

Turismo 2023 - 2027

Proyecto
Sevilla

Sevilla.
Passion for You



Tras las **consultas realizadas a los agentes económicos** que ha girado en torno a **12 bloques temáticos**, se han recibido y obtenido **observaciones de las entidades** siguientes:

- Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia (AHS).
- Asociación de Hosteleros de Sevilla y Provincia.
- Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla (AEVISE).
- Asociación Sevilla de Empresas Turísticas (ASET).
- Confederación de Empresarios de Sevilla, CES.
- Cámara de Comercio de Sevilla.
- RENFE.
- Aeropuerto de Sevilla (AENA).
- Autoridad Portuaria de Sevilla.
- Mesa de Guías.
- Sevilla City Centre (Provisional).
- Asoc Casas Palacios.

Analizadas estas, se observa como **principales prioridades** las siguientes temáticas:

- **Gobernanza y Planificación Turística.**
- **Competitividad.**
- **Marketing y Productos Turísticos.**
- **Convivencia Turística.**
- **Conectividad y Movilidad.**
- **Inteligencia Turística.**
- **Espacios Turísticos.**

Teniendo en cuenta las principales prioridades,

Índice

1 Introducción

2 Participación y Concertación Turística / Principios Operativos

3 Visión de Destino Sevilla

4 Hoja de ruta

1. Gobernanza y Planificación Turística
2. Competitividad
3. Marketing y Productos Turísticos.
4. Convivencia Turística.
5. Conectividad y Movilidad Sostenible.
6. Inteligencia Turística.



1 Introducción

El turismo en Sevilla es una **industria sólida y altamente estratégica en la economía de la ciudad**, con una firme posición de competitividad y con un gran potencial de crecimiento futuro, lo que constituye su valor diferenciador y una gran ventaja competitiva. Representa un recurso de primer orden que se encuentra en constante dinamismo, habiéndose convertido en la última década en una de las principales palancas dinamizadoras del crecimiento, transformación y desarrollo socioeconómico de la ciudad.

En los últimos años, el sector turístico ha venido desarrollando su actividad en un **entorno especialmente adverso** como consecuencia de la pandemia, de gran incertidumbre y profundamente cambiante, en el que se han acelerado y vislumbrado nuevas tendencias y retos vinculados a la seguridad, las nuevas tecnologías y modelos de relación e interacción con la demanda, la movilidad, la sostenibilidad y la economía circular. Del mismo modo, se ha visto afectado por el conflicto entre Rusia y Ucrania, la crisis energética y los problemas inflacionistas en un contexto global de grandes fluctuaciones económicas y políticas.

A pesar de este escenario hostil, hoy se puede comprobar cómo el **turismo se recupera**, impulsado por la capacidad del sector para adaptarse a un panorama cambiante –revelando su firme resiliencia–, y la creciente necesidad de viajar de la sociedad. Puede observarse, además, la aparición de factores para un optimismo moderado que anticipa una **nueva etapa de crecimiento** con la reanudación de los viajes de China, la demanda de Estados Unidos y de Europa, y las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías disruptivas y la nueva oferta hotelera premium de la ciudad.

Mantener el importante papel que juega hoy el turismo –la actividad del sector servicios que mayores repercusiones, en términos de renta y empleo, genera en Sevilla–, nos exige abordar diferentes retos presentes y futuros de la escena turística derivados de factores tan diversos como el cambio climático, el crecimiento equilibrado y sostenible, la creciente competencia a nivel internacional, la gestión del destino, las nuevas motivaciones y vías de relación con los turistas, las nuevas tribus de turistas, la cultura del dato, la inteligencia turística, el nuevo marketing, las redes sociales, la gobernanza, la conectividad y movilidad sostenible, la seguridad y un nuevo escenario económico. Entre estos, adquiere una dimensión nuclear la convivencia turística, el desarrollo armónico de las actividades turísticas. Resulta necesario ante los síntomas y riesgos de un mayor desarrollo desordenado de la oferta, recuperar espacios





para la convivencia equilibrada entre turistas y residentes, descongestionar los entornos públicos y arbitrar una planificación y ordenación sostenible del turismo.

