



COMPLIANCE
ADVISOR
OMBUDSMAN

The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA

ENERO 2026

Informe de Evaluación

Con respecto de México: ESIP Liftit 2018-01 en México

IFC Número de Proyecto: 41635

Acerca de la CAO

La Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de rendición de cuentas de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y la Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), miembros del Grupo del Banco Mundial. Trabajamos para facilitar la resolución de los reclamos de las personas afectadas por los proyectos de la IFC y MIGA de una manera justa, objetiva y constructiva, mejorar los resultados ambientales y sociales de los proyectos y fomentar la responsabilidad pública y el aprendizaje en la IFC y MIGA.

La CAO es una oficina independiente que informa directamente a las Juntas de Directores Ejecutivos de la IFC y MIGA. Para más información, véase <http://www.cao-ombudsman.org/about-us>.

Lista de Acrónimos

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

1 Resumen Ejecutivo

En julio de 2025, un grupo de cinco ex empleados de Liftit de México presentó un reclamo ante la CAO. El reclamo planteaba inquietudes relacionadas con los procedimientos de despido que se llevaron a cabo durante el cierre de las operaciones de la empresa en México. Durante la evaluación de la CAO, los reclamantes y la empresa expresaron su interés en participar en un proceso de resolución de conflictos de la CAO para abordar las quejas de los dos reclamantes individuales que no firmaron acuerdos de conciliación. De conformidad con la política de la CAO¹, el caso se transferirá a la función de resolución de conflictos de la CAO. Las partes acuerdan que las quejas de los tres reclamantes individuales restantes que firmaron acuerdos de conciliación se suspenderán hasta que concluya el proceso de resolución de conflictos. Una vez concluido, se consultará a todos los reclamantes si desean transferir sus casos a la función de cumplimiento de la CAO, de conformidad con la política de la CAO.²

2 Antecedentes

2.1 El Reclamo

El 3 de julio de 2025, la CAO recibió un reclamo de un grupo de cinco ex empleados de Liftit en México (los «reclamantes») presentando inquietudes relacionadas con los procedimientos de despido que se llevaron a cabo durante el cierre de las operaciones en México por parte de LIFTIT S A S (la «empresa»). Los reclamantes y la empresa se denominarán «las partes».

Los reclamantes manifestaron su preocupación por los procedimientos de despido, en particular por el hecho de que el proceso de indemnización y los pagos fueron calculados y pagados incorrectamente. El reclamo proporciona información detallada sobre las preocupaciones específicas de cada persona en relación con los procedimientos de despido.

La CAO consideró admisible el reclamo el 29 de agosto de 2025 y comenzó su proceso de evaluación.

2.2 El Proyecto

El reclamo se refiere a la inversión de la IFC en Liftit, una empresa emergente de tecnología de logística electrónica B2B con pocos activos que ofrece servicios de entrega de carga urbana asequibles y eficientes desde los centros de distribución hasta las tiendas minoristas o los consumidores finales. La empresa tiene su sede en Bogotá, Colombia. La IFC invirtió 2.8 millones de dólares en diciembre de 2018 y 2.6 millones de dólares adicionales en abril de 2020, lo que supone una exposición total de 5.4 millones de dólares estadounidenses para apoyar la expansión de Liftit en México y seguir desarrollando un equipo de ventas y tecnología («el proyecto»).

El proyecto se clasificó como de Categoría Ambiental B, con impacto ambiental y social limitado.

¹ Política de la CAO: <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>

² Política de la CAO, para. 71

Según la IFC, Liftit se ha enfrentado a una intensa competencia y a márgenes reducidos desde la inversión de la IFC, lo que ha llevado al cierre de sus operaciones en Brasil en 2022 y en México en abril de 2025. Continúa operando en Ecuador y Colombia.

