



UNITAT 7

EL DOCUMENT I L'EXPEDIENT ELECTRÒNIC

CONTINGUTS

1L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)	2
2El document electrònic.....	3
Què és un document electrònic?	3
NTI del document electrònic	4
Components d'un document electrònic: el contingut	4
Components d'un document electrònic: signatura electrònica.....	5
Components d'un document electrònic: metadades.....	5
3L'expedient electrònic	7
Components de l'expedient electrònic: documents electrònics.....	8
Components de l'expedient electrònic: índex electrònic	9
Components de l'expedient electrònic: firma de l'índex electrònic	9
Components de l'expedient electrònic: metadades	9
4El cicle de vida de l'expedient electrònic	11
Fase d'apertura.....	11
Fase de tramitació	12
Fase de tancament	12
Fase de conservació.....	13

OBJECTIUS

1. Conèixer què és l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les principals Normes Tècniques.
2. Saber què és un document i expedient electrònic.
3. Conèixer quin és el cicle de vida d'un expedient electrònic.



Autor/a: Departament de Desenvolupament Tecnològic

Data d'elaboració: 01/01/2026

Aquesta obra es difon mitjançant la llicència [Creative Commons Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



1 L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)

Les **Ileis 39/2015 i 40/2015** fomenten l'ús de mitjans electrònics per la relació entre l'interessat i l'administració, però també obliguen a l'administració a utilitzar mitjans electrònics en el seu funcionament intern. Això implica treballar amb documents i expedients electrònics.

L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat(ENI) és el conjunt de criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que han de ser tingudes en compte per les Administracions Públiques per a la presa de decisions tecnològiques que garanteixin la interoperabilitat. Principalment la interoperabilitat està enfocada a no aportar documents que ja estiguin en poder de l'administració.

L'ENI en la seva disposició addicional primera, defineix les Normes Tècniques d'Interoperabilitat com a guia per poder desenvolupar la interoperabilitat a les administracions.

Les **Normes Tècniques d'Interoperabilitat(NTI)** desenvolupen aspectes concrets de diverses qüestions, tals com: document electrònic, digitalització, expedient electrònic, copiat autèntic i conversió, política de signatura, estàndards, intermediació de dades, models de dades, gestió de documents electrònics, connexió a la xarxa de comunicacions de les Administracions públiques espanyoles, model de dades per a l'intercanvi d'anotacions registrals i declaració de conformitat; tots ells necessaris per assegurar els aspectes més pràctics i operatius de la interoperabilitat entre les Administracions públiques i amb el ciutadà. Es defineixen les següents NTI:

- Catàleg d'estàndards.
- Document electrònic.
- Digitalització de documents.
- Expedient electrònic.
- Política de signatura electrònica i de certificats de l'Administració.
- Protocols d'intermediació de dades.
- Relació de models de dades.
- Política de gestió de documents electrònics.
- Requisits de connexió a la Xarxa de comunicacions de les Administracions públiques espanyoles.
- Procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.
- Model de Dades per a l'intercanvi de seients entre les Entitats Registrals.



2 El document electrònic

Què és un document electrònic?

Per entendre el concepte de document electrònic primer és convenient saber **què NO és un document electrònic**. No són documents electrònics:

- Un fitxer de word a una carpeta del nostre ordinador
- Un fitxer pdf firmat
- Un document escanejat que és còpia d'un original en paper
- Qualsevol fitxer en suport electrònic (imatge, vídeo, àudio,...)

Encara que tots aquests tipus de documents siguin digitals, no són «documents electrònics» segons la definició que es fa a la normativa. Ara veurem que el concepte de document electrònic inclou més que el contingut del propi fitxer digital.

Si no és un simple fitxer, què és un document electrònic? **La Llei 11/2007 ho defineix com:**

“Informació de qualsevol naturalesa en forma electrònica, arxivada en un suport electrònic segons un format determinat, i susceptible d'identificació i tractament diferenciat”.

A la mateixa **Llei 11/2007 a l'article 29** diu que:

“Les Administracions Públiques podran emetre vàlidament per mitjans electrònics documents administratius [...] sempre que incorporin una o varies firmes electròniques [...]”

I defineix el document electrònic com:

“Un document administratiu electrònic és, per tant, l'objecte digital administratiu que conté la informació objecte (dades i firma) y les dades associades a aquesta (metadades).»