Es por ello, que el Ayuntamiento de Sevilla, consciente del carácter estratégico y tractor del turismo en la ciudad, presta una atención y un trato singularizado al turismo dentro de las políticas públicas. Esta atención específica se ha concretado no sólo en una nueva y reforzada estructura y organización del turismo a nivel interno, sino en el impulso de la ejecución del Plan Turístico de Grandes Ciudades de Sevilla y el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino Sevilla Espacio Central y en la formulación de una **Hoja de Ruta** del Turismo, que constituye el resultado de un proceso de participación del sector turístico de la ciudad, de coordinación y, sin duda, un punto de partida para el relanzamiento de la competitividad del destino turístico de Sevilla desde una nueva posición y visión que asegure la máxima sostenibilidad, la calidad de vida y bienestar social.

Ante este nuevo escenario, en el Ayuntamiento de Sevilla hemos desarrollado un **amplio proceso de consulta** para hacer frente a los retos y tendencias actuales y que se avencinan en el horizonte. La Hoja de Ruta del Turismo de Sevilla se enmarca en el proceso de dinamización de la economía de Sevilla, su modernización y transformación siguiendo un modelo de desarrollo sostenible, inteligente, competitivo y responsable, asegurando el máximo bienestar y armonía social. Define una senda de acción y de prioridades consensuada y compartida por los actores y agentes públicos y privados del sector, sentando las bases de la competitividad de la industria turística.

Constituye, además, un hito cualificado en el modelo de **gobernanza turística** que hemos emprendido en el Ayuntamiento de Sevilla, en la formulación de políticas para una industria que es estratégica en la economía de la ciudad gracias la amplia participación e implicación de los agentes del sistema turístico. Sin duda, el futuro del turismo depende de las decisiones presentes, del trabajo en común de todos, del esfuerzo compartido, del compromiso efectivo con un modelo de desarrollo responsable y sostenible en su triple dimensión -medioambiental, económica y social-, de la transición digital y la diversificación y de la gestión inteligente del turismo en la ciudad orientada a mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas –turistas y residentes. Depende y es responsabilidad de Todos.

Passion for YOU.

2 Participación y Concertación Turística / Principios Operativos

Para el Ayuntamiento de Sevilla la apuesta por la concertación y la gobernanza turística es un elemento fundamental, una responsabilidad básica del Gobierno Abierto de la ciudad. Desde el principio del proceso de elaboración de la Hoja de Ruta del Turismo de Sevilla, en el Ayuntamiento hemos apostado de forma firme por la participación y la colaboración con los principales actores del sistema turístico de la ciudad, especialmente las pymes de la industria turística.

Sin duda, la participación de los principales actores y agentes del ecosistema turístico de la ciudad de Sevilla -organizaciones, asociaciones y entidades privadas, empresariales y sociales-, es una condición necesaria y vital. Implica una importante colaboración y expresión de responsabilidad, compromiso y del valor añadido de los actores, en un ejercicio de reflexión y definición de las principales prioridades del turismo en Sevilla en el corto, medio y largo plazo.

El proceso de elaboración desarrollado nos ha permitido obtener con los agentes del sistema turístico, una visión compartida y conjunta de las principales prioridades, retos y necesidades del sector, una participación cualificada en la elaboración de la Hoja de Ruta del Turismo de Sevilla y el máximo consenso sobre las líneas de acción a desarrollar. La reflexión realizada en un escenario como el actual, denominado BANI (brittle, anxious, non linear, incomprehensible), supone avanzar en un modelo de ciudad que va más allá de la autocomplacencia y la posición competitiva del destino en el mercado con una visión renovada.

La Hoja de Ruta supone una senda para la industria resultante de un proceso de definición ágil, abierto, flexible, cualificado y dinámico sobre la visión y ámbitos de actuación que debemos desarrollar e implementar para alcanzar nuestra meta: el desarrollo sostenible, inteligente y competitivo del turismo en Sevilla.

En definitiva, establece líneas de acción y trabajo para afrontar con éxito los retos del sistema turístico de Sevilla, y se concibe como un faro, como la primera palanca que recoge los compromisos de la administración turística de la capital de Andalucía.





