

DÍA 16/10/2023:

➤ **Documentos en Word / PDF. Preocupan especialmente los unidos y las pólizas.**

Este trámite se vincula al Protocolo Electrónico, por lo que se requiere un formato de copia editable, como el formato Word o Docx, para que, posteriormente, puedan expedir las copias a partir de dicho documento. Con los documentos adjuntos con un formato no editable como sería un PDF, esta opción no sería posible. Por ese motivo, los documentos deben subirse siempre en formato Word, salvo la documentación de apoyo a la videoconferencia, que deberán subirse en formato PDF.

➤ **¿Cómo queda cumplida la obligación reglamentaria del Notario de juzgar la capacidad y legitimación de los intervinientes?**

Durante la autorización por videoconferencia deberá confirmar los datos de los intervinientes. Para hacerlo, tendrá la opción de "Visualizar", e incluso "Descargar", el documento de identidad de los intervinientes. Podrá confirmar los datos, seleccionando la casilla correspondiente y continuar con la firma telemática.

➤ **Dudas entorno al registro del ciudadano en PNC. ¿Se puede validar el certificado desde la notaría? ¿La notaría puede gestionar la obtención del certificado de PNC?**

Por otro lado, la validación del certificado electrónico de PNC la debe realizar el ciudadano a través del portal de PNC.

Por último, la obtención del certificado electrónico de PNC es un procedimiento en el cual se verifica la identidad del usuario, por lo que debe ser un trámite presencial efectuado por el ciudadano. Con todo, nada impide que, igualmente, esté asesorado por la notaría.

➤ **Significado del estado "Pdte de cita".**

Este estado significa que ya se ha agendado la cita por parte del notario, pero que ésta se encuentra pendiente de su celebración.

➤ **¿Se procede del mismo modo con las pólizas?**

El procedimiento de autorización por videoconferencia está establecido del mismo modo para todos los negocios jurídicos en los que se prevé su aplicación, sin que, por el momento, haya ninguna distinción en cuanto al curso y procedimiento del trámite.

➤ **¿Tendremos que adjuntar los documentos?**

En AVID se adjunta la matriz notarial y los documentos unidos, en caso de haberlos. Existe la opción de adjuntar documentación de apoyo a la videoconferencia.

➤ **¿La documentación de apoyo a la videoconferencia se sube en formato Word?**

Esta documentación se adjuntará en formato PDF.

➤ **Validación de pasaportes.**

Cualquier documento identificativo en vigor es válido para el registro en PNC y para realizar la firma por videoconferencia, pero sólo se validarán contra la base de datos de la policía los DNI y NIE.

➤ **¿Los documentos de identificación quedan guardados para siempre en PNC o en algún momento se borran?**

Quedan guardados en el aplicativo de PNC, igual que el certificado electrónico de PNC que en su caso disponga el ciudadano.

➤ **¿Qué sucede si hay que subsanar algún error en la matriz? ¿Elimino el documento o adjunto una diligencia?**

Para eso se requiere subirlas en formato Word: se eliminará el documento, se modificará y se volverá a adjuntar, sin necesidad de realizar una nueva solicitud de firma por videoconferencia.

➤ **¿Cómo se sincroniza la agenda del programa informático que tengas, o de Outlook, con la agenda del PNC?**

No se sincroniza, la agenda que se visualiza en PNC sólo recoge la gestión de citas agendadas para la firma por videoconferencia.

➤ **¿4 matrices es igual que 4 pólizas?**

Cada negocio jurídico puede tener varias matrices, por lo que una sola póliza mercantil, podría tener varias matrices notariales.

➤ **¿Cuándo se habilita el botón de firmar?**

Cuando lo haya habilitado el notario, tras haber confirmado los datos del interviniente.

➤ **¿Cómo procedo si todos los intervinientes no pueden firmar a la misma hora?**

Los intervinientes tienen las 24h del día de la cita para efectuar la firma, no es necesario que firmen todos a la misma hora.

