

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

PLATAFORMA DIGITAL COMTRATAME.COM

Tratamiento de Datos Personales de Trabajadores, Empleadores, Prestadores de Servicios y Clientes

Estado Plurinacional de Bolivia

Versión 1.1 — Julio de 2026

Documento complementario a los Términos y Condiciones de comtratame.com.

INTRODUCCIÓN

comtratame.com (en adelante, “comtratame”, “nosotros” o “la Plataforma”) reconoce la importancia de la privacidad y la protección de los datos personales de las personas naturales y jurídicas que utilizan sus servicios, ya sea en calidad de Trabajadores, Empleadores, Prestadores de Servicios o Clientes. La presente Política de Privacidad (en adelante, “la Política”) describe qué datos personales recopilamos, con qué finalidad, cómo los utilizamos, con quién los compartimos, cómo los protegemos, y qué derechos tiene el Usuario respecto de su información.

Esta Política debe leerse en conjunto con los Términos y Condiciones de Uso de comtratame.com, de los cuales forma parte integrante. El uso de la Plataforma implica la aceptación de la presente Política de Privacidad.

Nota sobre el marco legal aplicable: a la fecha de esta versión, el Estado Plurinacional de Bolivia no cuenta con una ley integral y específica de protección de datos personales; existen únicamente anteproyectos de ley en discusión legislativa. En este contexto, comtratame ha decidido adoptar voluntariamente, como compromiso con sus Usuarios, estándares y buenas prácticas internacionalmente reconocidas en materia de protección de datos personales (inspiradas, entre otras referencias, en el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea y en leyes latinoamericanas de protección de datos), en la medida en que resulten razonablemente aplicables al giro de su negocio y al contexto boliviano, sin que ello implique el reconocimiento de la aplicación extraterritorial de dichas normas.

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

1.1. El responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través de la Plataforma es el equipo operador de comtratame.com, con operaciones en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Estado Plurinacional de Bolivia.

1.2. Para cualquier consulta, solicitud o ejercicio de derechos relacionados con esta Política, el Usuario puede contactar a comtratame a través del correo electrónico ayuda@comtratame.com.

2. ALCANCE Y PERSONAS A QUIENES APLICA

2.1. Esta Política aplica a todo dato personal recopilado por comtratame a través de: (i) el registro y uso de la Plataforma web y/o aplicación móvil; (ii) la creación de perfiles de Trabajadores; (iii) el registro y validación de cuentas de Empleadores; (iv) la creación y gestión de perfiles de Prestadores de Servicios, organizados por categoría de servicio; (v) la búsqueda y contacto de Clientes con Prestadores de Servicios; (vi) la publicación y postulación a ofertas de empleo; (vii) el uso de la herramienta de mensajería (chat); (viii) el uso de la herramienta de procesamiento de hojas de vida asistido por inteligencia artificial; (ix) los procesos de Verificación de Identidad, cuando resulten aplicables; y (x) la gestión de pagos y suscripciones.

2.2. Esta Política no aplica a sitios web o servicios de terceros que puedan estar enlazados desde la Plataforma, cuyas prácticas de privacidad se rigen por sus propias políticas.

3. DATOS PERSONALES QUE RECOPIAMOS

3.1. Datos proporcionados por Trabajadores

- Datos de identificación: nombre completo, número de documento de identidad (cuando se solicite), fecha de nacimiento, género (opcional), fotografía de perfil (opcional).
- Datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono, ciudad de residencia.
- Datos profesionales: experiencia laboral, formación académica, habilidades y competencias, pretensión salarial (si el Usuario decide incluirla), referencias laborales.
- Hoja de vida (CV): archivo cargado en formato PDF o Word, incluyendo toda la información contenida en dicho documento.
- Datos generados por el uso de inteligencia artificial: información estructurada extraída automáticamente del CV cargado, la cual el Trabajador revisa y confirma antes de su incorporación al perfil.