La participación del ecosistema turístico de la ciudad se ha articulado mediante la realización de dos técnicas de participación directa:

1. Cumplimentación de un formulario abierto para identificar los retos, necesidades y actuaciones prioritarias.
2. Encuentros y reuniones con los principales actores turísticos, cuyo objetivo ha sido facilitar la participación y necesaria interacción público-privada respecto de los ámbitos de acción relevantes y prioritarios.

Además, conscientes de la horizontalidad y transversalidad del turismo, de su naturaleza poliédrica que se ve afectada por el conjunto de políticas públicas, en el proceso de confección de la Hoja de Ruta ha participado el conjunto de áreas del Ayuntamiento de Sevilla identificando líneas de acción y orientaciones de futuro para el sector turístico.

Indudablemente, el conocimiento y experiencia de los diferentes actores participantes, nos ha permitido alcanzar una perspectiva más integra y global de la realidad del sector y sus desafíos, una visión “glocal” de la industria turística y definir una Hoja de Ruta de Todos y para Todos.

A continuación, se refiere los principios que rigen el marco de diálogo y colaboración del Ayuntamiento de Sevilla que nos hemos dado, con el ecosistema turístico y el modelo de gobernanza turística:

- Co-Liderazgo, Co-Decisión y Co-Responsabilidad
- Sostenibilidad y Crecimiento “Responsable”
- Transparencia
- Pluralidad, Consenso y Unidad
- Cooperación y Alianzas
- Inteligencia y Eficiencia -Optimización de los Recursos-
- Efecto-Demostración



3 Visión de Destino Sevilla

Trabajar para que Sevilla sea un destino sostenible, glocal, inteligente y premium, convirtiéndose en el referente turístico del sur de Europa.

Responde la Visión al nuevo paradigma de gestión “Ciudad con Turismo”, y aspiraciones de Sevilla para convertirse en un Ciudad Única, Viva, Abierta, Verde, Universal, Cultural, Diversa y Cosmopolita.

En otras palabras, para convertir Sevilla en una ciudad de máxima calidad de vida sin perder su esencia, genuidad e identidad, sostenible, en armonía, que ofrece a los visitantes experiencias atractivas, auténticas y responsables, redistribuyendo sus efectos positivos por toda Sevilla, teniendo en el centro a las personas, sin dejar atrás a las empresas, y contando con un modelo de gestión turística “abierto y colaborativo” para responder a los retos y nuevas tendencias del turismo. Avanzando todos Juntos.

**Sevilla debe seguir siendo Sevilla.
Sevilla Siempre Sevilla.**



4 Hoja de ruta

En un entorno complejo, interconectado y cambiante, la competitividad del Sevilla como destino pasa por establecer un modelo de desarrollo turístico sostenible y responsable que haga compatible una dinámica de progreso económico, con el aumento del bienestar social y la mejora del patrimonio medio ambiental, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La sostenibilidad es una condición sine qua non, una necesidad y exigencia que debe ser contemplada en su más amplia concepción, contemplando todas sus vertientes (económica, social, cultural y ambiental). Solo poniendo el foco en una gestión sostenible del destino, se podrá garantizar el bienestar futuro de las ciudades, sin comprometer los recursos básicos del territorio y sin mermar la calidad de vida de los ciudadanos y visitantes, como pueden ser la vivienda, el uso del espacio público, los servicios y transportes, entre otros. Nuestra ciudad cuenta con las dinámicas que favorece una prosperidad colectiva y la creación de inmejorables condiciones para dar un salto cualitativo hacia una mayor sostenibilidad. Así, el modelo de desarrollo turístico de Sevilla debe sentar sus bases en la mejora de la capacidad competitiva y rentabilidad de la industria turística, en la identidad cultural y valores diferenciales del destino, en el crecimiento cualitativo y cuantitativo, en la cohesión social y territorial del turismo y la responsabilidad compartida por la cadena de valor turística. La aplicación de los principios de sostenibilidad constituye, por tanto, un compromiso inquebrantable y una seña de identidad de esta Hoja de Ruta que marca las pautas a seguir en el Turismo de Sevilla.

Las líneas de actuación que a continuación se describen figuran sin un orden de prioridad preestablecido pues se encuentran todas conectadas entre sí y resultan elementos indisolubles para el desarrollo turístico integral y social de la ciudad.