➤ **¿Las solicitudes de videoconferencia llegan a la bandeja de entrada?**

Efectivamente, el notario recibe avisos en su bandeja de entrada en Signo sobre la solicitud que le envía el ciudadano.

➤ **¿Se firma sólo la matriz notarial o también los demás documentos, como los estatutos?**

El notario firma únicamente las matrices notariales, mientras que los intervinientes deberán firmar las matrices y los documentos unidos, si los hubiera.

- **Si cancelo una cita solicitada por un ciudadano, ¿la plataforma me obliga a iniciar el motivo?**

El aplicativo no le solicita que indique un motivo.

- **¿Puede un ciudadano no estar registrado en PNC pero sí disponer de un documento identificativo validado por la policía?**

La validación contra los datos de la policía se realiza en el trámite AVID. Se producirá la validación tantas veces como firmas por videoconferencia efectúe, luego no es posible que se produzca una validación sin el desarrollo de un trámite en el que se produzca.

- **¿Se debe realizar la videoconferencia desde el PC?**

El notario debe efectuarla desde el PC, pero el ciudadano puede efectuarla desde cualquier dispositivo que disponga de micrófono, cámara y conexión a internet.

- **¿Cómo realiza el ciudadano la solicitud del certificado electrónico de PNC?**

Al acceder, tras haber introducido sus credenciales, le aparecerá un aviso conforme su notario lo ha citado. En ese momento puede pulsar la opción correspondiente para expedir su certificado electrónico de PNC y realizar el proceso de videoidentificación, en el que se le guía paso a paso, debiendo mostrar su documento identificativo. Tras finalizar, nuestros operadores verificarán su identidad y, en caso de que se confirme y sea correcto, el ciudadano tendrá que validar su certificado electrónico, pulsando la opción disponible en el propio aviso que reciba en sus mensajes en PNC.

Si es el ciudadano quien quiere iniciar la solicitud y necesita expedir su certificado de PNC, se dirigirá a "Certificados", en su menú principal, y comenzar el proceso anteriormente detallado.

- **Acreditación de identidad. ¿El ciudadano debe exhibir el DNI en la videoconferencia?**

Esto es decisión del notario. Aunque el ciudadano no le hubiera exhibido su documento identificativo en la notaría, el notario dispone del documento identificativo del interviniente, que podrá visualizar, e incluso descargar, pulsando el icono correspondiente al lado del número de identificación del interviniente.

- **Este trámite no contempla el asesoramiento previo.**

El ciudadano, en su solicitud, tiene la opción de marcar el check correspondiente a asesoramiento con el notario por videoconferencia.

➤ **En el móvil no funciona la videoconsulta.**

El notario no tiene disponible esta opción, debe realizar el trámite desde su PC.

➤ **¿Por qué querría alguien desvincular la matriz?**

No podemos probar al notario de la posibilidad de subsanar errores, tales como vincular una matriz por error, o vincular una matriz que presenta defectos formales. Por eso se brinda la posibilidad de desvincular la matriz notarial y volverla a adjuntar para su correcta vinculación.

➤ **Los protocolos que se firman por audio, ¿no están en papel?**

Los protocolos no se firman por audio, se firmarán clicando en el dispositivo la opción correspondiente a "Firmar".

➤ **¿Cómo sabemos cuánto va a durar la cita?**

Hay un margen de 24 horas dentro del día agendado para la cita, la hora de la cita es meramente orientativa, para el control y planificación del notario.

➤ **¿Cómo puedo firmar diligencias que se están elaborando en el momento de la celebración de la videoconferencia?**

Si se concluye su elaboración en la videoconferencia, o durante las 24h del día de la videoconferencia y se suben en formato Word, nada impide que se firmen con normalidad.

