



Entrevista a Angie Moreno

Entrevista a

ANGIE MORENO

DELEGADA DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA



1 Sevilla se ha consolidado como uno de los destinos urbanos más atractivos de España. ¿Cuáles son actualmente las prioridades estratégicas del Ayuntamiento para seguir reforzando su posicionamiento nacional e internacional?

Desde el Ayuntamiento de Sevilla tenemos muy claras cuáles son las prioridades en materia turística y pasan por crecer en valor, no solo en volumen, y hacerlo cuidando la ciudad y la experiencia de quienes nos visitan.

Para ello debemos seguir trabajando para que Sevilla siga siendo un destino de excelencia: más calidad en el servicio, más profesionalización y más producto diferencial. Eso significa apoyar a las empresas para que eleven estándares, impulsar programas de calidad y, sobre todo, convertir cada visita en una experiencia memorable: patrimonio, gastronomía, compras, artesanía, cultura... con un relato coherente y bien paquetizado.

La segunda es la sostenibilidad y la convivencia. Sevilla no puede “vivir de espaldas” a su industria

turística. Para ello uno de los ejes transversales de nuestra estrategia es redistribuir flujos, mejorar la movilidad turística, diversificar itinerarios y desconcentrar para que el impacto de la actividad turística sea más equilibrado y menos lesivo en el entorno, además de distribuir la economía que dicha actividad genera a zonas más allá del centro histórico. Turismo sí, pero turismo compatible con la vida local.

La tercera es la proyección nacional e internacional, que además de la mano del impulso a la conectividad: consolidar mercados que ya funcionan, abrir oportunidades donde hay potencial de crecimiento, y apostar fuerte por segmentos estratégicos como el turismo cultural y el MICE, que generan empleo, reputación y además desestacionalizan la actividad. Todo esto, además, con más datos, más colaboración institucional y más alianzas con el sector turístico de la ciudad, que es quien está en primera línea.

2 El equilibrio entre crecimiento turístico y sostenibilidad es uno de los grandes retos de las ciudades. ¿Qué medidas está impulsando Sevilla para garantizar un modelo turístico responsable?

El turismo responsable o conseguir el punto de equilibrio entre el desarrollo turístico y la preservación de la identidad y el cuidado del entorno es un reto común en todas las grandes potencias turísticas.

Entrevista a

ANGIE MORENO

DELEGADA DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Partimos de una premisa aparentemente sencilla, pero compleja: el turismo tiene que sumar a la ciudad, no tensionarla. Para eso estamos impulsando medidas en varios niveles. Por un lado, trabajamos en una mejor gestión de los flujos, evitando que la presión turística se concentre siempre en los mismos puntos y a las mismas horas. Eso mejora la experiencia del visitante y, sobre todo, protege la convivencia. También desde lo que nos compete como entidad pública, estamos impulsando la calidad y la profesionalización. Un modelo responsable no se construye solo con normas, sino con estándares: formación, mejora continua y compromiso del sector. Ahí encajan iniciativas como los programas de calidad turística SICTED y el acompañamiento a empresas para avanzar en sostenibilidad, accesibilidad e innovación de la mano de la Smart Tourism Office.

Otro eje importante es el turismo de mayor valor añadido, que es el que genera más impacto económico con una huella más controlable: cultura, gastronomía, compras, experiencias, congresos y eventos. No se trata de "traer más", sino de atraer mejor y de repartir mejor los beneficios.

Y, por último, todo esto lo hacemos con una premisa: gobernanza y escucha. Nosotros, como Ayuntamiento de Sevilla, junto a las asociaciones y empresas sentadas en la misma mesa, midiendo, evaluando y corrigiendo cuando hace falta. Para ello hemos creado varias mesas sectoriales que nos permite tener siempre una foto de la realidad, conocer de primera mano las necesidades y poder abordar problemáticas que de otro modo serían difícil de gestionar. Porque el modelo turístico de Sevilla no es estático y no se construye desde un solo ámbito: tiene que ser un proceso continuo, pensado para cuidar y gestionar la ciudad hoy, para que siga siendo un destino deseado mañana.

3 Las agencias de viajes desempeñan un papel clave en la comercialización y prescripción de los destinos. ¿Cómo valoras la colaboración con el canal profesional y qué oportunidades ve para fortalecer esa relación?

La colaboración con las agencias de viajes es esencial. A veces se habla mucho de promoción, de campañas o de presencia en ferias, pero la realidad es que quien prescribe de verdad un destino, quien lo recomienda y lo coloca en el escaparate adecuado, es el canal profesional. Son el canal que mejor conoce al viajero y el que más influye en su decisión final.

Desde Turismo de Sevilla apostamos por una relación directa y continua con los agentes de viaje, trabajando con ellos en el día a día, proporcionando información y recursos si lo necesitan, escuchando su visión y sus necesidades y estando atentos al pulso que nos transmiten de su actividad.

Para ello hemos firmado acuerdos y distintas colaboraciones con la Asociación de Agencias de Viaje de Sevilla o con CEAV. Y seguiremos trabajando en esa dirección.

En cuanto a oportunidades, en primer lugar, seguiremos fortaleciendo lazos con un contacto más continuo: encuentros profesionales, formación, viajes de familiarización bien diseñados y herramientas útiles para que puedan vender Sevilla con conocimiento y confianza. Segundo, trabajar con ellas codo a codo en la creación de productos, para que lo que ofrecemos responda

Entrevista a

ANGIE MORENO

DELEGADA DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

a la demanda real: experiencias culturales, gastronómicas, compras, artesanía, rutas menos masificadas... Y tercero, escuchar más: integrar su feedback de forma sistemática, porque si una agencia detecta una carencia o una oportunidad, normalmente llega antes que cualquier indicador proveniente de los datos que manejamos.