4.1. Gobernanza participativa y participación turística

“La mejor gobernanza no garantizará las metas ni los resultados, pero la des-gobernanza es una garantía de fracaso”

La gobernanza requiere una visión integral y sistémica del destino turístico, de sus actores e interrelaciones para impulsar la transformación permanente de las ciudades turísticas.

Es innegable que el nuevo paradigma de los destinos urbanos, que marcan la transición de la gestión del turismo de las ciudades a una gestión de ciudades con turismo o turísticas nos exige renovar y redefinir la gobernanza turística, ampliar los límites y horizontes de esta, sabedores todos, de la trascendencia horizontal del turismo, su naturaleza plural y heterogénea y su conversión en un elemento inherente de la ciudad, colectivo, de todos, de turistas y residentes.

La consecución de objetivos y metas solo puede lograrse a través de liderazgo compartido y la buena gobernanza, una nueva forma y enfoque de hacer política turística, caracterizada por un Gobierno Abierto que se asiente en los principios referidos, y especialmente en la transparencia, la participación y la codecisión.

Una gobernanza colaborativa, reforzada, responsable y proactiva requiere una mejor coordinación, organización y vertebración –una plena integración de la totalidad de los actores públicos y privados del ecosistema turístico y de la sociedad local-, una mayor interacción y eficiencia que permita lograr consensos y sinergias que aumenten la cultura cooperativa, el establecimiento de prioridades y objetivos compartidos bajo el principio del mayor y más positivo impacto en el sistema turístico de la ciudad, en la sostenibilidad, la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.

La experiencia reciente nos ha demostrado no sólo la vulnerabilidad del turismo y su resiliencia, sino la responsabilidad y la capacidad de administraciones e industria para articular respuestas conjuntas y aunar esfuerzos para superar situaciones imprevisibles y adversas. En el actual contexto de cambio, la integración y la participación abierta de todos los agentes o stakeholders del sector (sector público, privado, sector terciario, turistas y ciudadanía) en la toma de decisiones es una premisa básica para Sevilla. De esta forma, las medidas y actuaciones a desarrollar contarán con la legitimación y el compromiso co-

lectivo. Una garantía sin duda de su efectividad de cara a construir un destino turístico competitivo y sostenible.

Medidas

1. Ordenación y puesta en marcha del Consejo Local de Turismo, órgano colegiado, de diálogo y negociación entre el Ayuntamiento de Sevilla y los diferentes actores públicos y privados del ecosistema turístico de la ciudad, con vocación de servicio a la industria turística y los intereses de la ciudad en su conjunto.
2. Impulsar espacios de diálogo específicos -Mesas Sectoriales y Temáticas, con los distintos agentes económicos y sociales, y subsectores de la industria turística de la ciudad para abordar realidades singulares y dar respuestas a desafíos concretos y/o coyunturales (Mesa de la Convivencia, Hostelería, Movilidad y Conectividad,...)
3. Acelerar la implementación y desarrollo de las actuaciones y medidas del Plan Turístico de Grandes Ciudades y el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino Sevilla Espacio Central.
4. Intensificar una mejor y más efectiva coordinación turística con la Junta de Andalucía y otros organismos de ámbito nacional e internacional, para la captación de fuentes de financiación y fondos europeos para el desarrollo de acciones y proyectos singulares.
5. Establecimiento de un marco eficiente de coordinación entre las diversas administraciones públicas y departamentos municipales en aras del desarrollo turístico integral de la ciudad.
6. Reforzar el alineamiento de Contursa con las políticas turísticas y con incidencia en la actividad turística del Ayuntamiento de Sevilla, mediante la integración en los órganos y espacios de gobernanza público-público, público-privada y de coordinación interna. Esta sincronización permitirá una mayor eficiencia y optimización de los recursos de las líneas de acción de la empresa pública, en la promoción, fomento, proyección de la marca en la escena turística, y la gestión del Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla.
7. Intensificar la relación de cooperación bilateral con las organizaciones y asociaciones empresariales para el desarrollo de proyectos y acciones específicas de refuerzo de la competitividad de las empresas turísticas.