➤ **¿El notario debe leer la matriz o compartir pantalla?**

La decisión corresponde al notario. Tiene la posibilidad de compartir pantalla si lo considera necesario o si se lo solicita el interviniente y lo cree conveniente.

El interviniente puede visualizar el documento que va a firmar.

➤ **¿Se entiende que la ratificación de un instrumento otorgado por mandatario verbal se puede firmar por videoconferencia?**

La ratificación es uno de los negocios jurídicos para los que está prevista la firma por videoconferencia.

➤ **¿Hasta cuándo se puede desvincular la matriz?**

No está previsto, por el momento, un límite temporal para esta opción. El notario siempre va a poder subsanar un posible error.

➤ **¿En qué momento se ve el documento que se va a firmar?**

En la videoconferencia se pueden visualizar los documentos a firmar y la documentación de apoyo a la videoconferencia.

➤ **¿Tiene el ciudadano que volver a subir una escritura de representación si el notario considera que no es válida?**

Si el notario considera que no es válida, en caso de que el ciudadano no subsane el error, no podrá firmar, de igual modo que ocurriría presencialmente en una notaría.

➤ **¿Se puede subsanar con o sin intervención de los interesados?**

Si afecta a la vinculación de la matriz, su desvinculación corresponde al notario. Si se trata de un error apreciado durante la videoconferencia, pueden intervenir los interesados.

➤ **Si el check está naranja, ¿no se puede autorizar la escritura?**

Si el ciudadano no cumple alguno de los requisitos indispensables, no podrá firmar.

➤ **¿Cómo accede el ciudadano al documento firmado?**

Hasta que el notario finalice la videoconferencia podrá visualizar el documento firmado. Después deberá solicitar la copia mediante el trámite correspondiente.

➤ **¿Tiene que cancelar el notario la solicitud si sube el ciudadano un documento caducado? ¿Tiene el notario que finalizar el trámite o puede cancelar directamente la solicitud?**

Es decisión del notario, que procederá del mismo modo que lo haría en una firma presencial en la que los interesados no disponen de un documento de identificación vigente.

El notario podrá cancelar la solicitud directamente, sin necesidad de finalizar el trámite.

➤ **¿Cómo se efectúa el nombramiento de un órgano de administración mancomunado, si en PNC sólo se pueden registrar personas físicas?**

Deberán registrarse los miembros de dicho órgano de administración, como personas físicas individuales, comparecerán en la firma por videoconferencia y firmarán la documentación que corresponda.

➤ **¿Quién pone en verde o naranja si los intervinientes cumplen todos los requisitos para firmar? ¿El ciudadano, el notario o el sistema?**

El sistema.

➤ **Dentro de los supuestos de otorgamiento por videoconferencia, ¿cabe la constitución de Uniones Temporales de Empresas?**

El trámite está previsto sólo para la constitución de sociedades mercantiles.

➤ **¿Quién determina si el ciudadano saber usar el certificado electrónico de firma? ¿Debe justificarlo al darse de alta en el PNC?**

El propio ciudadano puede decidir si decide firmar el trámite de forma presencial, si entiende que no va a poder llevar a cabo la firma por videoconferencia.

➤ **¿Cómo pueden añadir los intervinientes documentos necesarios en una videoconferencia?**

Esta opción no está prevista.

➤ **¿Debe descargarse el interviniente el certificado electrónico desde un PC o puede hacerlo desde otro dispositivo?**

El certificado electrónico de PNC no es necesario descargarlo, se almacena durante su vigencia en su propio perfil en PNC. No necesita portarlo físicamente.

➤ **¿Cómo realizamos la videoconferencia si el interviniente tiene que firmar más de 4 matrices?**

Tendrá que llevar a cabo la firma de forma presencial, ya que, por el momento, está previsto un máximo de 4 matrices.