3 Objetivo y metodología de la evaluación

3.1 Objetivo de la evaluación

El objetivo del proceso de evaluación de la CAO es comprender a fondo los asuntos y preocupaciones planteadas por los reclamantes, reunir información sobre las opiniones de las diferentes partes interesadas y determinar si los reclamantes y el cliente de la IFC/MIGA desean emprender un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO, o si el reclamo debe ser atendido por la función de Cumplimiento de la CAO para la evaluación de las Normas de Desempeño ambiental y social de la IFC (véase el proceso de tramitación de reclamaciones de la CAO en el Apéndice A).

El proceso de evaluación de la CAO no implica la emisión de un criterio sobre el fondo del reclamo, sino que pretende comprender las perspectivas de las partes y capacitar a los implicados para que tomen decisiones informadas sobre cómo abordar las cuestiones planteadas.

3.2 Metodología de Evaluación

La figura 1 muestra el enfoque y la metodología que se aplicarán en el proceso de evaluación de la CAO.

A través del proceso de evaluación, la CAO pretende comprender mejor los problemas y saber si las partes desean abordar el reclamo a través de un proceso de resolución de conflictos o de cumplimiento. Por lo general, esta evaluación implica lo siguiente:



Figura 1. Proceso de Evaluación de la CAO

La evaluación fue realizada por el equipo de la CAO con el apoyo de una intérprete al Español. El equipo de la CAO se comunicó con las partes y recopiló información en profundidad a través de múltiples conversaciones en línea.

Este informe resume las opiniones que el equipo de la CAO escuchó de las partes y describe los siguientes pasos en función de las decisiones adoptadas por los reclamantes y la empresa.

4 Perspectiva de los reclamantes

Todos los reclamantes son antiguos empleados de la empresa en México.

Los reclamantes afirmaron que, cuando la empresa decidió cerrar sus operaciones en México, ellos no fueron debidamente notificados y que los cálculos relacionados con la terminación de su empleo no se realizaron de conformidad con la legislación laboral mexicana. Los reclamantes explicaron que, en su opinión, el despido sin causa justificada debería incluir dos componentes:

- *Finiquito*, que es el pago de los beneficios acumulados y los salarios que el empleador debe al empleado; y
- *Liquidación*, o indemnización por despido, que es una compensación legal aplicable cuando el despido es atribuible al empleador.

Expresaron que, aunque todos fueron despedidos sin causa justificada, se les ofrecieron acuerdos de conciliación (acuerdos de terminación o acuerdos de conciliación) que no incluían de manera exhaustiva todos los elementos que debían calcularse en los componentes mencionados anteriormente. Según los reclamantes, los tres elementos principales faltantes en los cálculos relacionados con la terminación de su empleo son los siguientes:

- el cálculo y pago de la indemnización por **antigüedad laboral** por todos los años trabajados (12 días por año trabajado);
- el cálculo y pago de las **vacaciones acumuladas y no disfrutadas** por todos los años trabajados; y
- el pago del **50 % de la parte no pagada de la indemnización** aplicable en casos de despido sin causa justificada según la legislación laboral mexicana; se les ofreció un pago equivalente al 50 % de la indemnización, pero consideran que la ley exige el 100 %.

Según los reclamantes, los elementos omitidos en el cálculo están previstos en los artículos 48, 50, 132 y 162 de la Ley Federal del Trabajo; el artículo 123, sección A, subsección XXII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y la jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia 2a./J. 66/2020.

Tres reclamantes firmaron acuerdos de conciliación con la empresa y recibieron pagos calculados por esta. Dos reclamantes no firmaron los acuerdos de conciliación y no recibieron ningún pago.

1) Los Reclamantes 1 y 2 no firmaron acuerdos de conciliación con la empresa.

El **Reclamante 1** declaró que comenzó a trabajar para la empresa el 19 de mayo de 2019 y que su último cargo fue el de jefe regional de operaciones. Compartió que se le notificó el cierre de las

operaciones de la empresa en México al mismo tiempo que se le citó para asistir a un procedimiento de conciliación el 3 de abril de 2025.