4.2. Competitividad

El turismo de Sevilla es una industria transversal, compleja, heterogénea, abierta, transformadora, fundamentalmente privada, cuya actividad y competitividad está condicionada por la orientación de las políticas públicas, por la necesidad de alinear y converger adecuadamente los esfuerzos públicos e iniciativas empresariales con la provisión de servicios, equipamientos, infraestructuras y espacios colectivos en la cualificación del destino.

En el escenario de creciente competencia, con nuevos factores, retos y valores sociales y ambientales - creación de una nueva oferta más diversificada y experiencial, digitalización, emprendimiento, innovación, preservación ambiental y una mayor integración ciudadana-, Sevilla requiere vitalidad, capacidad de transformación, impulsos permanentes para garantizar su competitividad sostenible: ambiental, económica y social, para seguir avanzando y reinventándose.

La mejora de la competitividad del sistema turístico de Sevilla debe producirse por la intervención en diferentes ámbitos de la política local que faciliten las mejores condiciones y avances competitivos de mayor valor añadido, calidad de vida y bienestar de turistas y ciudadanos. Y es que el turismo es una industria en constante "Crisis", en permanente proceso de adaptación, transformación, renovación e innovación por asegurar su competitividad y progreso. Hoy podemos entender la competitividad del destino Sevilla como la capacidad de consolidar un posicionamiento turístico inteligente, responsable, diferencial y sostenible, a través de experiencias satisfactorias y memorables para los turistas, que asegure la mayor prosperidad económica, la creación de empleo, la calidad de vida y bienestar social, la convivencia armónica entre turistas y ciudadanos, con la mejor puesta en valor y preservación de sus valores identitarios y sus recursos naturales, culturales y espaciales.

La competitividad del turismo de Sevilla como realidad poliédrica responde a un multiprisma factorial, depende de la convergencia de múltiples variables como son la ordenación y un entorno jurídico empresarial favorable, la seguridad, la salubridad e higiene, la disponibilidad de profesionales cualificados, las TICs, la sostenibilidad ambiental, la gestión y política turística, la conectividad e infraestructuras de transporte aéreo, portuarias, terrestres y turísticas, la accesibilidad, la movilidad sostenible, los recursos naturales y culturales, la diversidad e innovación de los productos turísticos, la inteligencia turística, los espacios turísticos, la interacción social con la comunidad local, la gobernanza, el marketing turístico y desempeño socioeconómico.

En su consecución, impulsaremos medidas y actuaciones en los ámbitos de la formación de los recursos humanos, los servicios públicos, la sostenibilidad ambiental, la ordenación, el desarrollo urbano, la señalización, los recursos o la gestión turística del patrimonio y medios de transportes, entre otros.

Medidas

1. Impulso de la detección de las necesidades formativas de los recursos humanos en la industria turística, que facilite el diseño de una oferta de formación renovada y asegure la profesionalización y recualificación permanente.
2. Reforzar los cauces de cooperación público-privada y actores de formación para el fomento de la capacitación turística.
3. Creación de las Medallas de Turismo de Sevilla en reconocimiento de la labor y compromiso de los actores de la industria turística en favor del turismo como sector estratégico de Sevilla. Se reconocerá el esfuerzo y la dedicación en el ámbito de los diferentes ejes de la sostenibilidad que realizan los actores y agentes turístico: social, ambiental, cultural y accesible.
4. Refuerzo del servicio de limpieza urbana de Sevilla que mejore la calidad del servicio, los espacios turísticos e impulse la economía circular favoreciendo vivencias y experiencias turísticas saludables y plenas.
5. Desarrollo de medidas y actuaciones de adaptación y resiliencia al cambio climático y eficiencia energética (reforestación, restauración ambiental, sombras de infraestructuras, de espacios y vías turísticas, iluminación inteligente del patrimonio y recogida selectiva y reciclado en los establecimientos del canal Horeca).
6. Acelerar la confección y desarrollo del Plan de Adaptación al Cambio Climático de la Actividad Turística de la Ciudad y Guía de Sostenibilidad del Turismo que potencie la implantación de soluciones y herramientas para un turismo sostenible y responsable en la empresa turística.
7. Revisión de la normativa de zonas acústicas saturadas (ZAS) y ordenación de la nueva realidad turística mediante la adecuación de las ordenanzas municipales (veladores y terrazas, espectáculos públicos, licencias...).
8. Análisis de medidas e instrumentos de fiscalidad turística finalista que

permita incrementar los recursos de la política turística, asegurando la sostenibilidad de los recursos públicos y la compensación de los efectos y costes de la actividad turística. Del mismo modo, se explorará formulas fiscales para el fomento de la sostenibilidad.