➤ **¿Cómo se procede en una videoconferencia con invidentes o sordomudos?**

Si los ciudadanos no se manejan con la tecnología necesaria para realizar la firma por videoconferencia, tienen problemas de conexión o padecen algún otro impedimento que dificulte la firma por videoconferencia, deberán firmar de forma presencial.

➤ **¿Se podrán adjuntar documentos después de celebrarse la videoconferencia?**

Esta opción no está prevista.

➤ **¿Dónde se puede solicitar documentación adicional que sea necesario aportar y se haya omitido?**

La documentación la aporta el ciudadano o el notario.

➤ **¿Cómo se descargan las pólizas bancarias dentro de PNC?**

Forma parte de un trámite independiente, relativo a la solicitud de copias por parte del interesado.

➤ **¿Cómo se adjunta la matriz para sociedades telemáticas?**

El procedimiento para adjuntar la matriz notarial es el mismo para todo el trámite, con independencia del negocio jurídico del que se trate. Se adjuntará pulsando la opción correspondiente en el momento de generar la solicitud o en el momento de la videoconferencia.

➤ **¿Cómo se realizará la firma de pólizas en la que los intervinientes tengan que firmar en distintas fechas o distintos lugares?**

Si se firma en distintas fechas, tendrán que realizarse sesiones de videoconferencia independientes y distintas.

No existe impedimento en que los intervinientes firmen desde distintos lugares.

➤ **¿Podrá visualizarse al mismo tiempo el documento de identificación y la cara del interviniente para comprobar su identidad correctamente?**

En la videoconferencia, esta opción no está prevista, ya que cuando pulsa el icono para visualizar el documento del interviniente, le ocupa toda la pantalla. Pero siempre puede descargarse el documento clicando en la opción correspondiente y minimizar la pantalla, para que, de esta forma, pueda ver en la pantalla al interviniente y el documento identificativo descargado.

➤ **¿Existe algún botón para que sea el ciudadano quien comparta su pantalla?**

El ciudadano también puede compartir su pantalla, clicando sobre el mismo icono, situado al lado de la cámara de vídeo.

➤ **El Servicio de conexión de ancert, ¿soportará el tráfico de datos?**

Se han realizado las pruebas y análisis correspondientes para descartar posibles errores en Signo. El ciudadano, por su parte, deberá disponer de conexión a internet, de la misma forma que el notario.

➤ **¿Los bancos firmarán las pólizas por videoconferencia?**

No, no es posible iniciar una solicitud de autorización por videoconferencia sin estar registrado en el Portal Notarial del Ciudadano. Se trata de un requisito indispensable para llevar a cabo la solicitud.

Debes estar registrado en el Portal Notarial del Ciudadano, disponer del certificado electrónico validado y contar con los dispositivos necesarios para ello (cámara y micrófono y/o pantalla con cámara incorporada).

Es imprescindible que el número de documento de identificación que aparece en tu certificado del ciudadano coincida con el número de documento de identificación que figura en tu perfil del Portal Notarial del Ciudadano, ya que durante la firma electrónica por videoconferencia se validará ese dato.

➤ **Sería bueno que se ofreciera una herramienta para convertir los documentos a Word.**

Existen programas de gestión que se ofrecen desde las casas informáticas para poder llevar a cabo esta sugerencia.

➤ **¿La matriz se sube CON número de protocolo proyectado? ¿O SIN número y se le asigna una vez firmada?**

Hemos creado FAQ ¿En qué consiste la vincular matriz a protocolo en el trámite de autorización por videoconferencia?

Una vez que se haya completado la firma por videoconferencia, se deberá vincular la matriz a un número de protocolo. Se habilitará la opción de "Vincular matriz" tras haberse cumplimentado los campos relativos a "Tipo de documento", "Protocolo" y "Fecha de autorización". Se podrá vincular una matriz por un tipo de documento y a un mismo protocolo, de modo que no se podrán vincular varias matrices a un mismo tipo de documento y a un sólo protocolo.