En particular, la **Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document electrònic** estableix els components del document electrònic, incloent contingut, signatura electrònica i metadades mínimes obligatòries, i el seu format, així com les condicions per al seu intercanvi i reproducció. Aquesta norma tècnica s'aplica a:#

- **Document electrònics administratius**
 - Documents de decisió: resolucions, acords, contractes, convenis i declaracions.
 - Documents de transmissió: comunicacions, notificacions, publicacions i justificants de rebut.
 - Documents de constància: actes, certificats i diligències.
 - Documents de judici: informes.



- Documents de ciutadans: sol·licituds, denúncies, al·legacions, recursos, comunicacions, factures i altres.
- **Qualsevol document** susceptible de formar part d'un expedient electrònic.

NTI del document electrònic

Un document electrònic es compon dels següents elements:

- a) Contingut, entès com el conjunt de dades o informació del document.
- b) Firma electrònica
- c) Metadades del document

A continuació explicarem cada un dels elements del document electrònic en profunditat.

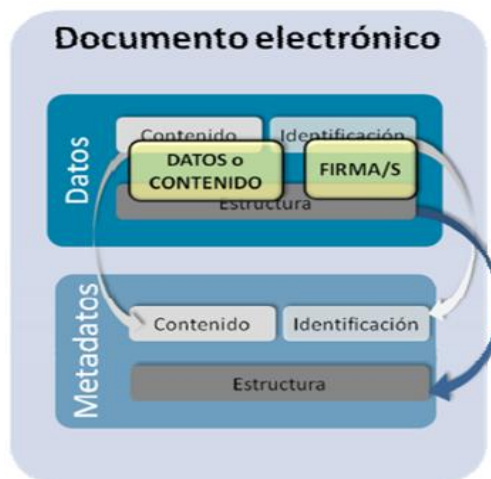


Figura 1: El document electrònic

Components d'un document electrònic: el contingut

El **contingut**, entès com el conjunt de dades en què se substancia la informació d'un document electrònic.

Els formats admesos per als fitxers que conformen els documents electrònics es recullen a la **NTI de Catàleg d'estàndards** inclosos en la categoria Formats fitxers. Es recullen diferents formats atenent al tipus de fitxer objecte d'intercanvi, contemplant els següents:

- Imatge i / o text.
- Cartografia vectorial i sistemes d'informació geogràfica.
- Compressió de fitxers.
- Contenedors multimèdia.
- So i vídeo



Components d'un document electrònic: signatura electrònica

La **NTI del document electrònic** defineix que els documents administratius electrònics, i aquells susceptibles de formar part d'un expedient, tindran sempre associada una firma electrònica d'acord amb la normativa aplicable. Per a la signatura electrònica per part del ciutadà:

- DNI electrònic.
- Sistemes de signatura electrònica avançada.
- Altres sistemes no criptogràfics
- Per a la signatura electrònica per part de les #organitzacions:
- Signatura electrònica basada en certificats# (política de signatura)
- Sistemes de codi segur de verificació

Per a la **signatura electrònica per part del ciutadà** en les seves relacions amb les organitzacions, és aplicable el que es disposa en l'**article 10 de la Llei 39/2015**, d'1 d'octubre, la qual cosa suposa la possibilitat d'utilitzar:

- I. Sistemes de signatura electrònica reconeguda o qualificada i avançada basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica.
- II. Sistemes de segell electrònic reconegut o qualificat i de segell electrònic avançat basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de segell electrònic.
- III. Qualsevol altre sistema que les Administracions Públiques considerin vàlid, en els termes i condicions que s'estableixin.

Per a la **signatura electrònica per part de les organitzacions**, els sistemes que poden ser utilitzats apareixen en els articles 42 i 43 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre i són:

- I. Signatura electrònica basada en certificats, l'aplicació dels quals es realitza segons l'establert en la Política de signatura que correspongui.
- II. Tal com desenvolupa la NTI de Política de signatura electrònica i certificats de l'Administració, la signatura electrònica basada en certificats aplicada a un document electrònic comporta la inclusió, en la pròpia signatura, d'informació de context que facilitarà la correcta interpretació de la mateixa.
- III. Sistemes de Codi Segur de Verificació (CSV), en aquest cas és aplicable el que es disposa en els articles 20 i 21 del Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (d'ara endavant RD 1671/2009, de 6 de novembre).

