



DOCUMENTACIÓN PLATAFORMA DOCUMENTAL (CAE)

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

27/03/2026



ÍNDICE

1. HOJA DE ENCARGO
2. PARTE DE TRABAJO
3. FOTOGRAFÍAS
4. PLATAFORMA CAE
 - 4.1 PROCESO DE ENTRADA
 - 4.2 EMPLEADOS
 - 4.3 AUTÓNOMOS
 - 4.4 CONTACTOS

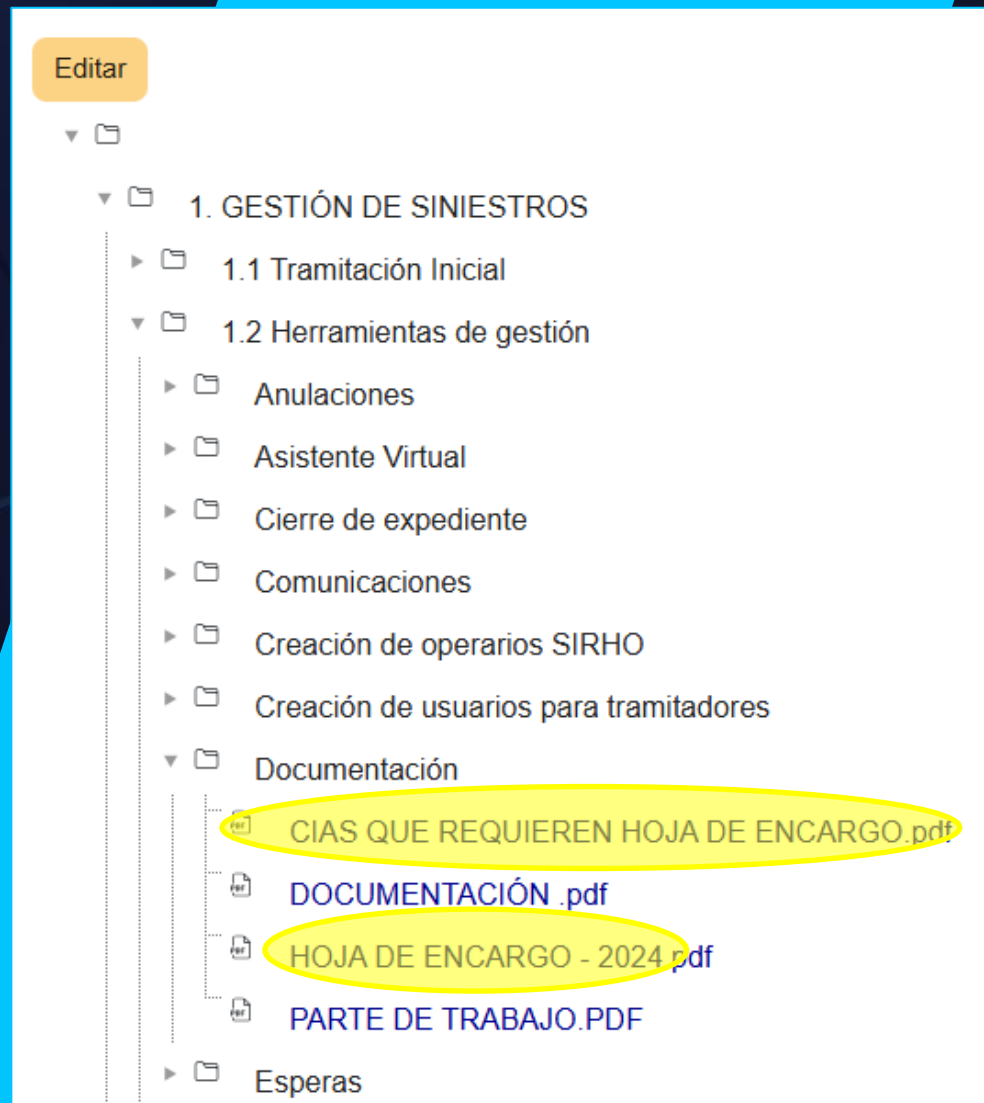
1

HOJA DE ENCARGO



HOJA DE ENCARGO

- La hoja de encargo se utiliza exclusivamente en aquellas compañías en las que se encuentra habilitado el apartado Hoja de Encargo, en la Biblioteca podemos identificar los contratos que requieren este documento.
- El documento que deben cumplimentar pueden descargarlo de la Web de Reparadores, en el portal formativo y se encuentra implementada en nuestra APP SIRHO.
- Hay empresas que siguen utilizando formatos NO actualizados
- Aconsejamos que los reparadores lleven este documento impreso