El **Reclamante 2** comenzó a trabajar para la empresa el 10 de enero de 2023 como mensajero. Afirmó que le robaron la motocicleta mientras trabajaba para la empresa y añadió que, aunque la empresa había indicado que se proporcionaría un seguro para el vehículo, dicho seguro nunca se contrató. Como resultado, no pudo presentar una reclamación al seguro en relación con el robo de la motocicleta.

Tanto el reclamante 1 como el reclamante 2 se negaron a firmar el acuerdo de conciliación, ya que consideraban que era una oferta insuficiente y que no se ajustaba a la legislación laboral mexicana.

2) **Los reclamantes 3, 4 y 5 firmaron acuerdos de conciliación con la empresa.** El **Reclamante 3** comenzó a trabajar para la empresa el 21 de febrero de 2022 como asistente de facturación y firmó un acuerdo de conciliación el 4 de junio de 2025. El **Reclamante 4** comenzó a trabajar para la empresa el 14 de agosto de 2020 como coordinador de tráfico y seguridad y firmó un acuerdo de conciliación el 28 de abril de 2025. El **Reclamante 5** comenzó a trabajar para la empresa el 19 de julio de 2019 como analista de facturación y firmó un acuerdo de conciliación el 4 de junio de 2025.

Estos tres reclamantes expresaron ante la CAO que, aunque también consideraban que el acuerdo de conciliación era una oferta insuficiente y no conforme con la legislación laboral mexicana, lo firmaron porque se sintieron coaccionados ya que las opciones que les presentaron los representantes de la empresa eran aceptar la oferta o no recibir ningún pago. Consideraron que, dada la inminente salida de la empresa de México, no tenían otra alternativa viable que firmar los documentos y aceptar el pago ofrecido.

Todos los reclamantes consideran que se les ofreció o pagó aproximadamente un 30 % de lo que les corresponde según la legislación laboral mexicana en el proceso de despido. En su opinión, los acuerdos de conciliación reflejaban una interpretación de mala fe de la ley, al excluir elementos que son obligatorios según la legislación laboral mexicana en casos de despido sin causa justificada y los cálculos de indemnización correspondientes. Los reclamantes añadieron que el proceso de despido en general se llevó a cabo en circunstancias que ellos percibieron como coercitivas, explicando que se les presentó la opción de aceptar la oferta propuesta o no recibir ningún dinero.

Los reclamantes compartieron que el proceso de despido injusto tuvo repercusiones negativas a nivel personal, económico y familiar. Afirmaron que la pérdida del empleo les causó dificultades económicas, ya que muchos de ellos son padres y la principal fuente de ingresos de sus hogares y, tras el despido, sufrieron una pérdida repentina de ingresos. Añadieron que, para cubrir los gastos básicos mientras buscaban otro empleo, varios de ellos se endeudaron, incluso solicitando préstamos bancarios, debido a la falta de ingresos durante los períodos de desempleo. Los reclamantes también compartieron que la situación contribuyó a repercusiones relacionadas con la salud, como estrés y ansiedad. Añadieron que tuvieron dificultades para encontrar un empleo alternativo tras la rescisión de sus contratos y señalaron que uno de los reclamantes sigue desempleado en el momento de redactar este informe.

5 Perspectiva del Cliente de la IFC

La empresa declaró que el despido de todos los empleados, llevado a cabo en relación con el cierre de sus operaciones en México, se realizó de conformidad con la legislación laboral mexicana. La empresa explicó que también distingue entre finiquito (pago de prestaciones y salarios acumulados) y indemnización por despido (despido legal), y que estructuró los cálculos y pagos de todos los despidos sobre esa base.

