

LA INSPECCIÓN Y LOS RETOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS (2ª parte)

Escrito por Vicente Mora Baringo

Vicente Mora Baringo - *Inspector de Educación en Lleida*

RESUMEN

En esta 2ª parte, (ver la primera en la revista nº 9) se ofrece una síntesis y algunos comentarios sobre la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos que nos afecta como ciudadanos y como funcionarios y a los inspectores, además, por las funciones atribuidas de información, asesoramiento y orientación.

Palabras clave: nuevas tecnologías, inspección, servicios públicos

ABSTRACT

THE EDUCATION INSPECTORATE AND THE CHALLENGES OF NEW TECHNOLOGIES (2nd part)

This second part (first part can be seen in number 9 issue of this magazine) offers a summary and some interpretations on the Law 11/2007 of Electronical Access of Citizens to Public Services, which affects us not only as citizens and civil servants, but, specifically as Inspectors of Education, because of our functions on information, counselling and guidance.

Key-words: new technologies, inspectorate of education, public services.

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En la 1ª parte de esta colaboración abordé la Innovación educativa y las TIC, que considero uno de los dos retos que en el ámbito de las nuevas tecnologías tiene planteado el mundo educativo y, por ello, también la Inspección.

Ahora, en esta 2ª parte, se ofrece una síntesis y algunos comentarios sobre la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos que nos afecta como ciudadanos y como funcionarios y a los inspectores, además, por las funciones atribuidas de información, asesoramiento y orientación.

I.- LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) se propone **adaptar** el actual marco normativo del **procedimiento administrativo** a las exigencias de **modernización tecnológica**.

Ya la Ley 30/1992 (LRJPAC) y, en concreto, en su artículo 45[1] regulaba la **incorporación** de medios técnicos al procedimiento administrativo, pero lo hacía de manera **facultativa** dejando en manos de las propias administraciones determinar si los ciudadanos podían, o no, relacionarse por medios electrónicos con ellas (... "Los ciudadanos **podrán** relacionarse con ellas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos" ... Art. 45.2)

La nueva Ley establece la obligación de las Administraciones Públicas, de todas ellas, de facilitar las relaciones y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos

por medios electrónicos. Para las Administraciones es una obligación, pero para los ciudadanos constituye un derecho reconocido por la Ley.

Así la Exposición de motivos de la Ley establece que "...Una de las grandes novedades de la Ley: pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos a que están obligadas a hacerlo porque la ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas. El reconocimiento de tal derecho y su correspondiente obligación [para la Administración de hacerlo posible] se erigen así en el eje central de la Ley".

La LAECSP se ha elaborado, como señala el Título preliminar, al amparo del artículo 149.1.18ª, pues fija las bases del régimen jurídico de la Administración electrónica y de las singularidades tecnológicas del procedimiento administrativo común para las distintas administraciones. Es una Ley que tiene el carácter de básica y, por ello, de aplicación a todas las Administraciones Públicas.

Todos los derechos reconocidos en el artículo 35[2] LRJPAC **a los ciudadanos podrán ejercerse electrónicamente**, añadiendo además los siguientes: "obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos". (LAECSP art.6, Derechos de los ciudadanos, que figura en el Título Primero de la Ley: Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos).

En definitiva, como figura en la Exposición de motivos " **Los interesados en un procedimiento tienen derecho de acceso al mismo y ver los documentos. Lo mismo debe suceder, como mínimo, en un expediente iniciado electrónicamente o tramitado de esta forma.** Dicho expediente debe poder **permitir el acceso en línea a los interesados** para verificar la situación del expediente, **sin mengua de todas las garantías de la privacidad.**"

"El uso de medios electrónicos no puede significar merma alguna del derecho del interesado en un expediente a acceder al mismo en la forma tradicional...se debe garantizar que aquellos ciudadanos que por cualquier motivo...no pueden acceder electrónicamente a la Administración Pública, dispongan de los medios adecuados para seguir comunicándose con la Administración con los mismos derechos y garantías."

