CAO COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA

Informe de Cierre sobre el Proceso de Resolución de Conflictos

En relación con el Reclamo Recibido sobre la Inversión de la IFC en ESIP Liftit 2018-01 en México (Proyecto de la IFC #41635)

Octubre 2026

Official Use Only

Lista de Siglas

CAO	Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman
IFC	Corporación Financiera Internacional
MIGA	Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones

Solo para Uso Oficial

RESUMEN EJECUTIVO

En julio de 2025, un grupo de cinco ex empleados de ESIP Liftit (en adelante “Liftit” o la “empresa”) en México presentó un reclamo ante la CAO planteando inquietudes relacionadas con el despido de empleados y los acuerdos de conciliación llevados a cabo durante el cierre de las operaciones de la empresa en México, y las indemnizaciones calculadas y/o abonadas a los empleados en dichos procesos.

Durante la evaluación de la CAO, los reclamantes manifestaron su interés en participar en un proceso de resolución de conflictos. La empresa estuvo dispuesta a participar en un proceso de resolución de conflictos únicamente con los dos reclamantes (reclamantes 1 y 2) que no habían firmado acuerdos de conciliación al momento del cierre operativo, pero no consideraba apropiado hacerlo con los otros tres reclamantes (reclamantes 3, 4 y 5), con quienes ya había concluido dichos acuerdos. Por lo tanto, los asuntos relacionados con los reclamantes 3, 4 y 5 se remitirían a la función de Cumplimiento de la CAO. La empresa y los reclamantes 3, 4 y 5 acordaron suspender el proceso de cumplimiento hasta que concluyera el proceso de resolución de disputas con los reclamantes 1 y 2.

La parte del caso relacionada con los reclamantes 1 y 2 se remitió a la función de Resolución de Conflictos de la CAO, lo que dio lugar a la firma de un acuerdo entre Liftit y el reclamante 2. La empresa y el reclamante 1 no lograron llegar a un acuerdo, por lo que su caso se remitirá a la función de Cumplimiento de la CAO, junto con los casos de los reclamantes 3, 4 y 5, para que se evalúe el desempeño ambiental y social de la IFC.

Solo para Uso Oficial

ANTECEDENTES

Proyecto

El reclamo se refiere a una inversión de capital realizada por la Corporación Financiera Internacional (IFC) en Liftit, una empresa emergente de tecnología de logística electrónica B2B con pocos activos fijos, con sede en Bogotá, Colombia, que ofrece servicios de entrega urbana de carga asequibles y eficientes desde centros de distribución hasta tiendas minoristas y consumidores finales. Para apoyar la expansión de Liftit en México y seguir desarrollando un equipo de ventas y tecnología («el proyecto»), la IFC realizó una inversión de capital de 2,8 millones de dólares en diciembre de 2018 y otros 2,6 millones de dólares en abril de 2020, lo que representa una exposición total de 5,4 millones de dólares.

El proyecto se clasificó como una inversión de Categoría Ambiental B, con impactos ambientales y sociales limitados. Según la IFC, desde que se realizó la inversión, Liftit ha enfrentado una intensa competencia en el mercado y una reducción de sus márgenes, lo que llevó al cierre de sus operaciones en Brasil en 2022 y en México en abril de 2025. La empresa sigue operando en Ecuador y Colombia.[1]

El Reclamo

El 3 de julio de 2025, cinco ex empleados de Liftit en México presentaron un reclamo ante la CAO en relación con el despido de empleados como parte del cierre de las operaciones de Liftit en México. El reclamo planteaba inquietudes sobre los acuerdos de conciliación ofrecidos a los empleados y las indemnizaciones por despido calculadas y pagadas a través de ese proceso. La CAO determinó que el reclamo era admisible en agosto de 2025.

Los reclamantes alegan que los montos ofrecidos a través del proceso de conciliación no reflejaban las obligaciones de Liftit según la legislación laboral mexicana en caso de despido sin culpa atribuible al empleado. También alegan que se sintieron coaccionados a aceptar los montos propuestos porque, una vez que Liftit cesara sus operaciones en México, no habría ninguna entidad local contra la cual presentar una demanda legal.