La empresa explicó que preparó propuestas de pago individuales para los empleados utilizando sus procesos de nómina y recursos humanos, y que estos cálculos se verificaron internamente, incluso a través de una plataforma de software de nómina. Estas propuestas de pago se utilizaron como base para los acuerdos de conciliación ofrecidos a cada empleado.

En cuanto al cálculo de la **indemnización**, la empresa añadió que, a efectos de los acuerdos de conciliación, aplicó un enfoque según el cual el componente de indemnización se calculó sobre la base de 45 días de salario. Si bien la empresa reconoció que la legislación laboral mexicana prevé un cálculo de la indemnización por despido basado en 90 días de salario en los casos de despido sin causa justificada, afirmó que el enfoque de 45 días es promovido por el Centro de Conciliación Laboral como parte del proceso de conciliación, lo que facilita la negociación entre las partes. La empresa explicó que los empleados que no estuvieran de acuerdo con recibir el 50 % de la indemnización por despido prevista por la ley eran libres de negarse a firmar el acuerdo de conciliación.

Con respecto a la **indemnización por antigüedad**, la empresa afirmó que este elemento es pagadero en el contexto de un procedimiento judicial tras sentencia de la corte, pero no en el contexto de un proceso de conciliación. Por lo tanto, no se incluyó ninguna indemnización por antigüedad en los acuerdos de conciliación.

Con respecto a las **vacaciones acumuladas y no disfrutadas**, la empresa explicó que la legislación laboral mexicana establece que las vacaciones están destinadas a ser disfrutadas y que exige el cálculo y el pago de las vacaciones no disfrutadas únicamente del año en curso y del año inmediatamente anterior, y no de todos los años anteriores en los que no se disfrutaron. Por lo tanto, los acuerdos de conciliación solo tuvieron en cuenta los días de vacaciones no disfrutados del año en curso y del inmediatamente anterior.

La empresa declaró que no está de acuerdo con la opinión de que se coaccionara a los empleados para que firmaran los acuerdos de conciliación. Explicó que se informó a los empleados sobre el proceso de conciliación laboral y sobre la disponibilidad de asesoramiento jurídico gratuito en el Centro de Conciliación Laboral. Además, la empresa explicó que la autoridad laboral, en calidad de conciliador, explicó a cada uno de los empleados la totalidad de los derechos que cada trabajador tenía en ese momento y que cada uno de ellos tenía la opción de no firmar y presentar una demanda contra la empresa. Se les informó de que, si no se llegaba a un acuerdo, el conciliador emitiría inmediatamente un *Certificado de No Conciliación*, lo que les permitiría presentar una demanda por despido improcedente ante el Tribunal Laboral de Asuntos Individuales de la Ciudad de México. La empresa añadió que, durante el proceso de conciliación, el personal del Centro de Conciliación pide a los empleados que confirmen si firman el acuerdo por voluntad propia. La empresa también afirmó que los empleados eran libres de no firmar el acuerdo y podían emprender acciones legales si así lo decidían. La empresa afirmó que todos los acuerdos de conciliación incluyen una cláusula que establece: *“Las partes no se reservan ninguna acción ni derecho que pueda ejercerse por cualquier*

otra vía legal". En opinión de la empresa, esto demuestra que los empleados no renuncian a ningún derecho, de conformidad con los artículos 33 y 684-F, sección IX, de la Ley Federal del Trabajo, y que los acuerdos de conciliación reflejan el consentimiento expreso y libre de los trabajadores para aceptar la propuesta del empleador. El acuerdo de conciliación, firmado por ambas partes ante el conciliador del Centro de Conciliación Laboral (artículo 684-F, sección VIII, de la Ley Federal del Trabajo), tiene los efectos de una sentencia firme.

