



Resumen del informe anual enviado a
Su Majestad el Rey Mohammed Sexto,
Aláh le proteja y le glorifique
de parte del Mediador del Reino

Año 2014

Junio de 2015

Partiendo de la responsabilidad que al Mediador del Reino le ha sido atribuida para la defensa de los derechos de individuos y comunidades, en su relación y comunicación con la administración, en aplicación de los principios de la legalidad y para hacer efectiva su misión de instaurar y consolidar una sabia gobernanza ;

Siguiendo las debidas instrucciones en el tratamiento administrativo de las quejas y el arreglo de los conflictos planteados por medio de la formulación de recomendaciones y sugerencias ;

Inspirándose en las sabias orientaciones contenidas en el espíritu del Dahir jerifiano tal como lo quiso Su Majestad el Rey-Aláh le proteja y le asista-para que sean rasgos distintivos de la Institución del Mediador del Reino, y en respuesta a los requerimientos de la actualidad,

La Institución ha continuado con su misión de examen de las quejas, apoyándose en el Dahir jerifiano que la creó, en su reglamento interior aprobado por Su Majestad el Rey, y en la Constitución que confirma la aplicación del mencionado Dahir en espera de la nueva ley cuyo proyecto fue elaborado por la Institución en respuesta a la solicitud del Señor Presidente del Gobierno y transmitido a él en el mes de agosto de 2013.

Pese al notable cambio en la cantidad y el tipo de quejas recibidas, manifiesto a través del aumento notable del número de asuntos que incumben a la Institución y una no menos notable disminución del número de quejas que no son de su incumbencia, la Institución ha seguido atendiendo de la mejor manera estas últimas ofreciendo consejo, orientación e indicaciones sobre los órganos y administraciones hacia los cuales las mencionadas quejas debían ser dirigidas, con el objetivo de facilitar y contribuir a resolver los problemas de individuos y comunidades.

Como es natural, la Institución ha ido ocupándose cada vez más y mejor de la recepción de los ciudadanos que acuden a ella y ha ido variando las formas y modalidades de contacto y comunicación con ellos, partiendo de su misma realidad vivida y los medios de que disponen para comunicarse y expresar sus quejas. En ello la Institución ha adoptado como bases de trabajo la iniciativa, la facilitación y la simplificación.

En paralelo, la Institución ha seguido desarrollando y mejorando su trato con los órganos administrativos y en particular sus interlocutores permanentes ante los diferentes ministerios como en el resto de las administraciones, utilizando cada vez más y mejor los medios de comunicación más recientes para ahorrar tiempo y garantizar una siempre mejor comunicación.

Por otra parte, la Institución no se ha limitado a tramitar las quejas recibidas sino que ha ampliado su ámbito de acción a través de la formulación de sugerencias susceptibles de modificar o enriquecer los instrumentos legales y los mecanismos organizativos, o colmar algún vacío legislativo.

En todas las actividades mencionadas, la Institución estaba motivada por la consecución de un objetivo principal que era la realización del propósito que le fijó el Dahir jerifiano : la búsqueda de las mejores formas de implementar los principios de la justicia, reparar el daño y generalizar el sentimiento de la equidad y la justicia.

Para cumplir de la mejor forma tal misión, la Institución ha cuidado de forma muy especial su capital humano, auténtico motor de desarrollo y progreso, multiplicando las oportunidades de su formación y de mejora de sus competencias, a través de la organización de jornadas y ciclos de formación, la consulta de

experiencias internacionales exitosas y el examen de su aplicabilidad en situaciones similares.

Convencida de las ventajas de la apertura y la comunicación, la Institución ha continuado con su labor comunicativa en las regiones de Oujda, Marrakech y Agadir, organizando reuniones con responsables y actores del ámbito de los Derechos Humanos adoptando en las mismas el lenguaje de la sinceridad, la transparencia y el realismo, orgullosa de sus logros y consciente de los particularismos regionales y de la necesidad de seguir buscando la mejor forma de superar los obstáculos.

Asimismo, partiendo del privilegiado lugar que ocupa en el concierto internacional de la mediación, logrado gracias a su efectiva participación en la Asociación de los Ombudsmans del Mediterráneo cuya presidencia asumió en dos ocasiones el Mediador del Reino, y la Asociación de Ombudsmans y Mediadores Francófonos, la Institución ha continuado su intensa labor haciendo una recopilación de las diferentes aplicaciones exitosas de mediación, y organizando ciclos de formación e intercambio de pericias en su centro internacional en Rabat. La animación de dichos ciclos fue confiada a expertos nacionales e internacionales beneficiándose de ello numerosos cuadros extranjeros.

La Institución no perdió la oportunidad de organizar el Segundo Encuentro Mundial de los Derechos Humanos en Marrakech. A este Encuentro fueron invitados numerosos presidentes de redes internacionales de Mediadores y Ombudsmans, los cuales participaron en mesas redondas sobre « Mediación institucional y consolidación de los Derechos Humanos » adoptando, al término de aquel Encuentro, la « Declaración de Marrakech » para la creación de un mecanismo internacional susceptible de acoger

todas las redes internacionales de Mediación institucional y examinar la mejor forma de conectarlas a la Organización de las Naciones Unidas con el objetivo de apoyar y animar la Mediación.

