



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 2017

Junio 2018

Con regularidad constante, cumpliendo lo que dictan las disposiciones constitucionales y apoyándose en lo previsto por el *Dahir jerifiano* que creó esta Institución;

Con orgullo creciente, el Mediador del Reino tiene el honor de someter a Su Majestad el Rey, que Aláh Le preserve y Le asista, el informe del balance de sus actividades a lo largo del año 2017, habida cuenta de los poderes encomendados a la Institución, con el objetivo de que la Administración ofrezca los mejores servicios a los ciudadanos, en un ambiente lleno de logros, para que se sientan a gusto;

Tomando en cuenta lo que contienen los sublimes discursos creando así un modelo de desarrollo para hacer frente a los retos del tercer milenio;

Partiendo de la preocupación y de la responsabilidad de mejorar las administraciones eliminando la burocrática y las complicaciones que conocen todavía;

Creando en la obligación de pasar de la inspección y de la advertencia de las actividades a la interacción, diligencia, anticipación y establecimiento de iniciativas rectificadoras de las anteriores, así como de emplear todas las posibilidades y herramientas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, estableciendo de esta forma una nueva relación de confianza y satisfacción por parte de los ciudadanos frente a una Administración cada vez más desarrollada y mejorada;

En ese contexto, el presente informe, que siempre se considera como una evaluación, se inscribe con la esperanza que no se quede un eslabón de una cadena ya que esta Institución trabaja para que sea un registro de todos los obstáculos superados y de las adquisiciones acumuladas.

Asimismo, la Institución siguió trabajando como de costumbre sobre el mismo volumen de quejas registrando una evolución cualitativa relativa. Además, se han renovado las metodologías de su tratamiento apoyándose en las experiencias exitosas gracias a su convergencia y apertura a sus homólogas en los países más desarrollados con las que se ha asociado.

Gracias a la determinación del capital humano, a sus esfuerzos y a su implicación y a su participación para fortalecer las capacidades, la Institución siguió su misión, teniendo en cuenta que las delegaciones y los puntos de contacto tuvieron un impacto en los logros alcanzados.

DATOS ESTADÍSTICOS E INDICADORES GENERALES

Este año se ha destacado por un aumento notable en el número de quejas recibidas por la Institución que alcanzó 10%, un total de 9378 quejas de las cuales solo 2713 son de su incumbencia y este número representa el 28,9% del total de las quejas llegadas, en cuanto a las quejas que resultaron ser de su incumbencia registraron alza del 18,7%.

Cabe destacar que el volumen de las quejas que no son de su competencia es significativo, ya que esta situación se considera como un fenómeno que comparte con sus homólogas en otros países, y aun así tiene peso específico en la Institución ya que, y como de costumbre, la Institución brinda a los demandantes las orientaciones y procedimientos oportunos para tramitar. Se trata de quejas relativas a conflictos entre personas de derecho privado, quejas que han sido remitidas a la justicia o que tienen relación con una solicitud de beneficios o de prestación.

En cuanto a las quejas tratadas que son de su competencia, la Institución ha enviado correspondencias a los órganos administrativos concernidos en relación con 2049 quejas e invitado a los demandantes a proporcionar datos complementarios indispensables al correcto examen de sus expedientes en casos de 458 de ellas, otras 129 quejas han sido excluidas tras constatar que no entran en su competencia, siendo archivadas otras 77 quejas.

En este ámbito, se ha observado que las mencionadas quejas afectan numerosos sectores, particularmente las Colectividades Territoriales, el Sector del Interior, el Ministerio de Economía y de Finanzas, el Ministerio de Educación Nacional y de Formación Profesional, el Ministerio de Agricultura y de Pesca Marítima, el Sector de Empleo y de Inserción Laboral, el Ministerio de Energía y de Minas, el Ministerio de Equipamiento, de Logística y Agua, la Administración de la Defensa Nacional, y por último, el Sector de Ordenación del Territorio Nacional, Urbanismo y Vivienda.