9. Impulso del desarrollo del distrito urbano- portuario con áreas de ocio, cultura y turismo optimizando las oportunidades que ofrece el Puerto de Sevilla.
10. Implementación de nueva señalización turística y renovación de la señalética de la ciudad con el objetivo de ampliar la información y hacer accesible los recursos y productos a los visitantes y ciudadanos de la ciudad.
11. Ampliar, revalorizar y promover nuevos espacios y activos culturales y patrimoniales emblemáticos e identitarios de la ciudad como las Atarazanas, Rio Guadalquivir, Fábrica de Artillería, el Convento de Santa Clara, entre otros, en favor de la diversificación y descentralización turística.
12. Mejora y modernización de la gestión operativa y régimen de visita, comercialización, sistemas de abono y otros usos públicos del Alcázar de Sevilla, la oferta cultural y los medios de transportes urbanos.

4.3. Marketing y productos turísticos

El estallido de la COVID-19 supuso más allá de la paralización de la actividad turística, una verdadera transformación de la comunicación turística de actores públicos y empresas con la demanda y la sociedad, que situaron a las personas y la salud en el centro de la información y operativa turística como antes nunca no se había visto, junto a otros elementos relevantes como la responsabilidad social, la digitalización y sostenibilidad. Supuso igualmente, un cambio en la forma de comunicarse y en los canales de comunicación que tuvieron en el medio digital, especialmente las redes sociales, su principal y más directa herramienta.

Hoy, la nueva normalidad turística postcovid sigue siendo un escenario marcado por la volatilidad, donde las reglas y modelos de marketing, promoción y relación con los visitantes y actores del sistema turístico cambian a un ritmo vertiginoso. Cada vez resulta más difícil diferenciarse de los destinos competidores, habiéndose convertido el mercado en un concurso para captar la atención de la demanda.

conocimiento abierto, y que sirve de palanca de la competitividad y capacidad de innovación.

Medidas.

1. Refuerzo y consolidación de la Smart Tourism Office, de las diferentes áreas de conocimiento y especialización para su puesta al servicio público y de los actores del ecosistema turístico, generando una interacción proactiva y competitiva del destino. De tal modo, se generará nuevos informes de mercados y de productos, de tendencias y previsiones, se potenciará la transferencia y difusión de conocimiento, la accesibilidad de datos, así como la colaboración público-privada y con instituciones especializadas en el ámbito de la cultura del dato y la inteligencia turística, que permita la introducción de nuevos indicadores y registros y el conocimiento de la actividad turística del conjunto de la ciudad Sevilla. De igual modo, se implementará actuaciones para la gestión sostenible de aforos y flujos turísticos en el espacio central de Sevilla que contribuyan en la convivencia turistas-residentes.
2. Intensificación de la colaboración con Segittur para la mejora de Sevilla como Destino Turístico Inteligente, y el desarrollo de nuevos proyectos en los ámbitos de actuación: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, para la mejora de la competitividad de la ciudad y la calidad de vida de ciudadanos y visitantes.
3. Fomento y asistencia en la digitalización, la innovación disruptiva, el emprendimiento, la calidad y la incorporación de estándares y sellos de excelencia (Sicted, ...), y el desarrollo de nuevos productos y servicios de las empresas turísticas de Sevilla.
4. Colaboración y acompañamiento a proyectos innovadores y complementarios vinculados a la Innovación e Inteligencia Turística promovidos por la iniciativa privada y empresarial.
5. Apoyo o a los grupos de investigación y la Universidad de Sevilla para profundizar en el conocimiento de la realidad del sistema turístico de Sevilla y su impacto en la economía andaluza.







Sevilla está forjada a partir de miles de lugares, sentimientos, sentidos, rincones y colores. Y así se presenta hoy ante el mundo, con una visión renovada.

Sevilla.

Passion for You