- 1) En cuanto al **reclamante 1**, la empresa afirmó que le informó del cierre operativo y que se le proporcionó un acuerdo de conciliación, que él rechazó. La empresa añadió que asistió a la audiencia de conciliación, pero que, dado que el reclamante 1 no asistió, la audiencia y el expediente de conciliación fueron archivados por la autoridad debido a la falta de interés de la parte solicitante el 12 de mayo de 2025. No se firmó ningún acuerdo de conciliación y no se realizó ningún pago.
- 2) En cuanto al **reclamante 2**, La empresa declaró que convocó al reclamante a una audiencia de conciliación con el fin de rescindir la relación laboral y pagarle las prestaciones y salarios acumulados proporcionales, así como presentar un acuerdo de conciliación, pero el reclamante no acudió a la audiencia de conciliación programada. La empresa añadió que el reclamante 2 había dejado de acudir al trabajo tres días hábiles antes de la cita de conciliación y no se lo podía ubicar, lo que constituía motivo para la rescisión del contrato de trabajo. En cuanto al tema de la motocicleta robada, la empresa explicó que se informa a los mensajeros que utilizan sus propios vehículos que son responsables del combustible, la documentación del vehículo y el seguro, y que deben cumplir con los requisitos impuestos por la legislación aplicable para circular. La empresa no es responsable de estos requisitos, ya que no es propietaria de dichos vehículos. La empresa añadió que el reclamante estaba afiliado al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), que cubre, entre otras cosas, los accidentes o lesiones laborales. Sobre esa base, la empresa declaró que no considera que el robo de la motocicleta sea responsabilidad de la empresa. No se firmó ningún acuerdo de conciliación y no se realizó ningún pago porque el reclamante no asistió a la audiencia de conciliación.
- 3) En cuanto a los **reclamantes 3, 4 y 5**, la empresa declaró que presentó una propuesta de acuerdo de conciliación a cada uno de ellos, que fue aceptada y firmada en el Centro de Conciliación, y por la que recibieron las cantidades acordadas por la terminación de su relación laboral mediante transferencias bancarias. La empresa considera que los acuerdos de conciliación reflejan el consentimiento voluntario expresado por los reclamantes ante la autoridad laboral competente, con efectos de sentencia firme, y el asunto cerrado, basándose en los documentos firmados y la ejecución del pago.

Por último, la empresa afirmó que, según su interpretación de la legislación laboral mexicana, cuando se firma un acuerdo de conciliación, el despido se considera una renuncia voluntaria por mutuo acuerdo. Sobre esa base, la empresa explicó que no se requiere una notificación por separado de la terminación del empleo, ya que la mera presencia de cada reclamante en las instalaciones del Centro de Conciliación en la fecha y hora correctas significa que fueron debidamente notificados.

6 Conclusión y próximos pasos

Durante el proceso de evaluación de la CAO, los reclamantes y la empresa expresaron su interés en participar en un proceso de resolución de conflictos de la CAO para abordar las reclamaciones de los dos reclamantes individuales que no firmaron los acuerdos de conciliación. De conformidad con