3.2. Datos proporcionados por Empleadores

- Datos de identificación empresarial: razón social, NIT, nombre comercial, rubro o actividad económica.
- Datos del representante o persona de contacto: nombre, cargo, correo electrónico, número de teléfono.
- Documentación de respaldo: licencia de funcionamiento, matrícula de comercio u otro documento equivalente cargado para fines de validación de la cuenta.
- Contenido de ofertas de empleo: título del puesto, descripción de funciones, requisitos, rango salarial, ubicación, entre otros datos que el Empleador decida incluir.

3.3. Datos proporcionados por Prestadores de Servicios y Clientes

- Del Prestador de Servicios: datos de identificación y contacto, categoría de servicio ofrecida, nombre y descripción del servicio, años de experiencia, modalidad de prestación (presencial, a domicilio, remota o híbrida), tarifas referenciales, fotografías o videos de trabajos anteriores (galería de trabajos), y certificaciones u oficios que el propio Prestador de Servicios decida cargar.
- Del Cliente: datos de identificación y contacto, e historial de búsquedas, visualizaciones y contactos realizados con Prestadores de Servicios a través de la Plataforma.

3.4. Datos generados por el uso de la Plataforma

- Historial de postulaciones a ofertas de empleo, y de contactos iniciados entre Clientes y Prestadores de Servicios.
- Mensajes intercambiados a través de la herramienta de chat, tanto entre Trabajadores y Empleadores como entre Clientes y Prestadores de Servicios.
- Registros de actividad (logs) tales como fecha y hora de inicio de sesión, acciones realizadas dentro de la Plataforma.
- Datos técnicos: dirección IP, tipo de dispositivo, sistema operativo, tipo de navegador, identificadores de sesión.

3.5. Datos de pago

Para la gestión de suscripciones, comratame solicita la carga de comprobantes de transferencia o depósito bancario (actualmente mediante pago por Código QR a través de entidad bancaria autorizada) como respaldo del pago realizado. comratame no recopila ni almacena datos de tarjetas de crédito o débito, claves de acceso bancario, ni credenciales de banca en línea de los Usuarios; el comprobante cargado es utilizado únicamente para la verificación manual del pago.

3.6. Datos biométricos y de Verificación de Identidad

Cuando un Usuario se someta a un proceso de Verificación de Identidad (de carácter obligatorio para determinados perfiles, como los Prestadores de Servicios, y opcional para otros), comratame recopilará, a través de un proveedor tecnológico especializado en identificación digital, los siguientes datos: (i) imagen o escaneo del documento de identidad oficial del Usuario; (ii) una fotografía o video breve del rostro del Usuario, capturado con

el único fin de realizar una prueba de vida o “liveness check”; y (iii) el resultado de la validación (verificado, no verificado, o pendiente), el cual se refleja como una insignia en el perfil del Usuario.

Estos datos biométricos son tratados exclusivamente con la finalidad de confirmar que la persona registrada corresponde a quien declara ser, y son procesados por el proveedor tecnológico especializado conforme a sus propios protocolos de seguridad, actuando dicho proveedor como encargado del tratamiento frente a comtratame. El tratamiento de estos datos se sustenta en el consentimiento expreso y específico que el Usuario otorgue al momento de iniciar el proceso de Verificación de Identidad, independiente de la aceptación general de esta Política.

3.7. Cookies y tecnologías de rastreo

La Plataforma podrá utilizar cookies u otras tecnologías similares para fines de autenticación de sesión, recordar preferencias del Usuario, y análisis estadístico del uso de la Plataforma, conforme se detalla en la Cláusula 11 de este documento.

3.8. Categorías especiales de datos

comtratame no solicita ni requiere de manera intencional datos sensibles tales como origen étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos de salud, datos genéticos, o relativos a la orientación sexual, con excepción de los datos biométricos recabados específicamente para fines de Verificación de Identidad, descritos en la Cláusula 3.6, cuyo tratamiento se sustenta en el consentimiento expreso y específico del Usuario y se limita estrictamente a dicha finalidad. En caso de que el Usuario decida voluntariamente incluir otro tipo de información sensible dentro de su hoja de vida, perfil o mensajes (por ejemplo, mencionando una condición de salud o afiliación religiosa), dicha inclusión es de exclusiva decisión y responsabilidad del Usuario, y comtratame la tratará únicamente con las mismas finalidades y medidas de seguridad aplicables al resto de la información del perfil, recomendando al Usuario evaluar cuidadosamente qué información desea hacer pública.

4. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

comtratame trata los datos personales de los Usuarios para las siguientes finalidades:

- Crear, gestionar y mostrar el perfil profesional del Trabajador a Empleadores registrados en la Plataforma.
- Validar y habilitar cuentas de Empleadores mediante la revisión de su documentación.
- Publicar ofertas de empleo y permitir la postulación de Trabajadores a las mismas.
- Crear, gestionar y mostrar el perfil de los Prestadores de Servicios a los Clientes, organizados por categoría de servicio, y facilitar el contacto directo entre ambos.
- Facilitar la comunicación entre Trabajadores y Empleadores, y entre Clientes y Prestadores de Servicios, mediante la herramienta de chat.
- Procesar y estructurar automáticamente la información de hojas de vida mediante inteligencia artificial, para facilitar la creación del perfil del Trabajador.
- Verificar la identidad de los Usuarios mediante procesos de validación documental y biométrica (prueba de vida o liveness check), cuando dicho proceso sea aplicable u obligatorio, y mostrar la insignia de “Verificado” correspondiente.
- Gestionar el cobro de suscripciones y planes, incluyendo la verificación de comprobantes de pago.
- Enviar comunicaciones operativas relacionadas con el uso de la cuenta (confirmaciones, notificaciones de postulación o contacto, aprobación de cuenta de Empleador, resultado de Verificación de Identidad, entre otras).
- Prevenir fraude, suplantación de identidad, publicación de ofertas o perfiles falsos, y cualquier uso indebido de la Plataforma.
- Cumplir con obligaciones legales, requerimientos de autoridad competente, o para el ejercicio o defensa de derechos de comtratame.
- Mejorar el funcionamiento, seguridad y experiencia de uso de la Plataforma, incluyendo análisis estadístico agregado.

- Enviar comunicaciones informativas o promocionales sobre nuevas funcionalidades, cuando el Usuario haya otorgado su consentimiento para ello.

5. BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO

El tratamiento de los datos personales por parte de contratame se sustenta en una o más de las siguientes bases:

- Ejecución de un contrato: el tratamiento es necesario para prestar el Servicio solicitado por el Usuario al registrarse y aceptar los Términos y Condiciones.
- Consentimiento del Usuario: para finalidades específicas que así lo requieran, tales como el envío de comunicaciones promocionales, la inclusión voluntaria de datos sensibles en el perfil, o el tratamiento de datos biométricos en un proceso de Verificación de Identidad.
- Interés legítimo de contratame: para la prevención de fraude, seguridad de la Plataforma, y mejora del Servicio, siempre que dicho interés no vulnere de manera desproporcionada los derechos del Usuario.
- Cumplimiento de obligaciones legales: cuando la normativa boliviana aplicable (tributaria, de defensa del consumidor, u otra) exija la conservación o entrega de determinada información.

6. USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

Procesamiento de hojas de vida

6.1. contratame ofrece una funcionalidad que permite extraer y estructurar automáticamente la información contenida en la hoja de vida cargada por el Trabajador, utilizando un modelo de inteligencia artificial de un proveedor externo especializado en procesamiento de lenguaje natural.

6.2. Para dicha finalidad, el contenido textual del CV cargado es transmitido de forma segura al proveedor de inteligencia artificial exclusivamente con el propósito de generar una propuesta estructurada de datos (experiencia, educación, habilidades, entre otros), la cual es presentada al Trabajador para su revisión, edición y confirmación antes de ser incorporada a su perfil.

6.3. contratame ha adoptado las medidas contractuales y técnicas razonables para que el proveedor de inteligencia artificial utilizado no emplee la información procesada para entrenar sus modelos de forma que identifique al Trabajador, en la medida en que dicho proveedor lo permita conforme a sus propias políticas.