Con anterioridad a la presente Ley, ya hubo todo un despliegue normativo e iniciativas en este sentido, así:

- Ley 24/2001, de 27 de diciembre, reguló con carácter básico los registros y las notificaciones telemáticos así como promover el intercambio telemático de información entre administraciones públicas en lugar de las certificaciones acreditativas que deben presentar los interesados en dichos sectores, siempre que se contara con su consentimiento expreso.
- La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, contiene una referencia específica a la aplicación de la firma electrónica en las Administraciones Públicas, pero sólo se permitía a los ciudadanos relacionarse con ellas utilizando los certificados expedidos por la Fábrica de la Moneda y Timbre.

A) Aspectos generales de la nueva regulación:

1. Plazo para que las Administraciones Públicas se adapten al nuevo sistema: La Disposición final tercera de la LAECSP se ocupa de la adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos por medios electrónicos y establece que serán efectivos **a partir del 31 de diciembre de 2009** en los ámbitos de la **Administración General del Estado** - que hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran -.

El mismo plazo se señala para las Comunidades Autónomas y la Administración Local, pero se indica que siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias, en referencia a los derechos reconocidos en el artículo 6, Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

.2. Los ciudadanos podrán escoger uno de los tres canales posibles de relación con las AP: La exposición de motivos indica que **la ley debe partir del principio de libertad de los ciudadanos en la elección de la vía o canal por el que quieren comunicarse con la Administración**, y el artículo 6.2 LAECSP concreta el principio y reconoce **el derecho a la elección del canal para relacionarse con las AP**, de manera que existirán tres canales disponibles: **1.- Oficinas presenciales** dotadas de servicios de asistencia y orientación, **2.- Sedes electrónicas en cada departamento y organismo público**, y **3.- Atención telefónica** que permita el acceso a los servicios electrónicos.

3. No se tendrán que aportar los datos y documentos que obren en poder de las AP: Uno de los nuevos derechos que mejor puede servir para simplificar la carga documental que habitualmente sufren los ciudadanos en sus relaciones administrativas es el relativo a no tener que aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas. El artículo 9 de la LAECSP regula la transmisión de datos entre AP.

4. La sede electrónica como prolongación de la oficina administrativa: La LAECSP, artículo 10, establece un **régimen jurídico** específico para las **oficinas virtuales de las AP** y establece que **los sitios web de las Administraciones deben cumplir una serie de requisitos[3]:**

- *De carácter técnico:* disponibilidad del acceso; accesibilidad por parte de todos los usuarios, especialmente los discapacitados; interoperatividad intercambio de datos e identificación del titular de la sede.
- *De carácter jurídico:* las sedes electrónicas han de responder al principio de calidad, de manera que la información que se proporcione sea íntegra, veraz y plenamente actualizada. El incumplimiento de estas exigencias puede dar lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración titular de la sede.

5. La identificación electrónica del ciudadano mediante funcionario público: consiste en la identificación del ciudadano a través de un funcionario público, supuesto atípico de representación en la que este último hará utilización de su propia firma electrónica. Para ello, se requerirá la presencia física del interesado en las oficinas administrativas por cuanto deberá identificarse y quedar constancia de su consentimiento expreso.

6. Nuevo concepto de expediente electrónico y de documento electrónico: un concepto legal en clave tecnológica: "el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan". Y el documento administrativo electrónico se define como la "información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado".

Todo ello se enmarca en la **gestión electrónica de los procedimientos**, de la que se ocupa el Título Tercero de la Ley que desarrolla la **regulación de los procedimientos administrativos utilizando medios electrónicos** y los criterios a seguir en la gestión electrónica, guardando **cierto paralelismo con la regulación** que encontramos en la **Ley 30/1992, LRJPAC**. Así, **se regula la iniciación, instrucción y terminación de procedimientos electrónicos por medios electrónicos**. En este Título cabe hacer especial referencia a la **obligación** que se establece **para las AP de poner a disposición de los usuarios información por medios electrónicos sobre el estado de tramitación de los procedimientos**, tanto para los gestionados en su totalidad por medios electrónicos como para el resto de procedimientos.

7. Los documentos administrativos incluirán una referencia temporal garantizada por medios electrónicos: El artículo 29 LAECSP regula esta característica como principal novedad "cuando la naturaleza del documento así lo requiera" y el 30 indica **los requisitos de validez y eficacia de las copias y archivos en soporte digital.**

8. La firma electrónica equivale a la manuscrita: se hace especial referencia a la firma electrónica reconocida que tiene garantizada legalmente y de forma automática la equivalencia con la firma manuscrita desde el punto de vista de su eficacia.