Components d'un document electrònic: metadades

Les **metadades** són elements que proporcionen context al document. La definició comuna de metadada és "dada que defineix i descriu altres dades".



De manera més formal l'**article 42 del R.D. 1671/2009** defineix les metadades com "qualsevol tipus d'informació en forma electrònica associada als documents electrònics, de caràcter instrumental i independent del seu contingut, destinada al coneixement immediat i automatitzable d'alguna de les seves característiques, amb la finalitat de garantir la disponibilitat, l'accés, la conservació i la interoperabilitat del mateix document".

Les metadades del document electrònic que s'incorpora en el sistema de gestió documental d'una organització, es completen fins a cobrir el conjunt de **metadades mínimes obligatòries** necessaris en qualsevol procés d'intercanvi i per garantir la interoperabilitat.

L'**annex I de la NTI** defineix el llistat de **metadades mínimes obligatòries** del document electrònic que s'inclou a continuació:

Metadato	Descripción / Condiciones de uso	¿Repetible?	Tipo	Esquema de valores
Origen	Indica si el contenido del documento fue creado por el ciudadano o por una administración.	1	Lógico	0 = Ciudadano 1 = Administración
Estado de elaboración	Indica la naturaleza del documento. Si es copia, este metadato indica también si se ha realizado una digitalización o conversión de formato en el proceso de generación.	1	Cadena de caracteres	- Original (Ley 11/2007 Art. 30). - Copia electrónica auténtica con cambio de formato (Ley 11/2007 Art.30.1). - Copia electrónica auténtica de documento papel (Ley 11/2007 Art.30.2 y 30.3). - Copia electrónica parcial auténtica. - Otros.
Nombre de formato	Formato lógico del fichero de contenido del documento electrónico.	1	Cadena de caracteres	Valor extraído de la lista de formatos admitidos para documentos electrónicos definidos en la NTI de Catálogo de estándares.
Tipo documental	Descripción del tipo documental del documento.	1	Cadena de caracteres	Documentos de constancia: - Acta. - Certificado. - Diligencia.



Metadato	Descripción / Condiciones de uso	¿Repetible?	Tipo	Esquema de valores
Si 'Estado de elaboración' = - <i>Copia electrónica auténtica con cambio de formato (Ley 11/2007 Art.30.1).</i> - <i>Copia electrónica parcial auténtica.</i>				
Identificador de documento origen	Identificador normalizado del documento origen al que corresponde la copia.	1	Cadena de caracteres	Si el documento origen es un documento electrónico: <i>ES_<Órgano>_<AAAA>_<ID_específico></i> ² Ejemplo: ES_E00010207_2010_MPR000000 000000000000000010207
Tipo de firma	Indica el tipo de firma que avala el documento. En caso de firma con certificado, indica el formato de la firma.	1:N	Cadena de caracteres	- CSV. - [Formatos de firma electrónica definidos en la <i>NTI de Política de firma y certificados de la Administración.</i>]
Si 'Tipo de firma' = CSV				
Valor CSV	Valor del CSV.	1:N	Cadena de caracteres	N/A
Definición generación CSV	Referencia a la Orden, Resolución o documento que define la creación del CSV correspondiente.	1:N	Cadena de caracteres	Si AGE, referencia BOE: BOE-A-YYYY-XXXXX En otro caso, referencia correspondiente.

Des del moment en què es captura el document en el sistema de gestió documental d'una organització, al llarg del temps, les **metadades del document electrònic** continuen acumulant informació relacionada amb el context de gestió dels documents, els procediments o operacions en els quals s'utilitzen, així com sobre possibles canvis estructurals o d'aparença.

Aquestes **metadades associades als processos de gestió documental** durant l'existència del document es defineixen com a metadades complementàries, i suposen noves capes d'informació.

3 L'expedient electrònic

La **Llei 39/2015, d'1 d'octubre**, defineix en el seu article 70 l'**expedient administratiu** com el "conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la", establint a més que "els expedients tindran format electrònic".