6.4. El Trabajador podrá optar por no utilizar esta funcionalidad y completar su perfil de forma manual, sin que ello afecte su capacidad de utilizar el resto de las funcionalidades de la Plataforma.

Verificación de Identidad

6.5. contratame podrá ofrecer, u exigir según el tipo de perfil, un proceso de Verificación de Identidad prestado a través de un proveedor tecnológico externo especializado en identificación digital, que incluye la validación del documento de identidad del Usuario y una prueba de vida o “liveness check” mediante reconocimiento facial.

6.6. El proveedor de Verificación de Identidad procesa los datos biométricos y documentales del Usuario exclusivamente con el propósito de emitir un resultado de validación (verificado, no verificado, o pendiente), sin que dicho proveedor comparta con contratame la imagen facial ni el documento de identidad en bruto más allá de lo estrictamente necesario para la validación, salvo que la normativa aplicable o los términos del proveedor dispongan lo contrario.

6.7. contratame recabará el consentimiento expreso y específico del Usuario antes de iniciar cualquier proceso de Verificación de Identidad, independientemente de la aceptación general de esta Política, informando de manera clara la finalidad del tratamiento biométrico antes de su recolección.

6.8. El Usuario podrá optar por no completar el proceso de Verificación de Identidad cuando este sea de carácter opcional, sin que ello afecte su capacidad de utilizar el resto de las funcionalidades de la Plataforma, sin perjuicio de no acceder al distintivo de “Verificado” ni a los beneficios asociados a dicho distintivo. Cuando el proceso sea de carácter obligatorio para determinado tipo de perfil (por ejemplo, Prestadores de Servicios), su no realización podrá limitar la publicación o visibilidad del perfil correspondiente, conforme se informe en la Plataforma.

7. COMPARTICIÓN DE DATOS CON TERCEROS

7.1. Entre Usuarios de la Plataforma

Dada la naturaleza del Servicio, determinada información del perfil del Trabajador (nombre, experiencia, formación, habilidades, CV) es visible para los Empleadores registrados y validados en la Plataforma, particularmente cuando el Trabajador se postula a una oferta de empleo. De igual manera, la información de la oferta de empleo y, cuando corresponda, datos de contacto del Empleador, son visibles para los Trabajadores que deseen postular. Asimismo, determinada información del perfil del Prestador de Servicios (nombre, categoría de servicio, descripción, tarifas referenciales, galería de trabajos, certificaciones y distintivo de “Verificado”, cuando corresponda) es visible para los Clientes que naveguen la Plataforma, y determinada información de contacto del Cliente puede ser visible para el Prestador de Servicios una vez iniciado el contacto entre ambos. El Usuario acepta esta visibilidad como condición inherente al funcionamiento del Servicio.

7.2. Proveedores de servicios (encargados del tratamiento)

comtratame se apoya en proveedores tecnológicos externos para la prestación del Servicio, quienes actúan como encargados del tratamiento y procesan datos personales únicamente conforme a las instrucciones de comtratame y para las finalidades aquí descritas. Estos proveedores incluyen, entre otros:

- Servicios de autenticación de usuarios (gestión de inicio de sesión y cuentas).
- Servicios de base de datos y almacenamiento en la nube (alojamiento de perfiles, ofertas de empleo, hojas de vida, licencias de funcionamiento, galerías de trabajo, certificaciones y comprobantes de pago).
- Servicios de infraestructura y hospedaje web para el funcionamiento de la Plataforma.
- Proveedor de inteligencia artificial para el procesamiento de hojas de vida, conforme a la Cláusula 6 de esta Política.
- Proveedor especializado de Verificación de Identidad, encargado del procesamiento de documentos de identidad y datos biométricos, conforme a la Cláusula 6.5 a 6.8 de esta Política.

comtratame selecciona a sus proveedores exigiendo compromisos razonables de confidencialidad y seguridad de la información.

7.3. Autoridades competentes

comtratame podrá divulgar datos personales cuando sea legalmente requerido por autoridad judicial, administrativa o de otra naturaleza competente en el Estado Plurinacional de Bolivia, o cuando resulte necesario para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de comtratame, sus Usuarios o terceros.