En lo referente al carácter de las quejas, ha sido constatada, igual que los años anteriores, la prevalencia del carácter administrativo, inmobiliario y financiero respectivamente, y otras relativas a la ejecución de sentencias dictadas así como al sector de los Derechos Humanos.

Cabe señalar que las quejas recibidas por la Institución provienen de muchas regiones territoriales, además de países extranjeros, teniendo en cuenta que los dos tercios de las quejas provienen de cinco regiones, siendo la primera y por primera vez la región de Fez-Meknès representando un aumento de 43,2% y

estas regiones son ordenadas como sigue : Fez- Meknès Casablanca-Settat, luego Rabat-Sale-Kenitra, Tanger- Tétouan-Al Hoceima, y por último la Región del Oriental.

Hay que señalar que las Delegaciones Regionales a las que se han añadido tres Puntos de Contacto han desempeñado un papel importante en el tratamiento de las quejas presentadas aplicando de esa manera, la política de proximidad a los ciudadanos. Por ello, la Institución continuará su labor con el fin de concretar la cobertura global en todo el territorio nacional gracias a representaciones de diferentes tipos dependiendo de su potencial y de las quejas.

Por lo tanto, todos los logros alcanzados por parte de la Institución son prueba de los esfuerzos notables que realizan los Interlocutores permanentes, a pesar de algunas meras observaciones, para cumplir su responsabilidad en la administración del proyecto resolviendo problemas por tener el poder de decisión entre sus manos.

Asimismo, se estima pertinente señalar la resolución de 320 quejas y 169 otras se encuentran en vía de resolución. En cambio, ha sido difícil encontrar solución amigable a 530 quejas, por lo que la Institución ha emitido al respecto un número de recomendaciones o decisiones. Además, 158 han sido reorientados hacia las instancias competentes (autoridades, instituciones o sectores concernidos). 55 expedientes han sido desestimados por ser ya sometidos a la Justicia y 817 permanecen en vía de tratamiento.

En paralelo, cabe destacar que la Institución ha formulado 510 recomendaciones, 524 resoluciones con informes que dan cuenta de su arreglo, 383 decisiones de reorientación, 220 decisiones por no competencia, 707 decisiones de rechazo, 213 decisiones de inadmisibilidad, 324 decisiones por archivo, sea un total de 2887 quejas examinadas, entre ellas decisiones y recomendaciones, o sea un aumento de 17,5%.

DISFUNCIONES

Tratando las causas o cuestiones presentadas, la Institución ha constatado que algunas prácticas o condiciones no tienen fundamentos jurídicos, o que están en situaciones de conflicto con la parte concernida, por eso parece obligatorio que la Institución señale estas disfunciones para poder desterrarlas, subsanarlas o adoptar una enmienda legal o reglamentaria en ese respecto.

Entre estas disfunciones constatadas se señalan las siguientes:

La obsolescencia del sistema de los documentos de urbanismo, la falta de estandarización de los criterios de derechos de discapacidad y de acceso, la falta de coordinación entre administraciones, la inobservancia de las normas de expropiación, abusos relacionados con los planes de rehabilitación, la obstaculización en la ejecución de sentencias para hacer frente a la Administración, la falta de acompañamiento de la descentralización regional, la obstaculización en la producción de los textos reglamentarios, la limitación de autoridad de los Interlocutores permanentes, la abnegación de las notas circulares en vez de la Ley, disfunciones en conservar los documentos, obstaculización de los proyectos sociales de vivienda, la falta de difusión del reglamento que el Mediador del Reino aplica en casos similares, disfunciones en la gestión de las situaciones individuales de los funcionarios, problemáticas de la cobertura sanitaria, obstaculización en la ejecución de las decisiones de la Administración, la no aprobación de un Pacto Deontológico General de la Administración.

* * * * *

RECOMENDACIONES, DECISIONES Y PROPUESTAS

La Institución ha concluido, a partir del examen de las reclamaciones presentadas, a numerosas recomendaciones y decisiones. De conformidad con sus atribuciones, su objetivo ha siempre sido velar por la primacía de la Ley en su aplicación conforme a lo previsto por la jurisprudencia y con base en las implicaciones de los principios de Justicia y de Equidad.