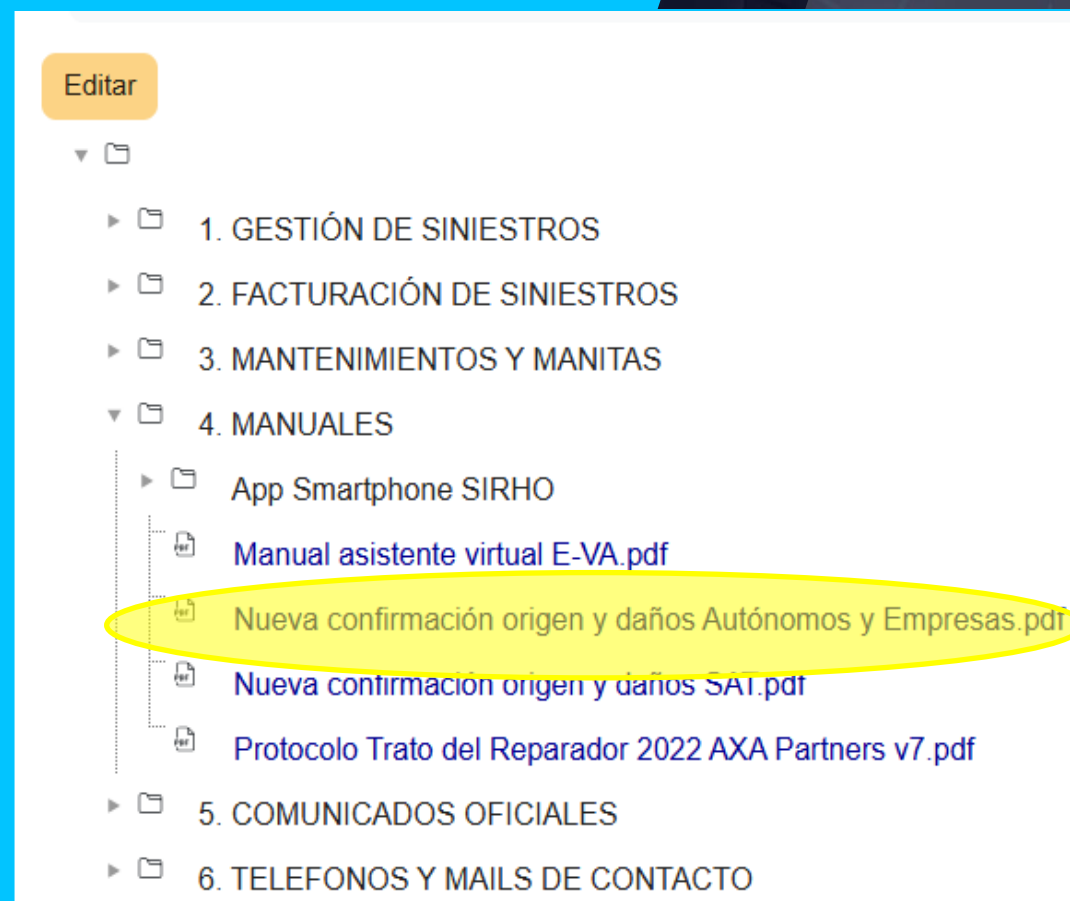
2

PARTE DE TRABAJO



PARTE DE TRABAJO

- Seguimos detectando que los partes de trabajo no se cumplimentan correctamente.
- Uno de los errores más cometidos tanto en app como a papel es que firma un representante del asegurado y nosotros indicamos que está firmando el asegurado
- La información fiscal que debemos indicar en web es la que aparece en el parte de trabajo de nuestra primera visita (en caso de que no haya visitado otro proveedor). Es la firma del propio parte la que verifica legalmente la información.
- Facturación autorizará los trabajos que dependen de tiempo fijándose en la hora de entrada y salida indicada en el parte y firmada por el asegurado. En el caso de hacerlo a través de una app, no debemos acabar la visita hasta que realmente nos vamos de la vivienda
- Aconsejamos que los reparadores lleven este documento impreso
- Os aconsejamos revisar el manual de la confirmación de origen y daños, sobre todo la parte de la información de la visita para que verifiquéis que lo estáis haciendo correctamente.



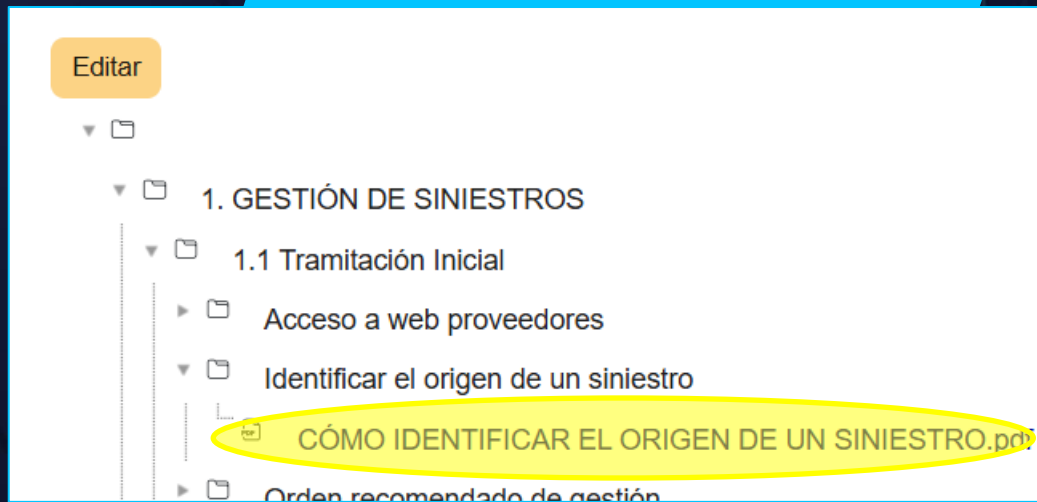


PARTE DE TRABAJO NORMATIVA