➤ **¿Cómo añadir en la videoconferencia a un empleado de notaría, por ejemplo al oficial?**

Mientras se está realizando la autorización por videoconferencia, no es posible añadir más invitados.

➤ **entonces tanto representante como representado deben estar acreditados en PNC?**

Tienen que tener el certificado electrónico validado, no tienen por qué estar acreditados en PNC.

➤ **¿Disculpe si el poder de representación es de otro notario la trae físicamente a la notaria el interviniente o la adjunta el compañero?**

Si la solicitud la realiza el ciudadano a través de PNC puede aportar el documento de poder y se verá reflejado en la solicitud que tendrá el notario en SIGNO. En el caso de que no lo haya aportado porque lo ha hecho físicamente en notaría, se puede cumplimentar la información en la solicitud por SIGNO, ya que al ser una solicitud realizada por el ciudadano se tiene que verificar el poder de representación.

➤ **Al cliente se le lee el documento que tiene que firmar ??? si pide explicaciones se le pueden dar en ese momento ""??? supongo que si se podría . Pero tengo dudas al respecto.**

Tiene la opción de compartir pantalla durante la videoconferencia y puede leerle al interviniente el documento que tiene que firmar. Es el mismo proceso que haría de forma presencial, con la diferencia de que se visualizan a través de videoconferencia.

➤ **Si uno de los intervinientes no firmase que ocurriría con el documento**

No se finalizaría la firma por videoconferencia, por lo que tendría que buscar otra vía para finalizar el proceso o volver hacer la solicitud haciendo que el interviniente que no firmase cumpliera con los requisitos.

➤ **¿Entiendo que la diferencia exacta entre "documentos unidos" y "documentos adicionales" es que los primeros han de ser firmados también por el interviniente (por ej., una certificación**

social), mientras que los segundos son documentos que quedan anejos a la matriz a título complementario (por ej., una información registral)?

Exacto.

- **Además de estar acreditado se precisa certificado y la aplicación correspondiente.**

Para llevar a cabo la firma por videoconferencia el ciudadano tiene que estar registrado en PNC y tener el certificado electrónico validado.

- **para la firma, ¿cuáles son todos los certificados compatibles?**

El ciudadano puede firmar con el certificado electrónico obtenido a través de PNC o a través del certificado de terceros.

- **como verifica el notario que el cliente esta dado de alta en el portal notarial del ciudadano?**

Si el notario es quien inicia la solicitud, podrá verificar si el ciudadano está dado de alta cuando busque al interviniente y si es el ciudadano quien ha iniciado la solicitud el notario lo podrá ver en el apartado de intervinientes en la columna de "Registro en Portal".

- **Cuándo va a iniciar la videoconferencia el Notario?**

Cuando llegue el día de la cita.

- **Entiendo que el botón PNC de Signo sólo aparece con el certificado del notario? o un empleado de notaría podrá ver ese listado?**

El botón PNC de SIGNO aparece con cualquier certificado, pero si se va a realizar la autorización por videoconferencia para llevar a cabo la firma será necesario acceder con el certificado del notario.

- **con qué documento se registrará un extranjero? NIE, pasaporte....**

Para registrarse en PNC el ciudadano tiene que tener NIF o NIE.

- **Entonces, si hay 3 intervinientes y uno no está validado.... ¿no se puede hacer la firma por videoconferencia?**

Efectivamente.

- **Y en el caso de no tener validado DNI y tener certificado electrónico se podría firmar?**

Tampoco se podría.

- **¿Esta pantalla de intervinientes solo se puede visualizar en el momento del inicio de la videoconferencia o podremos acceder unos días antes para que el día de la firma esté todo ok?**

Puedes acceder a la pantalla de intervinientes como borrador de la solicitud y poder verificar que todos los intervinientes cumplen con los requisitos, etc.