Si bien los reclamantes 3, 4 y 5 firmaron acuerdos de conciliación antes de presentar un reclamo ante la CAO, éstos se encuentran insatisfechos con los montos de indemnización estipulados en dichos acuerdos. Los reclamantes 1 y 2 se negaron a firmar los acuerdos de conciliación porque consideraban que las cantidades ofrecidas eran injustas. En consecuencia, no recibieron ninguna indemnización.

Liftit afirma que, si bien su situación financiera era frágil al momento del cierre de sus operaciones en México, tanto los acuerdos de conciliación firmados con los reclamantes 3, 4 y 5 como los montos ofrecidos a los reclamantes 1 y 2, quienes no firmaron, cumplían con la legislación y la normativa laboral mexicanas. La empresa afirma que no se coaccionó a los empleados para que firmaran los acuerdos de conciliación y que el

[1] Para más información, ver la página IFC Disclosure page *(Página de divulgación de la IFC)*.

Solo para Uso Oficial

conciliador informó a cada uno de ellos de sus derechos y de que tenían la opción de no firmar y presentar una reclamación contra la empresa. La empresa también afirma que el proceso de conciliación no es un foro de investigación sobre las causas de la terminación del empleo y permite una amplia gama de acuerdos entre el empleador y el empleado.

Evaluación de la CAO

Durante la evaluación, los reclamantes 1 y 2 y la empresa manifestaron su disposición a participar en un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO para abordar las cuestiones planteadas en el reclamo. El 27 de enero de 2026, de conformidad con la política de la CAO, el reclamo se remitió la unidad de Resolución de Conflictos de la CAO en el caso de los reclamantes 1 y 2, quienes no habían firmado acuerdos de conciliación.[2] El reclamo y el informe de evaluación de la CAO ofrecen más detalles sobre las inquietudes específicas de cada reclamante con respecto al proceso de terminación de la relación laboral.[3]

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Equipo de Mediación y Reuniones Preparatorias Iniciales

Para diseñar un proceso de resolución de conflictos culturalmente apropiado, la CAO contrató a una mediadora mexicana certificada en conciliación laboral, como parte del equipo de mediación. El equipo se encargó de diseñar y facilitar el proceso.

El proceso comenzó con una serie de reuniones preparatorias bilaterales organizadas por el equipo de mediación para que las partes se familiarizaran con el proceso y para comprender y gestionar mejor sus expectativas. La CAO también impartió un breve taller de capacitación en resolución de conflictos, centrado en la mediación distributiva y el uso de criterios objetivos en las negociaciones. Mediante diplomacia itinerante, las partes también acordaron un conjunto de normas básicas que regirían el proceso de resolución de la controversia.

Durante esta fase preparatoria, se identificaron diferencias importantes en las circunstancias de cada reclamante y sus necesidades específicas. Liftit y el reclamante 2 coincidieron en que los asuntos relacionados con su reclamo eran anteriores al cierre de las operaciones, mientras que los asuntos relacionados con el reclamante 1 estaban directamente vinculados al cierre operativo. Teniendo en cuenta estas diferencias, los dos casos se abordaron de manera independiente, con reuniones separadas entre cada reclamante y la empresa.

---

[2] Ver IFC & MIGA Independent Accountability Mechanism (CAO) Policy *(Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) de la IFC y la MIGA)*. Para obtener más información sobre la fase de evaluación, consulte el CAO Assessment Report *(Informe de Evaluación de la CAO)*, 27 de enero de 2026.

[3] Ver el CAO Assessment Report *(Informe de Evaluación de la CAO)*, 27 de enero de 2026.

Solo para Uso Oficial

En ambos casos, se les dio a los reclamantes la oportunidad de recibir apoyo o asesoría. El reclamante 2 aceptó la oferta e invitó al reclamante 1 a acompañarlo durante las negociaciones. El reclamante 1 no consideró necesario contar con asesoramiento.