En definitiva, queremos seguir siendo aliados para entender más y mejor al visitante y mejorar su experiencia. Y en eso, las agencias son de los socios más valiosos que podemos tener.

4 La diversificación de producto es esencial para desestacionalizar y atraer nuevos perfiles de visitantes. ¿Qué segmentos o experiencias quiere potenciar Sevilla en los próximos años?

En los próximos años queremos potenciar especialmente experiencias que aporten más valor al visitante y que, al mismo tiempo, ayuden a repartir mejor el turismo en la ciudad. Sevilla tiene una oferta patrimonial extraordinaria, única en el mundo, pero el objetivo es que quien nos visite encuentre también una agenda cultural viva y una Sevilla más allá de sus emblemas más conocidos: una Sevilla amplia, más diversa y más de barrio.

En el ámbito cultural, vamos a seguir reforzando grandes tractores internacionales como La



Bienal de Flamenco y el Festival de Ópera de Sevilla, porque son citas únicas en el mundo y que pueden aspirar a más. Además, posicionan la marca destino y atraen públicos muy específicos y con un nivel de gasto alto en destino. Y en esa misma, la Real Fábrica de Artillería es una apuesta estratégica: un espacio con capacidad para convertirse en un gran contenedor de programación y actividad cultural durante todo el año, ampliando el mapa turístico de la ciudad y las razones para visitar la ciudad en distintos momentos del año.

Pero la diversificación también es territorial. Queremos impulsar Sevilla desde sus barrios, poniendo en valor rutas, experiencias gastronómicas, comercio local, artesanía y proyectos culturales que ya existen y que muchas veces el visitante no conoce. Ejemplo claro de ello es el proyecto de Nervión, que ya se encuentra muy avanzado. Un proyecto que nace para sumar calidad y excelencia al

Entrevista a

ANGIE MORENO

DELEGADA DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

relato de Sevilla. No es un apéndice, es una pieza estratégica que articula patrimonio, cultura, comercio, deporte y vida de barrio en un producto urbano coherente y con muchísimo potencial.

Y todo ello con un hilo conductor: la calidad. Porque diversificar no es sumar opciones sin más, sino construir propuestas bien diseñadas, sostenibles y coherentes con lo que Sevilla representa. Esa combinación —cultura de alto nivel, barrios diferenciales y estándares de excelencia— es la base del modelo por el que Sevilla quiere consolidarse en los próximos años.

5 De cara a 2026, ¿qué grandes proyectos o hitos marcarán la agenda turística de la ciudad y qué mensaje te gustaría trasladar a las agencias de viajes que trabajan el destino Sevilla?

En 2026, Sevilla va a consolidar una agenda turística y cultural marcada por una idea central: más valor y más calidad. Y eso se va a notar en hitos muy concretos: La Bienal de Flamenco —una cita internacional que vuelve a situar a Sevilla en el epicentro del arte jondo—, Icónica Santalucía Sevilla Fest como gran escaparate cultural y experiencial del verano, y el Festival de Cine Europeo de Sevilla, que refuerza el posicionamiento de la ciudad como capital cultural contemporánea.

A esa agenda se suma una apuesta que es clave para diversificar: los espacios singulares. La Real Fábrica de Artillería está llamada a jugar un papel protagonista como gran contenedor de actividad cultural y creativa, ampliando el mapa y ofreciendo motivos para volver más allá del circuito habitual.

Y junto a la cultura, hay dos palancas que van a reforzar el destino. La primera, la movilidad urbana, con actuaciones que mejoran la experiencia de quien llega y se mueve por Sevilla. La segunda, la conectividad aérea, donde ya venimos viendo una tendencia de crecimiento sostenida: el Aeropuerto de Sevilla cerró 2025 con cifras históricas, con un peso internacional cada vez mayor, y nuevas rutas previstas para 2026 que apuntalan ese impulso.

Y el mensaje a las agencias de viajes es directo y sin matices: contamos con vosotros como aliados esenciales. Sevilla está dando un paso adelante con un modelo claro —atraer mejor, cuidar la ciudad y ofrecer más motivos para venir y para volver— y queremos hacerlo con el agente de viajes a nuestro lado: en una relación más directa, escuchando vuestro feedback (que es el termómetro más fiable de la satisfacción del visitante) y construyendo producto juntos.

Tu cliente no quiere reclamar, quiere soluciones

Convierte las incidencias en satisfacción y fidelidad

10€



Gestión de Reclamaciones*

Reclamación gratuita por retraso, cancelación, overbooking o problemas de equipaje

Acceso a SALA VIP

Si el retraso es mayor de 4 h

eSIM gratuita

500 MB, +70 países

Protección Digital

Antivirus + VPN Hasta 3 dispositivos

15€



Pack Basic +

Localización de Equipaje

Búsqueda activa mundial

Compensación de 1.000 €

Pago directo si la maleta no es localizada en las primeras 96 horas

Acumulable a la indemnización de la aerolínea

20€



Pack Plus +

Reembolso de Hotel

Si una incidencia en el vuelo supone perder la primera noche

Reembolso de hasta 500 €

Devolución del importe de la noche perdida

¿Puedo reclamar por mi vuelo?



Introduce los datos de tu reserva
y te informamos GRATIS.

98.7%
de éxito en
reclamaciones
aéreas

*Excepto 25€+IVA en caso de éxito



Consulta condiciones especiales
para tu agencia de viajes

960 660 283
reclamatravel.com