7.4. Transferencias internacionales de datos

Algunos de los proveedores de servicios tecnológicos utilizados por comtratame (alojamiento en la nube, autenticación, inteligencia artificial, Verificación de Identidad) podrían almacenar o procesar datos en servidores ubicados fuera del territorio boliviano. En dichos casos, comtratame procura que sus proveedores mantengan estándares de seguridad y confidencialidad razonablemente equivalentes a los descritos en esta Política, aun cuando dichos países de destino no cuenten con una legislación de protección de datos declarada como equivalente por autoridad boliviana (al no existir a la fecha tal autoridad en Bolivia).

comtratame no vende, alquila ni comercializa datos personales de sus Usuarios a terceros con fines publicitarios ajenos al Servicio.

8. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

8.1. comtratame conservará los datos personales de los Usuarios mientras la cuenta permanezca activa y sea necesario para la prestación del Servicio.

8.2. Una vez que el Usuario solicite la eliminación de su cuenta, comtratame procederá a eliminar o anonimizar los datos personales dentro de un plazo razonable, salvo que su conservación resulte necesaria para: (i) el cumplimiento de una obligación legal (por ejemplo, normativa tributaria o contable); (ii) la atención de un

requerimiento de autoridad competente; o (iii) la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones legales, en cuyo caso los datos se conservarán únicamente por el plazo estrictamente necesario para dichos fines.

8.3. Los comprobantes de pago y documentación de validación de Empleadores podrán conservarse por el plazo exigido por la normativa tributaria y comercial boliviana aplicable.

8.4. Los datos biométricos recabados en procesos de Verificación de Identidad se conservarán únicamente por el plazo necesario para acreditar la validez de dicha verificación, conforme a las políticas de retención del proveedor especializado contratado por comtratame, tras lo cual serán eliminados o anonimizados, salvo obligación legal de conservación.

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

9.1. comtratame implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizativas razonables, acordes al tamaño y naturaleza de su operación, orientadas a proteger los datos personales frente a pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, alteración o divulgación, incluyendo, entre otras: control de acceso a los sistemas mediante autenticación, cifrado de comunicaciones entre el Usuario y la Plataforma, y almacenamiento en proveedores de infraestructura reconocidos en la industria.

9.2. No obstante lo anterior, el Usuario reconoce que ningún sistema de seguridad de la información es absolutamente infalible, por lo que comtratame no puede garantizar la inviolabilidad total de sus sistemas frente a ataques informáticos sofisticados o circunstancias ajenas a su control razonable.

9.3. En caso de que se produzca una vulneración de seguridad que comprometa datos personales de los Usuarios y que represente un riesgo razonable para sus derechos, comtratame notificará dicha circunstancia a los Usuarios afectados y, cuando corresponda, a la autoridad competente, dentro de un plazo razonable desde que tome conocimiento del incidente, informando las medidas adoptadas para mitigarlo.

10. DERECHOS DE LOS USUARIOS SOBRE SUS DATOS PERSONALES

Como compromiso voluntario de buenas prácticas (ante la ausencia de una ley boliviana específica que los imponga), comtratame reconoce a los Usuarios los siguientes derechos respecto de sus datos personales, similares a los conocidos como derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) y derechos complementarios reconocidos internacionalmente:

- Derecho de acceso: conocer qué datos personales del Usuario son tratados por comtratame.
- Derecho de rectificación: solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- Derecho de cancelación o supresión: solicitar la eliminación de sus datos personales, sujeto a las excepciones señaladas en la Cláusula 8.2.
- Derecho de oposición: oponerse al tratamiento de sus datos para finalidades específicas, tales como comunicaciones promocionales.
- Derecho a la portabilidad: solicitar una copia de sus datos personales en un formato estructurado, cuando sea técnicamente posible.
- Derecho a revocar el consentimiento: en cualquier momento, respecto de aquellos tratamientos que se basen en el consentimiento del Usuario (incluyendo el tratamiento de datos biométricos para Verificación de Identidad), sin que ello afecte la licitud del tratamiento previo a dicha revocación.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, el Usuario puede escribir a ayuda@comtratame.com, indicando el derecho que desea ejercer y acompañando información suficiente para verificar su identidad. comtratame procurará atender la solicitud dentro de un plazo razonable, el cual no excederá de treinta (30) días calendario, salvo circunstancias que justifiquen una prórroga, de lo cual se informará oportunamente al Usuario.

11. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

11.1. La Plataforma puede utilizar cookies propias y de terceros con las siguientes finalidades:

- Cookies estrictamente necesarias: para permitir el inicio de sesión y la navegación segura por la Plataforma.
- Cookies de preferencias: para recordar configuraciones del Usuario.
- Cookies analíticas: para comprender el uso general de la Plataforma y mejorar su funcionamiento, mediante información agregada y, en la medida de lo posible, anonimizada.

11.2. El Usuario puede configurar su navegador para rechazar cookies; sin embargo, ello podría limitar o impedir el uso de determinadas funcionalidades de la Plataforma, incluyendo el inicio de sesión.

12. MENORES DE EDAD

12.1. La Plataforma está destinada exclusivamente a personas mayores de dieciocho (18) años, en su condición de Trabajadores, Prestadores de Servicios, Clientes o representantes de Empleadores, conforme a la capacidad legal exigida por la legislación laboral y civil boliviana para el ejercicio de actividades remuneradas y la suscripción de contratos.

12.2. comtratame no recopila de manera intencional datos personales de menores de edad. En caso de tomar conocimiento de que un menor de edad ha proporcionado datos personales a través de la Plataforma, comtratame procederá a eliminar dicha información a la brevedad posible.

13. COMUNICACIONES Y MARKETING

comtratame podrá enviar al Usuario comunicaciones operativas necesarias para la prestación del Servicio (por ejemplo, confirmación de postulación o de contacto con un Prestador de Servicios, aprobación de cuenta, resultado de Verificación de Identidad, notificaciones de mensajes) sin que estas constituyan comunicaciones promocionales. Cuando comtratame desee enviar comunicaciones de carácter informativo o promocional adicionales, solicitará el consentimiento del Usuario, quien podrá revocarlo en cualquier momento a través de las opciones de baja (unsubscribe) incluidas en dichas comunicaciones o solicitándolo directamente a comtratame.

14. TRANSFERENCIA DE DATOS EN CASO DE REORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

En caso de que comtratame participe en un proceso de fusión, adquisición, venta de activos o reorganización societaria, los datos personales de los Usuarios podrán ser transferidos como parte de dicha operación, debiendo el adquirente asumir los compromisos de protección de datos establecidos en esta Política respecto de la información previamente recopilada, y notificándose oportunamente a los Usuarios sobre dicho cambio.

15. CAMBIOS EN ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

comtratame podrá actualizar esta Política de Privacidad para reflejar cambios en sus prácticas de tratamiento de datos, en el Servicio, o en la normativa aplicable. Las modificaciones sustanciales serán notificadas a los Usuarios a través de la Plataforma y/o al correo electrónico registrado, con antelación razonable a su entrada en vigencia. El uso continuado de la Plataforma con posterioridad a dicha notificación implica la aceptación de la Política actualizada.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Privacidad se interpreta conforme a la legislación del Estado Plurinacional de Bolivia, incluyendo los principios constitucionales de privacidad, intimidad y autodeterminación informativa reconocidos en los artículos 21.2, 130 y 131 de la Constitución Política del Estado, así como, en cuanto resulten pertinentes, las disposiciones de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, y la Ley N° 453 de Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores. En caso de promulgarse en el futuro una ley boliviana específica de protección de datos personales, esta Política se adecuará automáticamente a sus disposiciones.

17. CONTACTO

Para consultas, solicitudes, ejercicio de derechos, o reportes relacionados con esta Política de Privacidad, el Usuario puede escribir a:

Correo electrónico: ayuda@comtratame.com

Última actualización: **28 de julio de 2026.**