9. Registros y notificaciones electrónicos: Los registros podrán ser electrónicos y además el art. 28.4 LAECSP regula el derecho a elegir el medio - presencial o electrónico- a través del cual recibir las notificaciones se encuentra condicionado a que no exista una norma reglamentaria que imponga la vía telemática para las notificaciones, y se den determinadas condiciones.

B) Aspectos de especial incidencia en el entorno educativo:

1. Formación de los funcionarios: la Exposición de motivos y Disposición Adicional 2ª se ocupa de la cuestión e indica que "**La solución...pasa por la formación del personal al servicio de la Administración** que atiende al público para que hagan posible la comunicación de estos ciudadanos con la administración electrónica, **así como por la disponibilidad de puntos de acceso electrónico públicos** en sedes administrativas. La disposición Adicional 2ª reitera que la Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla. En especial, **los empleados públicos** de la Administración General del Estado **recibirán formación específica** que garantice conocimientos actualizados de las **condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos** en la actividad administrativa, **así como de protección de los datos de carácter personal**, respecto a la propiedad intelectual e industrial y gestión.

2. Reunión de Órganos colegiados por medios electrónicos: **Los órganos colegiados podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos**, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y 27.1 de la Ley 30/1992,RJAP y PAC, según dispone la Disposición adicional primera .

En la Administración General del estado, lo previsto en el apartado anterior se efectuará de acuerdo **con las siguientes especialidades:**

- **Deberá garantizarse** la realización efectiva de **los principios** que la legislación establece **respecto de la convocatoria, acceso a la información y comunicación del orden del día**, en donde se especificarán los tiempos en los que se organizarán los debates, la formulación y conocimiento de las propuestas y la adopción de acuerdos.
- El régimen de constitución y adopción de acuerdos **garantizará la participación de los miembros** de acuerdo con las disposiciones propias del órgano.
- **Las actas garantizarán la constancia de las comunicaciones producidas así como el acceso de los miembros al contenido de los acuerdos adoptados.**

3. Uso de Lenguas Oficiales, la Disposición adicional sexta regula así la cuestión:

a) Se garantizará el uso de las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las AP, en los términos previstos en la Ley 30/1992.

b) A estos efectos, las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

c) **Los sistemas y aplicaciones** utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos se adaptarán a lo dispuesto en cuanto al uso de lenguas cooficiales en el artículo 36 de la Ley 30/1992.

d) Cada AP afectada **determinará el calendario para el cumplimiento progresivo de lo previsto en la presente disposición**, debiendo garantizar su cumplimiento total en los plazos establecidos en la disposición final tercera (en principio a partir del 31 de diciembre de 2009).

4. Publicación electrónica del Boletín Oficial del Estado: la Disposición final segunda regula la **publicación electrónica del "Boletín Oficial del Estado" desde el 1 de enero de 2009 tendrá carácter oficial y auténtico** en las condiciones y con las garantías que se determinen reglamentariamente, **derivándose de dicha publicación los efectos previstos en el título preliminar del Código Civil y en las restantes normas aplicables.**

C) Dificultades para la implantación de la Administración electrónica.

Las TIC pueden hacer posible la realización de un sueño largamente buscado: **la máxima descentralización posible sin las fugas de discrecionalidad**, o pérdidas de control o de responsabilidad. De hacerse efectiva esta nueva Administración **se conseguiría eliminar las barreras de la distancia y el tiempo en las relaciones con los ciudadanos.**

Ahora bien, el proceso de ninguna manera será automático o está exento de **dificultades para su implantación**[4]. Así se han señalado las siguientes:

1. **Las inercias y hábitos** de una práctica administrativista **excesivamente burocratizada.**
2. **El rediseño de los procedimientos administrativos** debería convertirse en una prioridad ante cualquier pretensión de modernización tecnológica. Si los trámites a seguir y los documentos a presentar siguen teniendo sentido o, por el contrario, constituyen un auténtico obstáculo que sólo se justifica por la inercia de la costumbre.

Si se pretende seguir funcionando con idénticos parámetros con la única salvedad de que el soporte papel y las relaciones presenciales se sustituyan por documentos digitales y medios telemáticos, sólo conducirá a reiterar los usos y comportamientos anteriores en su versión electrónica. Se debe huir de caer en una nueva burocracia ahora electrónica.