- El proveedor deberá conservar los partes de trabajo por un periodo de **5 años**, y ponerlo a disposición de IPAS en cualquier momento que le sea solicitado.
- En ningún caso, si entregamos un parte de trabajo al asegurado, ya sea en papel o vía mail, puede **reflejar datos que no se correspondan** con el destinatario del mencionado parte (D.N.I., N° TELÉFONO, NOMBRE Y APELLIDOS, ETC.)
- Al **modificar un parte de trabajo**, estamos trasladando un documento que lleva la firma del asegurado dando indicaciones que él no ha firmado.
- En caso de adjuntar un parte de trabajo modificado y ser auditado posteriormente puede **conllevar a penalización**

PARTE DE TRABAJO

ERROR DETECTADO



3 CÓMO INFORMAR DEL ORIGEN

En su gran mayoría, la descripción del siniestro debería empezar por:

• Daños Agua:

Atasco en...
Filtraciones en zona de...
Rotura de tubería...
Rotura de grifo...
Rotura de llave de paso...
Escape de agua accidental...

• Daños Eléctricos

Cortocircuito causado por...
Sobretensión...

• Fenómenos atmosféricos

Lluvias en zona de...
Caída de nieve...
Caída del pedrisco en zona...
Por la fuerza del viento se ha dañado...

• Adicionales

Caída de rayo...
Explosión causada por...
Incendio provocado por...
Robo en...