Las Reuniones y el Acuerdo

Las partes celebraron reuniones desde marzo hasta julio de 2026. Las partes participaron de buena fe y de manera constructiva a lo largo de todo el proceso. Las comunicaciones bilaterales dieron lugar a un acuerdo con el reclamante 2 y a un estancamiento en las negociaciones con el reclamante 1.

Reclamante 1

Durante la primera sesión conjunta entre la empresa y el reclamante 1, la discusión se tornó tensa, y ambas partes expresaron su frustración mutua. Las partes acordaron continuar el proceso mediante reuniones separadas y comunicaciones bilaterales. El equipo de mediación actuó como intermediario para transmitir ofertas y contraofertas, lo que permitió a las partes seguir explorando posibles opciones de resolución. Las partes intercambiaron propuestas, pero no lograron llegar a un acuerdo.

En abril de 2026, la IFC manifestó interés en participar en la mediación en calidad de observador, pero las partes decidieron no invitar a la IFC. En el momento en que las negociaciones se estancaron, el reclamante 1 solicitó una reunión con la IFC. Con el consentimiento de Liftit, la IFC y el reclamante 1 celebraron una reunión bilateral en julio de 2026, durante la cual el reclamante describió su experiencia durante su empleo en la empresa y el posterior cierre de las operaciones. El reclamante formuló preguntas sobre el papel de la IFC en el apoyo y la supervisión de los procesos de cierre operativo de sus clientes. El reclamante compartió con la IFC las condiciones de indemnización que él consideraría adecuadas, las propuestas que había recibido y aquellas que habría estado dispuesto a considerar. El intercambio fue de carácter informativo y no constituyó una negociación entre la IFC y el reclamante 1.

Las partes no lograron, en última instancia, llegar a un acuerdo sobre la cuantía que debía abonarse en concepto de indemnización por cese laboral. Por consiguiente, el caso del reclamante 1 se remitirá a la función de Cumplimiento de la CAO.

Reclamante 2

Las partes sostuvieron conversaciones sobre dos asuntos: el pago de una indemnización tras la terminación de la relación laboral y si el contrato de trabajo ofrecía cobertura de seguro para la motocicleta del reclamante. Las versiones del contrato de trabajo facilitadas por separado por las partes a la CAO contenían disposiciones diferentes en lo relativo a la cobertura de seguro. A pesar de estas diferencias, las partes pudieron negociar mediante sesiones bilaterales y alcanzar un acuerdo que resolvió plenamente la disputa.

El acuerdo se firmó a través de Docusign el 8 de julio de 2026 y se ejecutó en los cinco días hábiles siguientes, tras lo cual la empresa transfirió íntegramente el importe

Solo para Uso Oficial

acordado al reclamante 2. Posteriormente, el reclamante 2 confirmó la recepción de la totalidad del importe acordado y expresó su satisfacción con el pago.

Ambas partes coincidieron en que su controversia específica era anterior al cese de las operaciones de la empresa y que el acuerdo se refería a la terminación de la relación laboral del reclamante como un asunto separado al cese de las operaciones de la empresa en México.

En consecuencia, el caso del reclamante 2 ha concluido y se dará por cerrado dentro de la función de Resolución de Controversias de la CAO.

DESAFÍOS, REFLEXIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Este caso planteó algunos retos, reflexiones y oportunidades de aprendizaje.

Flexibilidad en los casos con múltiples reclamantes

Este caso ilustra que una sola denuncia en la que intervienen varios reclamantes puede requerir vías procesales diferentes. Aunque los reclamantes plantearon inquietudes relacionadas, existían diferencias importantes en sus circunstancias que afectaron la disposición de la empresa a participar en el proceso de resolución de controversias con aquellos con quienes había firmado previamente acuerdos de conciliación. Esta situación obligó a la CAO y a las partes a considerar si el proceso podía continuar con algunos reclamantes mientras se suspendía el proceso para otros, sin comprometer sus derechos.