- **¿Entonces el igual el aviso para no tener certificado (que impide firma) y para no tener habilidad en usarlo (que parece que entiendo que no impide firmar)?**

El aviso sirve para informar de la situación del intervinientes que van asistir a la firma por videoconferencia y a partir del aviso, como notario decide qué hacer.

- **Y los documentos unidos que ha de firmar algun interviniente, como acuerdos sociales? ¿Entonces cuando lo firma?**

Lo firmará cuando el notario habilite la firma al interviniente en cuestión durante la videoconferencia.

- **Si un interviniente no tiene certificado reconocido no puede firmar por video conferencia. En ese caso, si son varios los otorgantes, como se hace? firman unos y otros no lo hacen? En ese caso hay que cambiar el documento para hacer comparecer a un mandatario? Se deniega la autorización a todo el mundo?**

Para completar la firma por videoconferencia correctamente, todos los intervinientes tienen que tener el certificado validado.

- **Si inicia el ciudadano, elige él la hora y día sin tener en cuenta la agenda de cada notaría?**

El ciudadano hace la solicitud al notario, pero no elige día y hora. Eso lo gestiona el notario.

- **pueden varios intervinientes asistir a la vez???**

Sí.

- **¿Hay algún límite al número de videoconferencias que un Notario puede hacer en un día?**

No.

- **¿Puede realizarse la videoconferencia con intervinientes en diferentes lugares al mismo tiempo?**

Sí. Es una de las ventajas.

- **¿Se puede habilitar a todos los intervinientes a la vez o hay que esperar a que firmen uno a uno?**

Hay que esperar uno a uno.

- **como hay que actuar si en el momento de firmar el cliente tiene problema por ejemplo no le funciona el certificado o se cae la conexión?**

Contactar con atención al cliente de Ancert.

- **La limitación de la firma de cuatro documentos se refiere a que una persona no puede firmar más de cuatro documentos por videoconferencia, que no lo he entendido bien?**

Podrán firmarse un máximo de 4 matrices con 4 documentos unidos (éstos son opcionales). Tenga presente que el Notario firmará únicamente matrices, mientras que los intervinientes deberán firmar las matrices y los unidos, si los hubiera.

- **EXISTE ALGUNA POSIBILIDAD DE AVISAR A LOS CLIENTES DE VIDEOCONFERENCIA QUE HAY RETRASO EN LAS FIRMAS, Y QUE EL NOTARIO SE CONECTARÁ MAS TARDE DE LA HORA SEÑALADA?**

Se puede hacer por otra vía que no sea por el trámite de autorización por videoconferencia.

- **EXISTE POSIBILIDAD DE CONTACTAR POR PARTE DE LOS OFICIALES CON LOS CLIENTES PREVIAMENTE A LA FIRMA PARA COMPLETAR DATOS, BIEN SEA MEDIANTE VIDEOCONFERENCIA O A TRAVÉS DE OTRO MEDIO?**

El trámite de autorización por videoconferencia es para iniciar el proceso de firma, si se necesita completar datos, etc. como notaría pueden organizarse por otra vía que no sea con el trámite de autorización por videoconferencia.

- **No hay manera de interactuar con el cliente antes de firma a través de la aplicación por algún tipo de chat o conversación?**

Existe la posibilidad de que el ciudadano solicite información y asesoramiento mediante videoconferencia en su propia solicitud.

- **¿El ordenador de la notaría tiene que tener instalada la cámara?**

Sí, y también micrófono.

- **En el caso de nombramientos o poderes mercantiles, si se hacen online, ¿Cómo podremos tener acceso a las escrituras de constitución /acta titularidad real / para poder otorgar el documento?**

Si se trata de documentación que no tiene que firmarse, se podrían añadir como documentación de apoyo a la videoconferencia.

- **¿Se tiene que acceder únicamente a la plataforma con la tarjeta de notario, o sirve con la tarjeta de empleado?**

Los empleados pueden acceder con normalidad al trámite o incluso iniciarlo, ya que no requiere de firma, pero la firma por videoconferencia únicamente puede ser otorgada por el notario.