• Riesgos extensivos

Por actos vandálicos...
Impacto de vehículo en...

• Roturas

Caída de objeto en la zona de...
Por choque del asegurado contra...

- Respecto a la información facilitada en la nueva confirmación de origen y daños, queremos resaltar que recibimos muchos casos en los que se traslada más cantidad de información de la que permite el aplicativo.
- Debemos tener en cuenta que el aplicativo (tanto app como web) está diseñado para hacer un resumen de la que hemos visto/ hecho en la vivienda.
- En el caso de que necesitemos enviar más cantidad de información, debemos enviar una “información que NO requiere respuesta”

¡¡Llévalo contigo!!

No reparado, requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Verifico el piso del 63 hay bañeras mal selladas grietas por todos lados váter seco sin humedad lava. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. daños. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No lo sé.

Información que requiere respuesta del agente

Verifico el piso del 63 hay bañeras mal selladas grietas por todos lados váter seco sin humedad lavadero de mano seco por abajo los latiguillos bien tubo empotrado debajo más sellado pared abombado de mucho tiempos sin humedad bidet no se observa nada mal calentador tuberías paredes rotas sin terminar de alicatar escuadra anulada boquilla taponado de desagüe en pared debajo del termo fregadero y lavadora sin pérdida de agua. //pend d instrucciones

3

FOTOGRAFÍAS



FOTOGRAFÍAS

- Es imprescindible que se adjunten fotos del origen y los daños (antes y después de la reparación), **de cada una de las intervenciones realizadas** en todas las compañías clientes
- En caso de que las fotos no muestren la información necesaria para la autorización del pago es **posible que se rechace el albarán** (foto de inicio, de fin de trabajos, de máquina de desatascos, facturas de materiales, detalles del aparato eléctrico, paredes y suelos donde se aprecien las medidas...)