Per garantir la vinculació dels documents electrònics que conformen un expedient, la Llei defineix l'**índex electrònic** "com un índex numerat i autenticat de tots els documents que contingui quan es remeti", establint a més que "L'autenticació del citat índex garantirà la integritat i immutabilitat de l'expedient electrònic generat des del moment de la seva signatura i permetrà la seva recuperació sempre que calgui"

La **Norma Tècnica d'Interoperabilitat d'Expedient electrònic** estableix l'estructura dels expedients electrònics, que inclou documents electrònics, índex electrònic, signatura electrònica i metadades mínimes obligatòries, així com les especificacions per als serveis de remissió i posada a disposició.

La **NTI de l'expedient electrònic** defineix que un expedient es compon de:

- Documents electrònics, que compliran les característiques d'estructura i format establertes en la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document electrònic.
- Índex electrònic, que , garantirà la integritat de l'expedient electrònic i permetrà la seva recuperació sempre que calgui.
- Signatura de l'índex electrònic per l'Administració, òrgan o entitat actuant d'acord amb la normativa aplicable.
- Metadades de l'expedient electrònic.

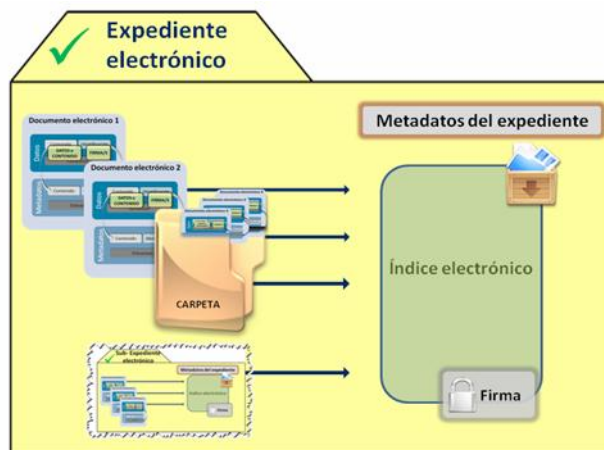


Figura 2: L'expedient electrònic

Components de l'expedient electrònic: documents electrònics

Els **documents electrònics** són els objectes digitals administratius de cadascuna de les actuacions administratives que integren l'expedient, i que contenen la informació (contingut i signatura) i les dades associades a aquesta (metadades) que, com a tals, han de complir l'establert en la **NTI de Document Electrònic**.

La **NTI** cita el fet que els **documents electrònics** poden incloure's en un expedient electrònic de diferents formes:

- Directament** com a elements independents.
- Dins d'una carpeta**, entesa aquesta com una agrupació de documents electrònics creada per un motiu funcional, per la qual no existeix normativa específica d'àmbit general desenvolupada.
- Com a part d'un sub-expedient electrònic**, entès aquest com un expedient electrònic niat dins d'un altre, i que, com a tal, segueix l'estructura i consideracions definides en la **NTI d'Expedient Electrònic**.



Components de l'expedient electrònic: índex electrònic

La **NTI de l'Expedient electrònic** defineix l'**índex electrònic** com un objecte digital que conté la identificació substancial dels documents electrònics que componen l'expedient degudament ordenada per reflectir la disposició dels documents, així com altres dades amb la finalitat de preservar la integritat i permetre la recuperació del mateix.

L'**índex electrònic** recollirà el conjunt de documents electrònics associats a l'expedient en un moment donat i, si és el cas, la seva disposició en carpetes o expedients. L'índex en el moment de tancar l'expedient tindrà:

- a) La data de generació de l'índex.
- b) Per a cada document electrònic: el seu identificador, la seva empremta digital, la funció resum utilitzada per a la seva obtenció i, opcionalment, la data d'incorporació a l'expedient i l'ordre del document dins de l'expedient.
- c) Si és el cas, la disposició dels documents en carpetes i expedients electrònics.

Components de l'expedient electrònic: firma de l'índex electrònic

La **signatura electrònica de l'índex electrònic** garanteix l'autenticitat i integritat del contingut de l'índex, i per extensió, dels documents que conformen l'expedient electrònic així com de la seva estructura.

La **signatura de l'índex** de l'expedient electrònic és realitzada per l'organització responsable d'aquest expedient, mitjançant un dels sistemes de signatura prevists en la normativa aplicable:

- I. Signatura electrònica basada en certificats, l'aplicació dels quals es realitza segons l'establert en la Política de signatura que correspongui.
- II. Sistemes de Codi Segur de Verificació (CSV), en aquest cas és aplicable el que es disposa en els articles 20 i 21 del Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre.