Al lado de su función controladora y orientativa, y dada su presencia en numerosos organismos de gobernanza, la Institución ha contribuido a la coordinación entre los mencionados organismos y cooperado con ellos abriéndose a toda colaboración responsable y respetuosa de su constitucionalidad y la naturaleza de sus relaciones con los sectores gubernamentales y la sociedad civil ; todo ello en pro de una verdadera moralización de la vida pública, su transparencia y la mejora de sus prestaciones.

Datos estadísticos e indicadores generales

El total de quejas recibidas por la Institución durante el año 2014 se eleva a 9837. Tras su examen y estudio, 7759 de estas quejas resultaron no ser de su incumbencia, puesto que eran conflictos con personas físicas, quejas relativas a juicios, o su objetivo era obtener algún tipo de ayuda, privilegio o autorización.

Por ello, solo 2078 quejas resultaron ser de la incumbencia de la Institución, lo cual constituye un aumento del 8,3% en comparación con el año anterior.

La Institución envió correspondencia a los órganos administrativos concernidos en relación con 1581 quejas y pidió complemento de información en el caso de 381 de ellas. Otras 79 quejas fueron transferidas a órganos especializados, siendo archivadas 37 de las mismas.

Los sectores concernidos por las mencionadas quejas son, sucesivamente, el del Interior, Economía y Finanzas, Educación Nacional y Formación Profesional, Enseñanza Superior e Investigación Científica, y Agricultura y Pesca.

En cuanto a la distribución geográfica de las quejas, el examen de estas últimas demuestra que provienen de todas las regiones, siendo la primera la del Gran Casablanca, seguida de Laayoune-Boujdour-Sakia Lhamra, luego la región de Tánger-Tetuán, Rabat-Salé-Zemmour-Zair, el Oriental y, por último, Meknes-Tafilalet.

En lo referente al tipo de quejas, su clasificación demuestra un aumento de los asuntos administrativos alcanzando el número de 1319, seguidas de los asuntos inmobiliarios con 331, luego aquellas quejas relacionadas con la ejecución de sentencias y juicios de tribunales con un total de 201 y asuntos financieros con 136. El resto lo constituyen quejas diversas.

Cabe señalar que en este ámbito no se ha producido ningún cambio digno de mención. Las quejas conciernen la situación financiera y administrativa de los ciudadanos, la expropiación, las agresiones físicas, la ejecución de sentencias y juicios, la regularización de pensiones civiles y militares, la reclamación de deudas derivadas de importaciones o contratos, la solicitud de obtención de certificados, las operaciones de realojamiento o beneficio de proyectos de alojamiento social, los planes de habilitación urbana y las becas de estudios.

De esta dinámica han sido parte integrante las delegaciones regionales, pues las quejas tratadas por ellas han alcanzado el tercio del total registrado por la Institución, lo cual invita a desplegar mayores esfuerzos para ampliar el mapa de las delegaciones o, al menos, crear puntos de contacto susceptibles de promover una mayor

proximidad y cercanía para con el ciudadano, especialmente en las regiones y zonas alejadas.

A pesar de que el Decreto que creó la Institución determina y especifica a sus interlocutores permanentes, los informes al respecto así como las observaciones dictadas por la relación con ellos demuestran que todavía queda mucho por hacer. Basta señalar que 19 de los Ministerios, Oficinas e instituciones públicas siguen sin transmitir sus informes anuales a la Institución, sabiendo que no se ha alcanzado todavía la efectividad pretendida por la elección de un interlocutor permanente con autoridad para tomar decisiones. Al señor Presidente del Gobierno le incumbe tomar las medidas necesarias para dotar de mayor dinamismo el proceso de resolución de problemas.



Desajustes

La principal misión de la mediación institucional consiste en detectar los desajustes para poder subsanarlos y desterrarlos de la práctica cotidiana de los órganos administrativos. Pero que se proceda a señalar esos desajustes en un informe anual y se vuelva a hacer en el siguiente, clara prueba de su permanencia, y que los ciudadanos no se den cuenta del esfuerzo que se despliega para luchar contra ellos, es el verdadero problema por no decir el verdadero desajuste.

Entre los desajustes que se han detectado este año están aquellos relativos a la ejecución de sentencias que conciernen la administración, las agresiones financieras, los planes de rehabilitación, la entrega de certificados, la regularización de

situaciones financieras, los pagos de empresas por obras suplementarias, la dilapidación del dinero de los demandantes, el pago de profesores sustitutos, la responsabilidad de la administración en el realojamiento y la implementación de la descentralización en su verdadera dimensión.