INCORRECTO

CORRECTO

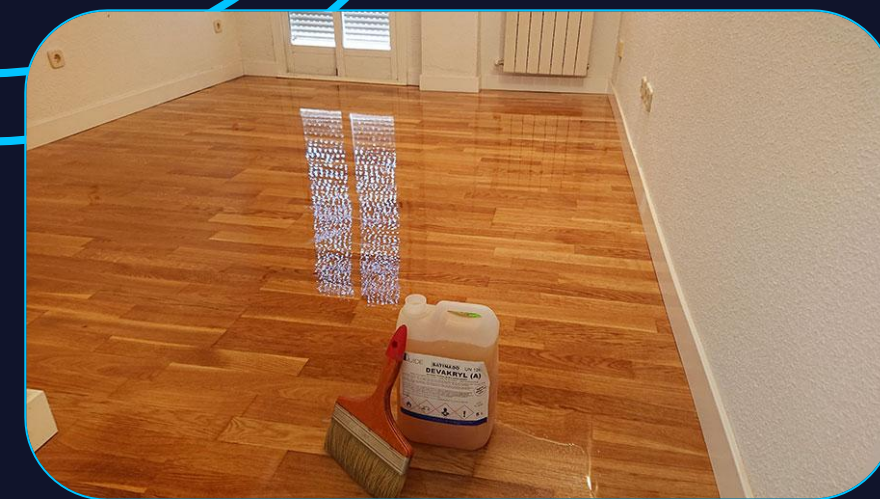
Paramentos



Catas



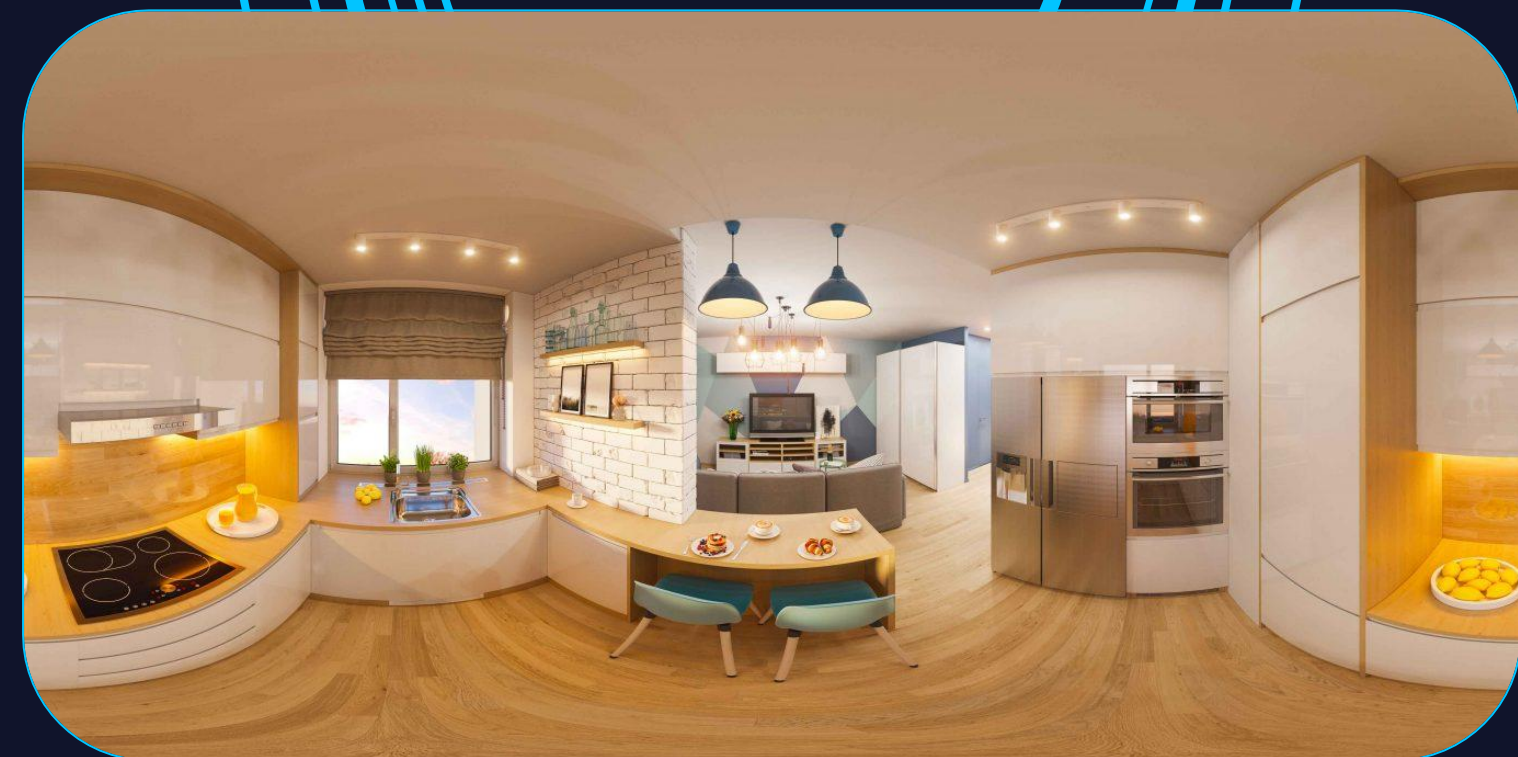
Suelos



Modificación de fotos : Podemos usar las herramientas de nuestro tlf para mostrar indicaciones que ayuden al entendimiento de la imagen



Catas Panorámica : nuestro tlf tiene diferentes estilos de fotografía para poder mostrar más elementos de los que se ven comúnmente



4

PLATAFORMA CAE



PLATAFORMA DOCUMENTAL CAE



- ¿Qué es la plataforma documental CAE?
- Es una plataforma digital externa a Interpartner que se dedica a la gestión de la documentación legal necesaria para poder realizar las reparaciones de los siniestros de hogar.
- Esta empresa gestiona directamente con los reparadores tanto su solicitud como la resolución de dudas sobre el tratamiento de la plataforma por parte del reparador o empresa reparadora.



PROCESO DE ENTRADA MAIL INICIAL

¿ALGUNO NO HA RECIBIDO ESTE MAIL?