Components de l'expedient electrònic: metadades

Les **metadades** constitueixen un conjunt de dades que proporciona context al contingut, estructura i signatura de l'expedient, contribuint al valor probatori d'aquest al llarg del temps. A més, les metadades de l'expedient podran incloure particularitats procedimentals de cara a facilitar la seva gestió.

S'associaran en la formació de l'expedient per a la seva remissió o posada a disposició i **no seran modificats** en cap fase posterior del procediment administratiu, a excepció de modificacions necessàries per a la correcció d'errors o omissions en el valor inicialment assignat.

Es podran assignar **metadades complementàries** per atendre a necessitats de descripció específiques.

Existeix un conjunt de **metadades mínimes obligatòries** presents en qualsevol servei de remissió o posada a disposició.

La NTI de l'expedient electrònic defineix les següents metadades mínimes obligatòries:

Metadato	Descripción / Condiciones de uso	¿Repetible? ²	Tipo	Esquema de valores
Versión NTI	Identificador normalizado de la versión de la <i>Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente electrónico</i> conforme a la cual se estructura el expediente.	1	URI	http://administracionelectronica.gob.es/NI/XSD/v1.0/expediente-e
Identificador	Identificador normalizado del expediente.	1	Cadena de caracteres	<i>ES_<Órgano>_<AAAA>_EXP_<ID_esp específico></i> ³ Ejemplo: ES E00010207_2010_EXP_MPR0000000000000000000000000000000010207
Órgano	Identificador normalizado de la administración responsable de la tramitación del procedimiento	1:N	Cadena de caracteres	Código alfanumérico único para cada órgano/unidad/oficina extraído del Directorio Común gestionado por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. Ejemplo: E00003901
FechaApertura Expediente	Fecha de apertura del expediente	1	Fecha/hora	Formato: AAAAMMDD T HH:MM:SS <ISO 8601>
Clasificación	Procedimiento administrativo con el que se relaciona el expediente.	1	Cadena de caracteres	Esquema de valores normalizado según el Sistema de Información Administrativa (SIA). Si el procedimiento no se encuentra en SIA: <i><Órgano>_PRO_<ID_PRO_específico></i> ⁴
Estado	Estado del expediente en el momento de intercambio.	1	Cadena de caracteres	- Abierto - Cerrado - Índice para remisión cerrado.

Metadato	Descripción / Condiciones de uso	¿Repetible? ²	Tipo	Esquema de valores
Interesado	Identificador del interesado.	0:N	Cadena de caracteres	a) Si ciudadano o persona jurídica: DNI, NIE, NIF o similar. b) Si administración: <Órgano>
Tipo de firma	Indica el tipo de firma del índice del expediente.	1:N	Cadena de caracteres	- 'CSV' - Formatos de firma electrónica de documentos electrónicos definidos en la <i>Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de firma y certificados de la Administración</i> .
Si "Tipo de firma" = CSV				
Valor CSV	Valor del CSV.	1:N	Cadena de caracteres	N/A
Definición generación CSV	Referencia a la Orden, Resolución o documento que define la creación del CSV correspondiente	1:N	Cadena de caracteres	Si AGE: Referencia BOE:BOE-A-YYYY-XXXXX En otro caso, referencia correspondiente

4 El cicle de vida de l'expedient electrònic

El **cicle de vida** de l'expedient electrònic es defineix en **tres fases**: 'Obertura', 'Tramitació' i 'Conservació i selecció'.

Dins d'aquest cicle, la formació de l'expedient, entesa com el procés mitjançant el qual es crea l'expedient i el seu índex i es produeix la incorporació ordenada i successiva de documents, té lloc al llarg de les fases de 'Obertura' i 'Tramitació'. Conclou la tramitació, l'expedient es tanca i passa a 'Conservació i selecció' per, segons correspongui, el seu arxivat o destrucció.

Les fases del cicle de vida de l'expedient electrònic es desenvolupen com un cicle continu, per la qual cosa els processos de gestió de documents i expedients podran renovar-se en funció de les necessitats que es produeixin al llarg del cicle de vida.