- **En acta de junta de sociedad, todos los socios que estén presentes en la junta ¿deben estar registrados en el portal?**
Si no lo están, el notario no podrá localizarlos al iniciar su solicitud. Tampoco podrán los propios interesados acceder a PNC para iniciar su solicitud.
- **¿Puede acudir el ciudadano a cualquier Notaría o sólo a la que autoriza el documento de poder?**
La elección de notario corresponde al ciudadano.
- **¿Se adjuntaría en cualquier caso un borrador no? ¿cómo se va a adjuntar la matriz si la cita va a ser una semana más tarde, por ejemplo?**
La matriz notarial deberá adjuntarse en documento Word, formato Docxs. Puede adjuntarse hasta el mismo momento de la firma por videoconferencia.
- **No entendemos a que se refieren con subir unidos y cuál es su diferencia con documentación complementaria.**
Los documentos unidos son aquellos que acompañan a la matriz y deban ser firmados por los intervinientes, mientras que la documentación de apoyo a la videoconferencia no requiere de firma como, por ejemplo, un apoderamiento.
- **Para vincular la matriz entiendo que el expediente electrónico tiene que estar dado ya de alta desde el programa de gestión, ¿no?**
La matriz se vinculará tras haber completado la sesión de firma mediante videoconferencia, completando el paso final de la solicitud.
- **Si hay un interviniente que sólo firma unidos y no la matriz, ¿cómo se diferencia del que firma la matriz?**
El notario elegirá qué interviniente firmará cada documento, esa será la distinción.
- **El certificado Notarial del ciudadano, ¿le servirá para otras administraciones?**
Únicamente será válido para las gestiones efectuadas a través de PNC.
- **Los documentos que no son NIF y NIE que estén cotejados con el consejo de la policía, como pasaportes y demás, ¿cómo serán cotejados??**
Para los documentos de identificación de extranjero distintos de NIF o NIE no se produce validación contra los datos de la policía.
- **¿La documentación que nos aporten siempre debe ser descargada o hay posibilidad que el cliente la muestre y ser visualizada a través de la videoconferencia?**
Esta decisión corresponde al notario. Si el interviniente la muestra a la cámara y al notario no le cabe ninguna duda, no es obligatorio para finalizar el trámite descargarla.

- **¿Pero para subir el DNI en el portal notarial del ciudadano simplemente es adjuntar el DNI o tiene que autorizarlo algún notario?**

Lo puede adjuntar libremente.

- **¿Cómo se puede firmar 50 cancelaciones de hipotecas con el mismo apoderado en un mismo acto?**

Se entiende que habrá más de 4 matrices, luego tendrá que firmar presencialmente.

- **¿Un solo Word con matriz y unidos?**

4 matrices notariales con sus respectivos documentos unidos, todo ello en formato Word, que no podrá exceder de 25 mb.

- **Si adjuntamos matriz antes de la cita, ¿el ciudadano puede ver la matriz?**

El ciudadano no tiene acceso a la plataforma Signo ni puede visualizarla. Sí podrá visualizar la videoconferencia en la que intervenga.

- **Si se minimiza la aplicación del visor durante la videoconferencia, ¿esta se finalizará o quedará en espera?**

Si se minimiza no se sale de la videoconferencia. Pero si se cerrara por error, se puede volver a iniciar la videoconferencia del mismo modo, no se cancela el trámite.

- **¿Dónde puedo mirar los certificados que puede utilizar el cliente y si son compatibles para entrar en el portal notarial?**

Los certificados son documentos personales. A menos que no le facilite el acceso el propio ciudadano, no va a poder visualizarlos.

- **La copia autorizada del documento para el ciudadano, ¿es en soporte papel o electrónica?**

El trámite relativo a la solicitud de copias es independiente, y funcionará como lo hace normalmente.