo de uno o dos idiomas diferentes al Español (Por ejemplo: Inglés, Francés, Italiano, otros).

## Paquetes turísticos para Tour operadores

### Indispensables

- Actividades inclusivas que consideran la participación de grupos familiares con personas de diferentes edades (niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad).
- Atención prioritaria a familias que viajan con niños de Primera Infancia (entre 0 y 7 años).
- Opciones de entretenimiento educativo, cultural o recreativo.
- Recorridos o visitas que consideran como destino al menos uno de los espacios turísticos, recreativos y culturales que ya cuentan con el sello Family Friendly.
- Flexibilidad en horarios y duración de actividades.
- Personas que atienden a las familias sensibilizadas y formadas para el buen trato y/o atención al usuario.

### Recomendables

- Estímulos para grupos familiares (tarifas preferenciales, exoneración del pago para niños menores de 2 años, actividades extra, entre otros).
- Mecanismo de retroalimentación para mejorar la experiencia familiar (encuestas, buzón de sugerencias, entre otros).
- Personal capacitado para el trato digno hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Personal con conocimientos de Lengua de Señas (LESSA o Lengua de Señas Internacional).
- Personal con manejo de uno o dos idiomas diferentes al Español (Por ejemplo: Inglés, Francés, Italiano, entre otros).

## Transportes turísticos

### Indispensables

- Empresa acreditada en el Registro Nacional de Turismo de la Corporación Salvadoreña de Turismo
- Vehículos confortables que cumplen con condiciones técnicas de seguridad como cinturones de seguridad, asientos infantiles y extintores.
- Horarios y destinos flexibles para adaptarse a las necesidades de los grupos familiares.
- Rutas turísticas que incluyen al menos uno de los espacios turísticos, recreativos y culturales que ya cuentan con el sello Family Friendly.

### Recomendables

- Rutas personalizadas según el itinerario de las familias.
- Adecuaciones de rampas o sistemas de abordaje para facilitar el ingreso de usuarios con sillas de ruedas.
- Mecanismo de retroalimentación para mejorar la experiencia familiar (encuestas, buzón de sugerencias, entre otros).
- Preferiblemente que cuenten con el permiso del VMT para el traslado de personal, turístico, empresarial, entre otros.



EL SALVADOR  
**Family  
Friendly**



MINISTERIO  
DE TURISMO