Entre ellas, se pueden, principalmente, destacar las siguientes:

Recomendaciones:

- El impacto de la aceptación del reembolso por parte de la Agencia Nacional de Seguridad Sanitaria;
- La responsabilidad de la Administración a devengar las sumas de la fuente;
- Mayor aprovechamiento de algunas condiciones humanitarias;
- Las normas de cambio de la calidad de trabajo (bachillerato y título académico);
- La pena restrictiva no debe privar a la persona que la comete de sus derechos;
- La renuncia a las complicaciones administrativas;
- La obligación de la Administración de dar respuesta a las demandas y justificar los motivos de sus decisiones;
- La mera evocación de la existencias de dificultades en la ejecución no tiene efecto suspensivo;

- La privación de un derecho compete a la Ley;
- La desestimación de una sentencia implica necesariamente recurrir a procedimientos judiciales;
- La no adopción de las mismas afectaciones en el siguiente plan de ordenación;
- La primacía de las decisiones judiciales a las notas circulares ministeriales;
- La responsabilidad de la Administración a demoler construcciones;
- El deber de la Conservación de Bienes Raíces de conservar la documentación.

Decisiones:

- Los límites de la responsabilidad del Registrador de Bienes Raíces en la ejecución de las decisiones judiciales;
- Los criterios y normas del urbanismo y la libertad de actuar y de disponer;
- Los modos de aprovechamiento de los rendimientos de tierras colectivas “*Yumud*”;
- Determinación de los requisitos para estudios de doctorado;
- El derecho de la Administración en poner límite al empleo temporal;
- La imposibilidad de compensar los grados a la hora de acceso al empleo;
- La naturaleza de la salida voluntaria;
- La posición jurídica en el contexto del voluntariado;
- Otorgamiento de permisos a extranjeros para ejercer la profesión de médicos;
- Actas de deliberaciones y el derecho a la información;
- Comportamiento del banco como comerciante;
- Permiso de explotación de minerales;
- Licencia de tenencia de armas.

Propuestas:

- Simplificación de los procedimientos;
- Acceso a la información;
- Implicación en el gobierno abierto;
- Aumento de la renta acordada en el marco de la subvención del fondo de tabaco;
- Subsanación de transferencias depositadas equivocadamente de las cuotas de contribuciones a los sistemas de Previsión Social;
- Tratamiento del desembolso de algunos medicamentos;

- Eliminación de las dificultades de las cuales sufren los marroquíes
- residentes en el extranjero para obtener documentos;
- Creación de un recorrido específico para los expedientes de pacientes Marroquí.
- empleados en las misiones diplomáticas en el extranjero;
- Aceleración de la ejecución de las sentencias pronunciadas en contra de la Administración.

Seguimiento de las recomendaciones:

La esencia de la constitucionalización de la mediación institucionalizada es aplicar la buena gobernanza en resolver los conflictos de manera civilizacional inmune a los procedimientos tradicionales forzados o bajo coacción. Sin embargo, ese objetivo todavía no se logró totalmente ya que existen administraciones que se muestran renuentes en aplicar las recomendaciones dentro de un plazo razonable.

Actividades paralelas:

La Institución ha mantenido un enfoque en el apoyo de la formación y de la apertura a las experiencias coordinando y cooperando en colaboración con sus homólogas en el marco de las redes internacionales que le son asociados, estableciendo así nuevas relaciones bilaterales particularmente con algunas Instituciones africanas. Asimismo, siguió, en su línea de comunicación, organizando encuentros y visiones mediáticas además de manifestaciones en cooperación con componentes de la sociedad civil.

Perspectivas de futuro:

La Institución confía mucho y con esperanza firme en el futuro, aspirando a la realización de sus apuestas y desafíos con la promulgación de la nueva Ley que la rige ya que cree en su capacidad de acompañar en el cambio y todo ello con el fin de obtener una Administración en la que domina la ética y se mejoran las servidumbres.

Dios proveerá lo que más convenga.