Figura 3: Cicle de vida d'un expedient electrònic

Fase d'apertura

La fase d'apertura o creació de l'expedient electrònic està formada per les següents accions:

1. **Creació de l'objecte administratiu digital 'expedient'** que comprendrà l'índex electrònic i els documents electrònics que es vagin incorporats a l'expedient d'acord amb el procediment corresponent.
2. **Creació de l'índex electrònic**, segons la implementació o el patró que correspongui en funció del tipus d'expedient o procediment administratiu de què es tracti.
3. **Inclusió en l'índex de les referències de cada un dels documents** disponibles en el moment de l'obertura, als que s'aniran sumant altres d'acord amb la seva progressiva captura en el sistema de gestió de documents i la seva incorporació a l'expedient, si s'escau, fins a completar el que estableix el patró corresponent.
4. **Assignació de metadades mínimes obligatòries** de l'expedient electrònic. En aquesta fase, s'assignen les metadades mínimes obligatòries que han de registrar-se al moment de la creació de l'expedient electrònic i que estaran presents en qualsevol procés d'intercanvi.



Fase de tramitació

Durant la fase de tramitació tindrien lloc **actuacions administratives relacionades amb l'expedient**. Aquestes actuacions podrien tenir com a conseqüència:

1. **Inclusió de nous documents** que es reflecteix a través de la inclusió de les seves corresponents referències en l'índex electrònic.
2. **Canvis d'estat o de característiques** particulars de l'expedient que poden tenir reflex en les metadades de l'expedient a nivell de processos de gestió interna.
3. **Generació de sub-expedients electrònics** objecte d'intercanvi generalment provocats per sol·licituds de remissió o posada a disposició d'un expedient, que, en qualsevol cas serveixen per donar fixesa a l'estat de l'expedient en un determinat moment.

L'etapa de tramitació conclou amb el tancament formal de l'expedient, necessari per a la fase de conservació i selecció posterior.

Fase de tancament

En el procés de tancament d'un expedient cal contemplar, almenys, els següents aspectes:

1. **Completar l'índex de l'expedient**, assegurant que inclou referències als documents electrònics de l'expedient al moment del tancament, podent a més en aquest punt afegir, als mínims obligatoris, metadades complementàries, com poden ser els relatius als calendaris de conservació.
2. **El foliat o indexat de l'expedient que contempla:**
 - Identificadors dels documents electrònics que componen l'expedient.
 - Empremtes digitals d'aquests documents electrònics. empremtes digitals d'aquests documents electrònics.
 - La data d'incorporació del document electrònic a l'expedient.
 - L'ordre del document dins de l'expedient.
 - Un altre element que indiqui el patró corresponent, si escau, per al procés d'indexat o foliat.
 - Dades generals sobre l'expedient, com pot ser la data d'obertura o de tancament de l'expedient.

Una vegada que l'**índex electrònic** ha estat conformat pels elements anteriorment definits, es procedeix a **signar l'índex electrònic** a fi de que quedi degudament garantida l'autenticitat i integritat del seu contingut, i per extensió de l'expedient. La següent figura il·lustra aquest procés:



Figura 4: L'índex electrònic

Fase de conservació

En la **fase de conservació**, un cop transcorregut el **període de validesa administrativa d'un expedient**, que pot resultar d'un període sense activitat sobre els documents, els expedients o documents integrants dels mateixos amb valor efímer s'eliminen reglamentàriament, en tant que els que tenen valor a llarg termini en atenció a la seva utilitat administrativa, jurídica, arxivística, històrica o de recerca, es conserven permanentment.



BIBLIOGRAFIA

Imatge document electrònic <https://app.emaze.com/@AOLORLLZW>

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. <https://www.boe.es/eli/es/l/2007/06/22/11/con>

Guia d'aplicació de la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document Electrònic https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:5881e773-6d5d-48b6-b4a6-7760e63fcfef/Guia_NTI_documento_electronico_PDF_2ed_2016.pdf

Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques. <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Llei 40/2015 del de règim jurídic del sector públic. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566&p=20200919&tn=2>

DocuBloc (Universitat Oberta de Catalunya) http://informaciadocumentacio.blogs.uoc.edu/es/2016/07/29/expediente_electronico-historia-clinica-electronica-expedient-judicial-edrms-normas/

Guia d'aplicació de la Norma Tècnica d'Interoperabilitat d'Expedient Electrònic https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:4386988b-c99d-4bd5-9729-ae5709bca284/Guia_NTI_expediente_electronico_PDF_2ed_2016.pdf