A ello se añaden los reproches relativos a la forma de trato que algunos órganos administrativos reservan a la correspondencia y las recomendaciones de la Institución : no responden o tardan en hacerlo, tardan en aplicar las recomendaciones, se comportan como si fueran unidades desconectadas las unas de las otras, en claro menosprecio del concepto global de unidad de la administración, se aferran a menudo a la obligación de acudir a la justicia, ignoran el papel legal y constitucional de la mediación institucional y, por último, debilidad o ausencia de autoridad de los interlocutores permanentes.

**

Recomendaciones, decisiones y propuestas

Lo que caracteriza la misión de esta institución y la dota de un rasgo distintivo particular en el marco de la práctica habitual de la mediación, es que se le ha atribuido la autoridad de dictaminar en los casos de desacuerdo entre las partes.

En este sentido, la Institución ha podido emitir 195 recomendaciones, o sea un aumento del 77% en comparación con el año anterior, 1685 decisiones entre respuestas a solicitudes,

rechazo, archivación de expediente, incompetencia o regularización, o sea un aumento del 82% en comparación con el año anterior.

El informe constituye asimismo una oportunidad para reiterar que la Institución ha sido dotada de la misión de concretar los principios de justicia y equidad cuando la estricta aplicación de la ley no garantiza la justicia, pero sin perder de vista la preocupación por lograr el equilibrio y la conciliación entre el interés general y la preservación de los derechos privados.

Asimismo, los convenios internacionales aprobados por el Reino de Marruecos y publicados en el Boletín Oficial han sido constantemente tenidos en cuenta por la Institución en su tratamiento de las quejas y su búsqueda de soluciones.

Como es natural, la Institución ha consultado y seguirá consultando los resultados del esfuerzo de la Justicia al más alto nivel, y tratará los asuntos que se le sometan teniendo en cuenta las experiencias internacionales de los países democráticos, en el respeto de los particularismos y la realidad nacionales.

Algunas de las recomendaciones y decisiones de la Institución son las siguientes:

- La Institución insiste en la necesidad de aplicar las decisiones de justicia por parte de la administración y denuncia toda resistencia a hacerlo partiendo de que el Estado tiene la obligación de tomar la iniciativa de la ejecución para preservar su credibilidad.
- Insiste, en relación con los planes de rehabilitación, en la necesidad de liberar todos los bienes inmuebles privados afectados a la utilidad pública, tras un plazo de diez años, sin

necesidad para los dueños de presentar documentos ni certificación.

- La Institución denuncia todo tipo de agresión física por parte de la administración que no haya sido debidamente rectificadas por la indemnización y la vuelta a la normalidad.
- En el asunto de las víctimas del aceite adulterado, la Institución insiste en la necesidad de que el Estado preste la debida atención a estas víctimas, las indemnice y mejore sus condiciones de vida.
- Además, la Institución ha formulado recomendaciones relativas a otros asuntos como el aprovechamiento de las vacaciones, la responsabilidad del Estado en la preservación de documentos y el control de los procesos de empleo y promoción.

En cuanto a las propuestas, se refieren en particular al beneficio de los hijos de personas discapacitadas de pensión pese a casarse, a la generalización de la indemnización por riesgos a todos los enfermeros, al beneficio de los huérfanos (en régimen de « KAFALA ») de indemnizaciones aunque sus tutores se jubilen, y la aplicación de decisiones de justicia a las administraciones.

**

Destino de las recomendaciones

La formulación de recomendaciones no es un fin en sí. Lo esencial es que se haga lo necesario para que sean atendidas y puestas en práctica. Por ello, la Institución señala que ha observado un retraso en este asunto y así se lo ha comunicado por escrito al señor

Presidente del Gobierno incluyendo, en su escrito, la lista de las partes que no han atendido las recomendaciones.

La Institución seguirá trabajando y esforzándose para que el espíritu de la mediación institucional sea una realidad concreta. Un desafío que debemos afrontar y ganar.



Actividades paralelas

Basándose en las experiencias anteriores, la Institución ha seguido recibiendo delegaciones nacionales e internacionales, con el objetivo de ampliar los horizontes de cooperación, ha participado en numerosos encuentros y manifestaciones en Marruecos y en el extranjero, ha contribuido en la elaboración de informes nacionales relacionados con los compromisos internacionales y ha continuado su labor responsable con todos los actores tanto de los sectores gubernamentales como de la sociedad civil.



Perspectivas de futuro

Consciente de la importancia de los desafíos que debe afrontar, la Institución se esmera en ser digna de la misión que se le ha atribuido, y ello a través de las siguientes acciones : preparación y planificación de las necesidades y requerimientos, ampliación de su presencia y proximidad de los ciudadanos, humanización de la administración y despliegue de mayores esfuerzos para

acostumbrarla al respeto debido a los ciudadanos, con la convicción de la supremacía de la ley y la necesidad de su aplicación.

La Institución seguirá con sus procesos de comunicación, mejora del nivel de competencia de sus empleados y ampliación de los horizontes de su cooperación internacional, y en especial la concreción de los contenidos de "la Declaración de Marrakech" de Noviembre de 2014.

