



Síntesis del Informe anual sometido
a la Alta Apreciación de Su Majestad el Rey
Mohammed VI Aláh le asista, por el
Mediador del Reino
para el año 2015

Junio de 2016-09-27

El informe anual se inscribe en línea recta en la tradición bien establecida por la Institución del Mediador, de conformidad con los compromisos prescritos por el Dahir que la crea, de someter al término de cada año a Su Majestad el Rey, que Dios lo preserve, la síntesis del balance de sus actividades y dar cuenta del seguimiento reservado a las quejas y dolencias de los ciudadanos y los disfuncionamientos constatados. Además, el informe presenta las recomendaciones y propuestas pertinentes al respecto, habida cuenta del papel confiado a la Institución en cuanto a recepción de dolencias, defensa de usuarios y orientación hacia las reglas de la Buena Gobernanza.

Las opciones adoptadas por la Institución encuentran su anclaje en el espíritu que preside su creación en tanto que mecanismo de control, orientación y fuente de iniciativas correctoras. La Institución persiste pues en la misma senda con la firme voluntad de consolidar el Estado de derecho.

Este año ha constituido la ocasión de valorar los esfuerzos de la Institución durante el último periodo quinquenal, para evaluar y apreciar a su justo valor el cambio realizado desde su implementación. El informe no se limita a la presentación de cifras y estadísticas, sino que entiende más bien medir el grado de satisfacción de los administrados y ello por medio de la referencia a los progresos y avances realizados en materia de proximidad, simplificación de trámites y abolición de obstáculos y complicaciones procesales de diversa índole.

Durante los últimos cinco años, la Institución del Mediador no ha cesado de obrar en pro de la concreción de esta firme voluntad de cambio, respondiendo a las esperas de reforma y poniendo el acento en la aspiración a lo mejor. Así, la Institución tomó la iniciativa de elaborar su Reglamento interior, el estatuto de su personal y su Reglamento financiero apropiado al Código deontológico. La Institución ha preparado asimismo, después de su promoción al estatuto constitucional, un proyecto de ley que organiza su funcionamiento. Este proyecto está a la espera de su aprobación por la vía legislativa.

Se ha podido observar una considerable baja del número de quejas que se sitúan fuera del ámbito de su competencia, mientras que, correlativamente, las que competen a sus atribuciones propias han aumentado, igual que las recomendaciones relativas a ellas.

Sin embargo, se observa que la administración pública en su diversidad y, a pesar de los esfuerzos desplegados, no reacciona de modo suficiente a las recomendaciones emitidas y sigue sin alcanzar el nivel de reactividad deseado.

El año 2015 se inscribe en una continuidad relativa marcando una moderada evolución del número de quejas recibidas y un aumento consecuente del número de recomendaciones emitidas. La Institución no ha cesado de acordar todo el interés necesario a la reorientación de los demandantes hacia las instancias competentes.

La comunicación sigue siendo una de las mayores preocupaciones de su actividad cotidiana. Así, la Institución ha organizado un buen número de encuentros regionales con los interesados así como reuniones con los interlocutores ministeriales permanentes.

Ha ampliado asimismo el ámbito de su presencia en los medios audiovisuales y en la página web.

Por otra parte, la Institución ha obrado en pro de la consolidación y la ampliación de sus relaciones de cooperación con los diferentes actores y con las instituciones extranjeras con vocación similar a la suya, tanto a nivel bilateral como multilateral, en el marco de redes regionales y temáticas donde la Institución del Mediador ha asumido roles de primer orden, como la presidencia efectiva u honoraria, o también la domiciliación en su misma sede de un Centro Internacional de Formación.

Convencida de que el número de funcionarios de que dispone representa una fuente segura de riqueza, que orienta toda su atención hacia el perfeccionamiento de las competencias y las cualificaciones, la Institución ha seguido desplegando esfuerzos en cuanto a formaciones especializadas dedicadas al personal; tantas sesiones susceptibles de mejorar la situación de los interesados y desarrollar sus competencias profesionales. El objetivo consiste en abrirse sobre múltiples experiencias observando, al mismo tiempo, permanentemente estas experiencias para adoptar las mejores prácticas extranjeras.

Convencida asimismo de las ventajas de la apertura y de las virtudes del partenariado, la Institución del mediador no ha dejado de fortalecer su cooperación con otras instituciones de gobernanza, con el fin de tejer relaciones con los componentes de la sociedad civil para promover una acción común susceptible de favorecer el acercamiento y contribuya a la moralización del servicio público y, de ahí, a la transparencia en general, con el objetivo de detectar todas las formas de corrupción, alteración y disfuncionamiento en los mecanismos y procedimientos administrativos.

DATOS ESTADÍSTICOS E INDICADORES GENERALES

La Institución del Mediador ha recibido 8442 quejas (o sea una disminución del 14,2% con respecto al año anterior) de las cuales solo 2236 son de su incumbencia, y 6206 quejas que, por su naturaleza u objeto, no lo son. Estas últimas han beneficiado, no obstante, del cuidado necesario, y los demandantes han sido debidamente informados y bien orientados.

En cuanto a las quejas tratadas (2236), la Institución del Mediador ha enviado en relación con ellas 1726 correspondencias a las administraciones concernidas e invitado a 388 demandantes a proporcionar datos complementarios indispensables al correcto y profundo examen de sus expedientes. 42 quejas han sido clasificadas

debido a la ausencia de motivo suficiente que necesitase la intervención directa de la Institución, mientras que 41 quejas han sido orientadas hacia el CNDH por incumbencia.

Las quejas conciernen numerosos sectores: Interior, Colectividades Territoriales, Economía y Finanzas, Educación Nacional y Formación Profesional, Enseñanza Superior, Empleo y Asuntos Sociales, Agricultura y Pesca Marítima, Vivienda y Política de la Ciudad, Energía y Minas, Agua y Medio Ambiente, Equipamiento, Transporte y Logística y, por último, Defensa Nacional.

Las quejas con carácter administrativo ocupan el primer lugar seguidas de aquellas relativas a la propiedad de bienes inmuebles y a la no ejecución de sentencias dictadas. Los expedientes relacionados con los sectores de Finanzas ocupan el último lugar.

La distribución geográfica de las quejas coloca la Región Casablanca-Settat en la cabeza, seguida de las de Fez-Meknes, Tánger-Tetuán-Alhucemas, luego Rabat-Salé-Kenitra, y después, sucesivamente las Regiones del Oriental y Laayún-Segúia-Lhamra. Estas seis regiones representan 72,9% de la totalidad de las quejas recibidas, frente a 27,1% para las seis regiones restantes.

Las delegaciones regionales han conocido el mismo ritmo y la misma dinámica, y si hasta el momento no ha sido cómodo crear nuevas delegaciones, la Institución del Mediador trabaja con asiduidad en la próxima creación de

centros de enlace en algunas regiones. Tal operación, de próxima finalización, está domiciliada ante las Comisiones Regionales del CNDH, gracias a su amable comprensión.

En cuanto a los interlocutores ministeriales permanentes, el número de informes recibidos por la Institución del Mediador ha pasado a 45, o sea un aumento del 32,5% en comparación con el año pasado.

Entre sus activos, hay que señalar, para este mismo año, la resolución de 390 asuntos. En cambio, ha sido difícil encontrar solución amigable a 435 quejas, por lo que la Institución ha emitido al respecto determinado número de recomendaciones o decisiones. 112 demandantes han sido reorientados hacia las instancias competentes con vistas a cerrar sus expedientes, 34 quejas han resultado ser ya sometidas a la Justicia y 755 permanecen en vía de tramitación.

La Institución del Mediador ha emitido 283 recomendaciones, 483 decisiones con informes que dan cuenta de su arreglo, 406 decisiones de rechazo, 214 decisiones de reorientación, 150 decisiones por incompetencia al respecto, 112 decisiones de inadmisibilidad por inobservancia de las condiciones exigidas, 162 decisiones por clasificación, o sea 1910 decisiones y recomendaciones en total.

LOS DISFUNCIONAMIENTOS

Si a la Institución del Mediador le incumbe contrarrestar las diversas manifestaciones de disfuncionamiento y de mala gestión en materia de administración, con el fin de acabar con las malas conductas, se constata, no obstante, la persistencia de algunas prácticas viciadas entre las cuales están las siguientes: la no ejecución de sentencias pronunciadas, la vía de hecho administrativa, los disfuncionamientos relativos a la expropiación, el retraso en la resolución de situaciones administrativas individuales, los problemas en el acceso a la vivienda social, la inadecuación de comportamientos de cara a los ciudadanos, la diversidad de los organigramas de las administraciones, el no respeto del principio de continuidad del servicio público, el retraso en los trámites de conservación inmobiliaria, la no previsión de créditos suficientes para el pago de las cantidades debidas a los ciudadanos.

RECOMENDACIONES, DECISIONES Y PROPUESTAS

Ante la imposibilidad de conciliar las dos partes de un conflicto, la Institución del Mediador adopta resoluciones de conformidad con sus atribuciones y en base a las disposiciones legislativas en vigor, habida cuenta de la jurisprudencia y, a veces, de las implicaciones de los principios de Justicia y Equidad.