Los principios a que ha de responder la implantación de la Administración electrónica[5]:

- *Abierta:* ha de permitir la comunicación ininterrumpida con los ciudadanos.
- *Transparente:* facilitando el acceso a la información y la participación de los ciudadanos mediante sistemas de consulta en línea
- *Servicio personalizado:* de manera que responda a las necesidades específicas de cada ciudadano.
- *Integral:* necesidad de que, con independencia del órgano o Administración competente, le permita tramitar aquellos asuntos o procedimientos que le afecten.

¿Es todo esto posible? Hasta ahora **la Administración electrónica en España se ha desarrollado** sobre todo **en ámbitos** sectoriales caracterizados por el elevado número de usuarios afectados, **singularmente el tributario y la Seguridad Social**. Si en organizaciones tan complejas se ha conseguido con éxito incorporar los medios tecnológicos, tanto en su aplicación interna, como en sus relaciones con los contribuyentes, **no parece imposible lograrlo en otros ámbitos de la Administración.**

SÍNTESIS

La modernización tecnológica es una obligación para todas las administraciones y un derecho para los ciudadanos.

Los interesados en un procedimiento tienen reconocido el derecho a acceder al mismo por medios electrónicos y también personalmente como hasta ahora.

Los ciudadanos podrán escoger uno de los tres canales posibles de relación con las Administraciones Públicas: 1.- Oficinas presenciales, 2.- Sedes electrónicas en cada departamento y organismo público, y 3.- Atención telefónica que permita el acceso a los servicios electrónicos.

Los ciudadanos no tendrán que aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas.

Se instituye un nuevo concepto de expediente electrónico y de documento electrónico y se establece que la firma electrónica equivale a la manuscrita. Los registros y las notificaciones podrán ser electrónicos.

La formación de los funcionarios se considera un aspecto esencial para el éxito de la implantación de la nueva Administración.

Los órganos colegiados, con ciertos requisitos, podrán funcionar utilizando medios electrónicos.

Dos dificultades acechan el éxito de la nueva Administración: las prácticas administrativas rutinarias y la falta de un rediseño de los procedimientos administrativos.

EPÍLOGO

¿Las nuevas tecnologías son una especie de solución para todo, que actúan de manera automática y ante cualquier problema? Evidentemente, no. Ahora bien, las posibilidades que hacen vislumbrar las nuevas tecnologías generan entusiasmo en amplios sectores de la sociedad.

Una anécdota, cargada de ironía, que recoge el profesor Joan Subirats, ilustraría lo anterior. Resulta que en una conferencia pronunciada por el rector de la Open University, John Daniel, afirmó: "Señoras y señores, las nuevas tecnologías son la repuesta, ¿cuál es la pregunta?"

Evidentemente las TIC pueden ser un poderoso instrumento que facilite la gestión de los procesos y de las organizaciones, pero de ninguna manera se pueden considerar una panacea general y en todos los ámbitos sociales. En concreto en el ámbito educativo, se le reconocen unas enormes potencialidades para hacer realidad una educación más personalizada y adaptada al alumnado actual que es usuario natural de las nuevas tecnologías.

Por otra parte, y con carácter más general, también se cree posible lograr, por primera vez en la historia, una Administración Pública próxima y siempre accesible.

Estas han sido las razones que me han llevado a argumentar el porqué los inspectores debemos incorporarnos y ser miembros activos de estas poderosas corrientes de cambio educativas y sociales, mediante nuestra propia formación y, además, la Inspección, como institución, debería propiciar su uso, el rediseño de los procedimientos que ahora ya han de ser digitales y también, y muy importante, orientar la innovación educativa en este campo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Clifton, Chadwick: La incorporación de la TIC como elemento clave de innovación en las instituciones educativas. British University en Dubai. Ponencia presentada en el V Congreso Internacional sobre dirección de centros educativos, "Innovación y cambio en las organizaciones educativas", Universidad de Deusto, Bilbao, julio de 2008.

2. Gairín, Joaquín: Retos y perspectivas de innovación en los centros educativos. Clifton, Chadwick: La incorporación de la TIC como elemento clave de innovación en las instituciones educativas. British University en Dubai. Ponencia presentada en el V Congreso Internacional sobre dirección de centros educativos, "Innovación y cambio en las organizaciones educativas", Universidad de Deusto, Bilbao, julio de 2008.