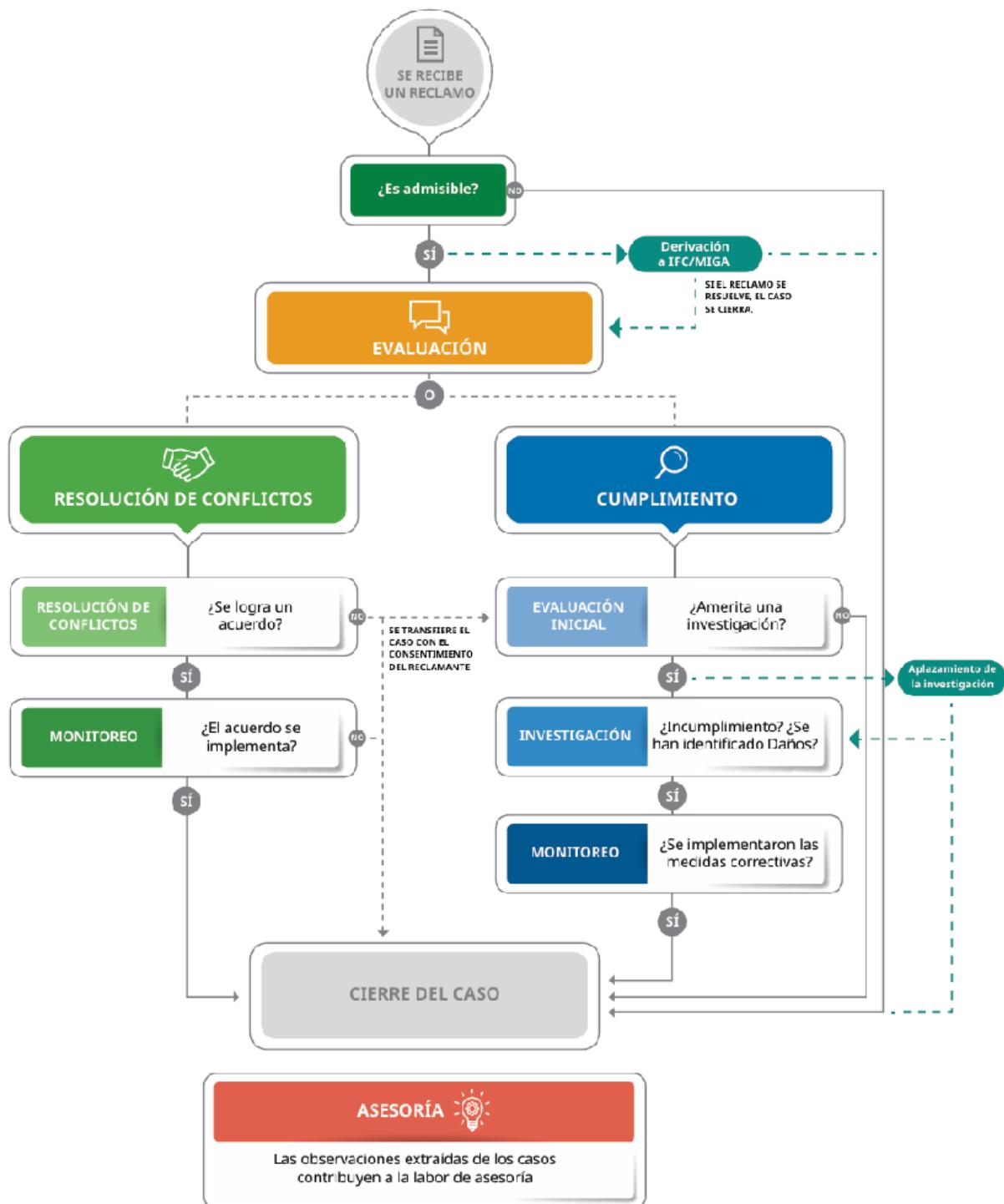
la política de la CAO³, el caso se transferirá a la función de resolución de conflictos de la CAO. Las partes acuerdan que las quejas de los tres reclamantes individuales restantes que firmaron los acuerdos de conciliación se suspenderán hasta que concluya el proceso de resolución de conflictos. Una vez concluido, se consultará a todos los reclamantes si desean transferir sus casos a la función de cumplimiento de la CAO, de conformidad con la política de la CAO⁴.

Apéndice A: Proceso de Gestión de Reclamos de la CAO

³ Política de la CAO: <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>

⁴ Política de la CAO, para. 71

Proceso de gestión de casos de la CAO



Según la Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) de la IFC y MIGA,⁵ normalmente se siguen los siguientes pasos en respuesta a un reclamo recibido:

