



**Síntesis del Informe anual sometido a la Alta Apreciación
de Su Majestad el Rey Mohammed VI,
que Aláh Le preserve y Le asista,
por el Mediador del Reino a título del año 2016**

2017

Por respeto a la tradición adoptada por la Institución del Mediador del Reino y de conformidad con las disposiciones prescritas por el *Dahir Cherifiano* que la crea, la Institución del Mediador del Reino tiene el honor de someter a Su Majestad el Rey, que Dios le preserve y le asista, el informe del balance de sus actividades a lo largo del año 2016, habida cuenta de la tarea encomendada a la Institución, en cuanto al tratamiento de las dolencias, el arreglo de las disfunciones administrativas constatadas y de la reformulación de sugerencias oportunas.

Para mejorar la calidad de sus servicios y perfeccionar concretamente sus métodos de investigación y tratamiento de expedientes planteados, la Institución sigue obrando en la misma senda con la firme voluntad de conseguir más logros.

El informe constituye asimismo una oportunidad para valorar objetivamente los logros de la Institución en cuanto a **“la defensa de los derechos”**.

En esta perspectiva, las actividades realizadas durante este año, se inscriben en una continuidad relativa a las diversas y numerosas quejas recibidas registrando un aumento moderado en el número de recomendaciones emitidas.

Obrando por la extensión de la red de sus delegaciones regionales del Reino, la Institución ha tomado la iniciativa de crear puntos de contacto en tres nuevas regiones, a saber: el Oriental, Souss-Massa y Marrakech-Safi.

Asimismo, la Institución ha mostrado interés por su capital humano, incrementando las posibilidades de mejora de sus competencias, a través de la organización de la consulta de experiencias internacionales en la medida de su propio presupuesto.

Aferrada al compromiso inevitable de abrirse al entorno, la Institución ha concretizado su voluntad en la cooperación efectiva con ciertas asociaciones. En este ámbito, ha organizado un buen número de encuentros y ha continuado su contribución con sus homólogas extranjeras para consolidar y desarrollar las relaciones de cooperación, tanto a nivel bilateral como multilateral en el marco de las redes regionales donde la Institución es un miembro activo.

DATOS ESTADÍSTICOS E INDICADORES GENERALES

Durante el año pasado, la Institución ha tratado quejas casi de la misma cadencia que en años anteriores, un total de 8281, o sea un leve descenso de 1,9%; 2286 de estas quejas resultaron no ser de su competencia, sea un crecimiento del 2,2%.

Importa destacar que las quejas restantes, que por su contenido o por las personas concernidas, no son de su competencia, la Institución ha brindado a los demandantes las orientaciones y procedimientos oportunos para tramitar.

En cuanto a las quejas tratadas, la Institución del Mediador ha enviado correspondencias a los órganos administrativos concernidos en relación con 1775 quejas e invitado a 386 demandantes a proporcionar datos complementarios al examen de sus expedientes.

Otras 49 quejas han sido clasificadas, mientras que 32 quejas han sido transferidas al CNDH por competencia.

Las mencionadas quejas afectan numerosos sectores, particularmente; el Ministerio del Interior, las Colectividades Territoriales, el Ministerio de Economía y de Finanzas, el Ministerio de Educación Nacional y de Formación Profesional, el Ministerio de Enseñanza Superior e de Investigación Científica, el Ministerio de Agricultura y de Pesca Marítima, el Ministerio de Empleo y de Asuntos Sociales, el Ministerio de Energía, de Minas, Agua y Medio Ambiente, la Administración de la Defensa Nacional, el Ministerio de Equipamiento, de Transporte y de Logística y por último, el Ministerio de Salud.

En lo referente al carácter de las quejas, ha sido constatada, de nuevo, la prevalencia del carácter administrativo o de carácter inmobiliario o financiero y fiscal, incluso de la no ejecución de sentencias dictadas.

La distribución geográfica de las quejas demuestra que provienen de todas las regiones, siendo la mayoría concentradas en seis regiones representando 79% de la totalidad de las quejas recibidas, a saber, Casablanca-Settat, luego Rabat-Salé-Kenitra, Fez-Meknes, Tánger-Tetuán-Alhucemas, la Región del Oriental y por último, la región de Marrakech-Safi.

Las delegaciones regionales han participado en el arreglo de las quejas presentadas dentro de su competencia territorial con la misma dinámica y voluntad de conseguir los logros previstos por la política de proximidad.

Por lo tanto, la Institución obra con asiduidad para ampliar el mapa de las delegaciones con la creación de puntos de contacto.

Asimismo, algunos interlocutores permanentes jugaron un papel notable en acelerar el ritmo del arreglo de los expedientes, siendo en constante contacto con la Institución, ha sido permitiendo así la elaboración de 47 informes, susceptible de conocer una nueva dinámica por su parte.

Además, se estima pertinente señalar la resolución de 245 quejas y 170 otras en vía de resolución. En cambio, ha sido difícil encontrar solución amigable a 440 quejas, por lo que la Institución ha emitido al respecto un número de recomendaciones o decisiones.

Asimismo, 135 denunciados han sido reorientados hacia las instancias competentes. Además, 42 expedientes han sido desestimados por ser ya sometidos a la Justicia y 743 permanecen en vía de tratamiento.

En paralelo, la Institución ha formulado 474 recomendaciones, 467 informes de resolución, 254 decisiones de reorientación, 159 decisiones por incompetencia al respecto, 226 decisiones de desestimación, 321 informes por archivo, sea un total de 2457 quejas examinadas, entre ellas decisiones y recomendaciones.

DISFUNCIONES

Parece obvio que la principal misión de la Institución es adoptar iniciativas adelantadas con el fin de hacer frente a las malas conductas. Entre las disfunciones constatadas están las siguientes:

Ejecutar las sentencias, supeditar la ejecución a la previa expedición de la fórmula ejecutoria, solicitar la liquidación del inmueble, embargar los bienes de las Administraciones, condenar la Administración al pago de multa coercitiva, deducciones obligatorias para cobertura médica y social, publicar textos reglamentarios, actualizar la lista de medicamentos reembolsables, liquidar el asiento inmobiliario, honorarios de la formación, pagar a tiempo las cantidades debidas, situación de la Promoción Nacional, planes de rehabilitación y el trato en lo que se refiere a la creación de Asociaciones.

* * * * *

RECOMENDACIONES, DECISIONES Y PROPUESTAS

En virtud de las disposiciones del *Dahir Cherifiano* que la creó, la Institución ha procedido al examen de las quejas recibidas, apoyándose sobre el espíritu de la ley conforme a lo previsto por el legislador y en la jurisprudencia y a base de los principios de Justicia y de Equidad.

Entre estas recomendaciones y decisiones, se pueden destacar las siguientes:

- la ejecución agobiante y su sustitución por compensación;
- el reembolso de los gastos médicos dentro de unos plazos razonables;
- el derecho a reparar construcciones deterioradas;
- el desenclavamiento de las regiones aisladas;
- el embarque proceder al depósito público;
- la inmunización de las decisiones administrativas;
- el derecho a obtener documentos de identidad;
- la obligación de la administración a devengar las sumas adeudadas;
- la coordinación entre las administraciones;
- la igualdad de trato en situaciones similares;
- el enfoque participativo en el desembolso de las sumas adeudadas;
- el deber de la administración de archivar los documentos,
- la obligación de la administración a pagar todo servicio del que ha beneficiado;
- la mera evocación de la dificultad en la ejecución no tiene efecto suspensivo;
- la obligación de la administración a atender a cualquier correspondencia;
- la lista de medicamentos reembolsables;
- la obtención de un derecho legítimo no implica necesariamente recurrir a procedimientos judiciales;
- la renuncia a la expropiación;
- el restablecimiento al estado inicial;
- los contenciosos en materia de la matrícula inmobiliaria;
- las solicitudes de transferencia;
- la suspensión del trabajo y la remisión ante el Consejo de Disciplina;

- el derecho a las prestaciones y la obligación de contribuir al pago de los gastos;
- la habilidad de la Institución para garantizar la ejecución y no para pronunciarse en su impugnación;
- los procedimientos que rigen el reasentamiento de los habitantes de chabolas;
- el beneficio de las disposiciones de la ley tras su entrada en vigor;

Las propuestas formuladas por la Institución han concernido:

- la cobertura médica;
- la rectificación del error debido a las retenciones;
- prestar apoyo a favor de las viudas que sostienen a sus niños huérfanos;
- el beneficio de la pensión de viudedad;

Seguimiento de las recomendaciones:

Una vez más, la Institución se considera en la obligación de expresar su insatisfacción frente a la puesta en marcha de las recomendaciones, debido al número de escollos que surgieron ante su ejecución.

Para ello, llama las administraciones a desplegar esfuerzos sustanciales.

Actividades paralelas:

La cooperación y la comunicación han ocupado un lugar destacado en la tarea de la Institución. Por lo tanto, ha organizado varios encuentros y relaciones de cooperación y recepción de delegaciones extranjeras.

Asimismo, han sido firmados varios convenios bilaterales con Instituciones homólogas de países amigos, así como fomentar la cooperación con la sociedad civil.

Perspectivas de futuro:

Un futuro próspero requiere aferrarse a una esperanza firme, una voluntad de cambio, así como una cooperación con los diversos actores, una movilización de los medios y la modernización de las plataformas de acción.

Con base en todas las consideraciones previas, la Institución favorecerá la comunicación, y obrará en pro de la mejora de la gestión administrativa.

Asimismo, vela por la propagación de sus Delegaciones Regionales, fortaleciendo su capacidad operativa inspirándose en otras experiencias externas y beneficiarse de las cooperaciones, todo con el fin de ampliar la difusión de los principios de justicia y de equidad.