En caso de que no, manda un mail a homologación.proveedores@axa-assistance.es

[EXTERNAL] Solicitud de alta en Metacontratas v4

Metacontratas <no-responder@metacontratas.com>

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Solicitud de alta en la plataforma Metacontratas v4

Se ha recibido una solicitud de alta en la plataforma Metacontratas v4.
Si te has dado de alta, por favor, pulsa en el botón de "Confirmar" para proceder a la confirmación de alta. De lo contrario, ignora este mensaje.

Confirmar

Asunto: ALTA EN RED DE PROVEEDORES-SUBIDA DE DOCUMENTACIÓN

Cuerpo del mail:

Buenos días:

Hemos procedido a darle de alta en la plataforma CAE de gestión documental Metadata para que puedan subir la documentación que solicitamos en el momento del alta en la red de proveedores.

El plazo para la subida de documentación será de 1 semana a partir de la recepción de este mail.

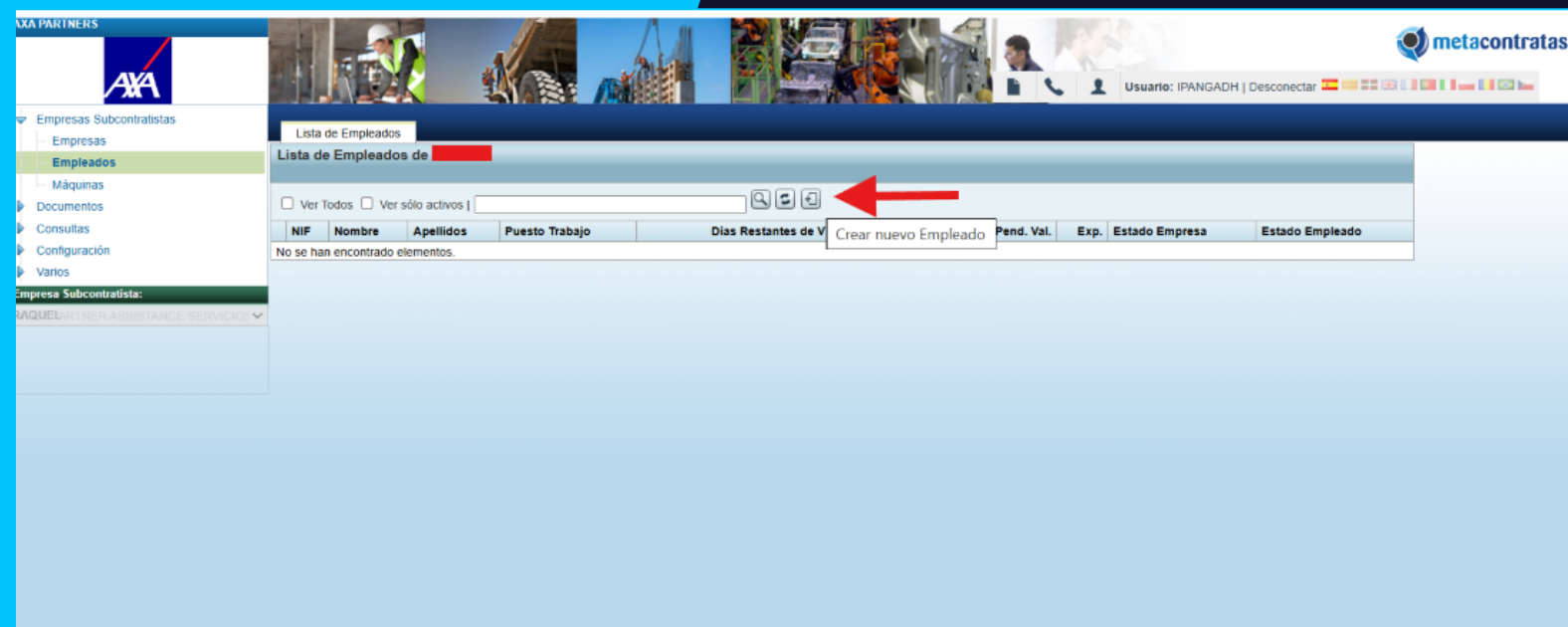
Para formalizar el alta en la plataforma recibirá un correo como el que se muestra a continuación, en el que deberá pinchar en "Confirmar"