El doctor Joaquín Gairín, profesor en la Universidad Autónoma de Barcelona, es uno de los autores de mayor prestigio sobre organización escolar y, desde hace un tiempo, se ocupa de la innovación educativa. Sus propuestas parten de un profundo conocimiento de la realidad escolar y de la función directa, tema sobre el que ha publicado varios trabajos. En la ponencia citada se ocupa del papel de la Inspección respecto de la innovación y, por eso, las citas de su artículo son especialmente pertinentes.

3. Galán, Carlos: *La información como derecho accesible*. El País - 26-04-2008

4. Ruiz Tarragó, Ferran (2007): *La nueva educación*. LID Editorial empresarial. Fundación Everis.

*Durante muchos años fue el responsable de las nuevas tecnologías del Departamento de Educación de la Generalidad de Cataluña. Actualmente se ocupa de la evaluación y prospectiva de las TIC en el seno del Consejo Superior de Evaluación del Departamento de Educación. Propugna un nuevo modelo escolar en el que las nuevas tecnologías sean el eje de las transformaciones que considera indispensables para el sistema educativo. De ahí el título del libro citado: *La nueva educación*. Obra original y sugerente, que demuestra unos conocimientos profundos sobre la materia.*

5. Sauquillo, M.R.: El Estado se enreda en la informática. El País - 26-04-2008.

6. Subirats, Joan (2002): Los Dilemas de una Relación Inevitable. Innovación Democrática y Tecnologías de la Información y de la Comunicación. En Democracia Digital. Límites y Oportunidades, Ed. H. Cairo. Madrid.

7. Valero Torrijos, Julián: La nueva regulación legal del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito administrativo: ¿el viaje hacia un modelo de Administración, electrónica? Departamento de Derecho Administrativo Universidad de Murcia. Revista Catalana de Derecho Público, núm. 35, 2007, páginas 207-246.

El número 35 de la Revista Catalana de Derecho Público está íntegramente dedicado a estudiar desde diferentes ángulos las cuestiones que se plantearán con la implantación de la Administración electrónica. Destaca el artículo que se cita, pero todo el contenido de la revista, que es accesible electrónicamente, es de gran interés.
http://www10.gencat.net/eapc_revistadret/revistes/revista

8. Vivancos, Jordi (2008): Tratamiento de la información y competencia digital. Alianza Editorial. Madrid.

Es en la actualidad el responsable del Servicio de tecnologías para el aprendizaje del Departamento de Educación de la Generalidad de Cataluña.

Dedica la primera parte de su libro al nuevo concepto de alfabetización y a la competencia digital. A continuación facilita todas las referencias sobre las TICD (tratamiento de la información y la competencia digital) que figuran en los Reales Decretos de enseñanzas mínimas para la educación primaria y secundaria. En la tercera y última parte podemos encontrar información útil para desarrollar la competencia digital en la práctica del día a día de los centros.

[1] Artículo 45 de la Ley 30/1992 LRJPAC: "Artículo 45. **Incorporación de medios técnicos.** (Ver orden de 26/12/2001)

1. **Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos**, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

2. Cuando sea compatible con los medios técnicos de que dispongan las Administraciones Públicas, **los ciudadanos podrán relacionarse con ellas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos** con respecto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento.

3. Los procedimientos que se tramiten y terminen en soporte informático garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por el órgano que la ejerce.

4. Los programas y aplicaciones electrónicos, informáticos y telemáticos que vayan a ser utilizados por las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus potestades, habrán de ser previamente aprobados por el órgano competente, quien deberá difundir públicamente sus características.

5. **Los documentos emitidos**, cualquiera que sea su soporte, **por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales** almacenados por estos mismos medios, **gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación** y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras Leyes.

[2] Artículo 35 LRJPAC: "Artículo 35. **Derechos de los ciudadanos.**

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

d) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.

e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

k) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

[3] Valero Torrijos, Julián: La nueva regulación legal del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito administrativo: ¿el viaje hacia un modelo de Administración, electrónica? Departamento de Derecho Administrativo Universidad de Murcia. Revista Catalana de Derecho Público, núm. 35, 2007, p. 229-230

[4] Valero, artículo citado, p.209

[5] Valero, artículo citado,p.240