Esta experiencia pone de relieve la importancia de identificar las diferencias sustanciales entre los reclamantes en una etapa temprana del proceso y abordarlas de manera transparente con las partes. En tales casos, puede ser apropiado un proceso flexible, siempre y cuando se explique claramente la justificación y las implicaciones para todas las partes sean comprendidas y aceptadas.

Este enfoque también demostró el valor práctico de mantener vías procesales separadas para cada reclamante. El estancamiento alcanzado en las negociaciones con el reclamante 1 no impidió que el reclamante 2 continuara con el proceso y, finalmente, llegara a un acuerdo con la empresa.

Limitaciones de las negociaciones transaccionales

En las negociaciones sobre temas altamente distributivos, con oportunidades limitadas para generar valor o desarrollar soluciones alternativas, las comunicaciones pueden consistir principalmente en intercambios bilaterales facilitados por el equipo de Resolución de Controversias de CAO.

En tales casos, como los que se centran en los montos de las indemnizaciones, en los que las posiciones de las partes están muy distantes y pueden ser relativamente rígidas,

Solo para Uso Oficial

el alcance de las negociaciones puede ser limitado. En tales circunstancias, las sesiones conjuntas repetidas pueden no ser de ayuda y pueden aumentar la frustración o intensificar un estancamiento. Por lo tanto, en lugar de dar por sentado que todos los casos requieren el mismo formato de mediación, el proceso debe adaptarse a la naturaleza de la controversia y permitir una combinación flexible de comunicaciones bilaterales y, si resulta útil, de discusiones conjuntas.

La Participación de la IFC

Las partes conversaron sobre la posible participación de la IFC al inicio del proceso de mediación, pero ninguna de ellas consideró necesaria la intervención de la IFC en esa fase. En abril de 2026, la propia IFC manifestó su interés en participar en los procesos de mediación en calidad de observador. Las partes volvieron a considerar la posibilidad y decidieron seguir adelante sin contar con la participación de la IFC. Tras llegar a un estancamiento en las negociaciones entre el reclamante 1 y Liftit, el reclamante 1 solicitó una reunión con la IFC, que tuvo lugar en julio de 2026 con el consentimiento de Liftit.

Esta experiencia pone de manifiesto la importancia de debatir el posible papel de la IFC en una fase temprana del proceso, incluso cuando las partes no deseen inicialmente contar con su participación. Las conversaciones iniciales permitieron a las partes reconsiderar la participación de la IFC en una fase posterior del proceso y tomar rápidamente una decisión fundamentada sobre si dicha participación resultaría útil.

La reunión entre el reclamante 1 y la IFC no avanzó las negociaciones para llegar a un acuerdo entre las partes. Sin embargo, sirvió de foro para el intercambio de información. El reclamante pudo compartir su experiencia y sus inquietudes directamente con la IFC, mientras que la IFC recabó información sobre la opinión del reclamante respecto al proceso de cierre de la empresa y las propuestas de compensación adecuadas.

CONCLUSIÓN Y SIGUIENTES PASOS

Tras la conclusión de las reuniones bilaterales, el reclamante 2, quien llegó a un acuerdo con Liftit, recibió la compensación acordada y confirmó que entendía y aceptaba que su caso concluyese con la función de Resolución de Disputas de la CAO y, por lo tanto, no se transferiría a la función de Cumplimiento.

El reclamante 1, quien no llegó a un acuerdo con Liftit, se unió a los tres reclamantes cuyos casos estaban pendientes de que concluyera el proceso de mediación. Estos cuatro reclamantes han informado conjuntamente a la CAO de su deseo de pasar a la función de Cumplimiento de la CAO.

Por lo tanto, de conformidad con la Política de la CAO, las quejas de estos cuatro reclamantes se transferirán a la función de Cumplimiento para una evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC.

Solo para Uso Oficial