EMPLEADOS



En caso de tener operarios en plantilla deberá seleccionar el menú de "Empleados" en la parte izquierda de la pantalla y crear un registro para cada uno de ellos, de tal modo que pueden aportar la documentación que se pide para estos. Solo es necesario incluir los operarios en plantilla, no es necesario incluir los operarios externos

Cuando subimos un documento erróneo o cuando un documento caduca, nos va a llegar un mail solicitando que adjuntemos el documento correcto o el renovado



Este último punto es muy importante ya que en mensaje que queremos transmitir es que no es una plataforma a la que debemos subir la documentación solicitada solo al comenzar a trabajar con IPAS, si no que debemos mantenerla actualizada constantemente



AUTÓNOMOS A NIVEL FISCAL

Los autónomos deben crearse a sí mismos como empleados ya que es la única forma de poder incluir en su documentación el certificado del curso de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente a su gremio

Al crear un empleado, se deben subir solamente los 3 últimos documentos que pide la plataforma.

	Tipo Documento
	Alta de autónomo
	ALTA IAE Y RECIBO PAGO / CERTIFICADO DE SITUACION CENSAL 036/037
	Certificado de estar al corriente con la Agencia Tributaria
	Certificado de estar al corriente con la SS
	Certificado de titularidad cuenta bancaria
	Justificante de pago Responsabilidad Civil
	NIF
	Normativa colaboración red de proveedores
	Póliza de Responsabilidad Civil

	Tipo Documento	Afecta al Acceso	Fecha de Documento	Fecha Caduc.	Días Rest.	Fecha Inserción	Tipo	Solicitado Por
	Certificado de aptitud médica	Si					Genérico	Contratistas
	Entrega Equipos de Protección Individual	Si					Genérico	Contratistas
	Formación PRL del puesto de trabajo según convenio	Si					Genérico	Contratistas
	Justificante pago Autónomos	Si					Genérico	Contratistas
	Resolución sobre Reconocimiento de alta: Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos	Si		Indefinido	Indefinido		Genérico	Contratistas



CONTACTOS

¿TIENES DIFICULTADES?

La empresa META DATA tiene a su disposición videos TUTORIALES <https://www.youtube.com/@MetacontratasEsCAE>

Para dudas, tanto en el primer acceso como en la gestión de los documentos, 952 02 02 22 en horario de 8 a 17 horas.

Tanto para dudas de la plataforma como de los propios documentos, debemos contactar con ellos, no es necesario contactar con nosotros para resolver dudas.

Si necesitáis más información, podéis encontrarla en el curso METACONTRATAS del Portal Formativo

CURSOS DISPONIBLES



METACONTRATAS





EL OBJETIVO DE IPAS

Nuestra pequeña anécdota...

En la última auditoría que recibimos de IB, en una gran cantidad de expedientes, los auditores veían que los trabajos eran realizados por empleados de empresas o autónomos de los cuales no teníamos ningún registro de su documentación, PRL, etc.

- Interpartner como empresa debe tener un estándar de calidad superior para demostrar el compromiso con las compañías clientes.
- El hecho de externalizar esta gestión es debido al compromiso que tenemos para cumplir con los estándares solicitados con las Cias.
- Siendo aún más exigentes en el caso de IB ya que recibimos auditorías por su parte de forma continua donde predominan los gremios de SAT y electricidad, los cuales, necesitan de certificados y PRL muy específicos por los elementos que manejan.
- Actualmente, si atendéis IB, puede que hayáis recibido un mail de que en junio nos hacen auditoría.



INFORMACIÓN ADICIONAL

¡¡Ya tenéis acceso al nuevo
curso del Portal Formativo!!

CUADRO DE COBERTURAS



FAQ





GRACIAS