En ese sentido, las recomendaciones emitidas y las resoluciones dictadas por ella deben ser consideradas como tantos ejemplos que hay que generalizar para los casos equivalentes. Entre estas recomendaciones y decisiones, se pueden destacar las siguientes reglas:

- Al establecer reglas, el legislador tiene la obligación de tomar en consideración las exigencias de seguridad jurídica con el fin de preservar los derechos adquiridos;
- La administración tiene la obligación de encontrar soluciones a todo problema que se le someta en el marco del respeto de la ley y de los Derechos del Hombre;
- La administración tiene asimismo la obligación de gestionar sus asuntos administrativos para cumplir con sus compromisos y concretar los efectos financieros de toda promoción merecida;
- La administración tiene la obligación de evitar cualquier vía de hecho administrativa sobre los bienes inmuebles de terceros, y en caso de que ello ocurriera, debe proceder a la indemnización de los dueños tras regularización de los trámites;
- La administración tiene la obligación de reparar los perjuicios engendrados por cualquier anulación de una decisión de exclusión de un funcionario, y en particular pagándole las cantidades que le sean debidas;
- El departamento ministerial concernido no puede autorizar la apertura de un centro de formación sin que el diploma expedido sea oficialmente homologado y su valor reconocido;

- La administración tiene la obligación de entregar a todos los ciudadanos los documentos administrativos y las informaciones que tienen derecho a pedir;
- La administración tiene la obligación, al tomar posesión de un bien inmueble reconocido como patrimonio nacional, de indemnizar a su dueño por todos los daños ocasionados;
- El cambio de estatuto de una administración no puede en ningún caso desvincularla de su responsabilidad;
- Las licencias de transportes forman parte de las ventajas y privilegios que no pueden ser transmitidos por derecho a los herederos;
- La cesión de un alojamiento administrativo no constituye de ningún modo un derecho. Su aceptación es tributaria de las necesidades efectivas de la administración para su uso propio;
- La administración tiene la obligación de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos y explicar los motivos de sus decisiones de rechazo;
- El Mediador del Reino no tiene competencia en materia de litigios electorales.

PROPUESTAS PRESENTADAS AL JEFE DEL GOBIERNO POR LA INSTITUCION DEL MEDIADOR

Conciernen esencialmente:

- ✓La obligación de prever créditos en la dotación presupuestaria para pagar las deudas del Estado;
- ✓La necesidad de ampliar las oportunidades de escolarización de los presos;
- ✓La reconsideración de los criterios de concesión de becas de mérito acordadas para el acceso a las Grandes Escuelas;
- ✓La necesidad de reconsiderar el procedimiento de restitución de los gastos ocasionados por accidentes sufridos durante la escolaridad;
- ✓El reexamen de la cuestión de la caducidad de los derechos de las víctimas respecto del Fondo de garantía de los accidentes de tráfico;
- ✓La necesidad de reexaminar la situación de los empleados de La Promoción Nacional;
- ✓La aceleración del ritmo de la liquidación administrativa de las Administraciones Autónomas de Transporte Urbano.

SEGUIMIENTOS RESERVADOS A LAS RECOMENDACIONES

Aunque la Institución del Mediador no puede estar sino satisfecha con las recomendaciones y propuestas emitidas, no por ello sigue menos preocupada por el ritmo de su aplicación. Para ello, llama a desplegar más esfuerzos para que sean puestas en práctica en vista de que la eficiencia de la adopción de la mediación institucional depende de la

predisposición de la administración con respecto a sus conclusiones.

ACTIVIDADES PARALELAS

En el contexto de la apertura, la comunicación y la cooperación, la Institución del Mediador ha seguido organizando encuentros regionales y otros a nivel central con los diversos actores y las partes interesadas por la mediación.

Asimismo, la Institución ha ampliado su horizonte de cooperación tejiendo nuevas relaciones con países amigos y optando por el partenariado con instituciones de buena gobernanza y los componentes de la sociedad civil.

Por otra parte, el Centro Internacional de Formación, domiciliado y supervisado por la Institución del Mediador, sigue siendo la plataforma de las múltiples sesiones de formación a nivel nacional e internacional, sin dejar de continuar con su cooperación internacional a través de las diversas redes, con el fin de promover la mediación institucional.

PERSPECTIVAS DE FUTURO

Evocar estas perspectivas proporciona la oportunidad de renovar el compromiso y cumplir con la misión de responder a todas las esperas legítimas, para promover la

acción de la Institución, confirmar su eficacia, consolidar su credibilidad garantizando la proximidad de aquellos que soliciten su intervención, y ello en busca de mayor calidad y consecución de lo mejor.

La Institución del mediador del Reino obrará siempre en pro de una comunicación eficiente y una aproximación anticipativa con el fin de evitar los escollos, operando en el marco de una cooperación responsable, inspirándose en otras experiencias y siguiendo con la búsqueda de éxitos de la administración marroquí que debe seguir siendo ciudadana.