- Paso 1: **Reconocimiento** de la recepción del reclamo.
- Paso 2: **Admisibilidad:** Determinación de la admisibilidad del reclamo para su evaluación con arreglo al mandato de la CAO (no más de 15 días hábiles).
- Paso 3: **Evaluación:** Evaluar las cuestiones y brindar apoyo a las partes interesadas para que comprendan y determinen si desean buscar una solución consensuada a través de un proceso de colaboración convocado por la función de Resolución de Conflictos de la CAO o si el caso debe ser manejado por la función de Cumplimiento de la CAO para revisar la debida diligencia ambiental y social de la IFC/MIGA. El tiempo de evaluación puede tomar hasta un máximo de 90 días hábiles, con la posibilidad de prórroga por un máximo de 30 días hábiles adicionales si después del período de 90 días hábiles (1) las partes confirman que la resolución del reclamo es probable; o (2) cualquiera de las Partes expresa interés en la resolución de la controversia, y existe la posibilidad de que la otra Parte acepte.
- Paso 4: **Facilitar la resolución:** Si las partes optan por un proceso de colaboración, se pone en marcha la función de resolución de conflictos de la CAO. El proceso de resolución de conflictos suele basarse o iniciarse mediante un Memorando de Entendimiento y/o reglas básicas mutuamente acordadas entre las partes. Puede implicar la facilitación/mediación, la determinación conjunta de los hechos u otros enfoques de resolución acordados que conduzcan a un acuerdo de conciliación u otros objetivos mutuamente acordados y apropiados. El principal objetivo de este tipo de enfoques de resolución de problemas será abordar las cuestiones planteadas en el reclamo, y cualquier otra cuestión significativa relevante para el reclamo que se haya identificado durante la evaluación o el proceso de resolución de conflictos, de una manera que sea aceptable para las partes afectadas.⁶
- O
- Evaluación del cumplimiento/Investigación:** Si las partes optan por un proceso de investigación, el reclamo se transfiere a la función de Cumplimiento de la CAO. El reclamo también se transfiere a la función de Cumplimiento cuando un proceso de resolución de conflictos da lugar a un acuerdo parcial o nulo. Por lo menos un miembro de la comunidad afectada debe dar su consentimiento explícito para la transferencia, a menos que la CAO tenga conocimiento de preocupaciones por amenazas y represalias. La función de Cumplimiento de la CAO examina el cumplimiento de las políticas ambientales y sociales por parte de la IFC/MIGA, evalúa los daños conexos y recomienda medidas correctivas cuando corresponde, siguiendo un proceso de tres pasos. En primer lugar, una evaluación del cumplimiento determina si está justificado seguir investigando. La evaluación puede durar hasta 45 días laborables, con la posibilidad de ampliarse 20 días laborables en circunstancias excepcionales. En

⁵ Para obtener más información sobre la función y el trabajo de la CAO, consulte la Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) de la CFI/MIGA: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/889191625065397617/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy>

⁶ Cuando las partes interesadas no logran resolver los problemas mediante un proceso colaborativo dentro del plazo acordado, la Oficina de Resolución de Controversias de la CAO tratará en primer lugar de ayudar a las partes interesadas a salir del punto muerto. Si esto no es posible, el equipo de Resolución de Controversias informará a las partes interesadas, incluido el personal de la CFI/MIGA, el presidente y el Directorio Ejecutivo del Grupo del Banco Mundial, y al público en general, de que la Oficina de Resolución de Controversias de la CAO ha concluido el proceso de resolución de controversias y lo ha transferido a la Oficina de Cumplimiento de la CAO para su evaluación.

segundo lugar, si se justifica una investigación, la evaluación va seguida de una investigación en profundidad sobre el cumplimiento de la actuación de la IFC y MIGA. Se hará público un informe de la investigación, junto con la respuesta de la IFC/MIGA y un plan de acción para remediar los casos de incumplimiento y los perjuicios conexos. En tercer lugar, en los casos en que se constaten incumplimientos y perjuicios conexos, la CAO supervisará la aplicación efectiva del plan de acción.

Paso 5: **Control y seguimiento**

Paso 6: **Conclusiones / Cierre del Caso**



The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA