



► Ficha informativa

Enero 2024

Nota orientativa de la OIT sobre los Centros de Recursos para Trabajadores Migrantes (CRTM)

Principales puntos

- Los CRTM ofrecen información y servicios esenciales a las personas trabajadoras migrantes a lo largo de todo el ciclo migratorio.
- La OIT apoya la creación y el funcionamiento de CRTM en múltiples lugares de Asia y el Pacífico, los Estados Árabes, África y América Latina.
- Esta Nota de Orientación presenta los principios clave del enfoque de la OIT, y proporciona ideas para el establecimiento y funcionamiento de CRTM, el desarrollo de capacidades del personal, el diseño y la implementación de la prestación de servicios, la eficacia de las comunicaciones y la divulgación, así como el seguimiento, la evaluación y la sostenibilidad.
- Esta Nota de Orientación se basa en las lecciones aprendidas y las buenas prácticas del funcionamiento de los CRTM, apoyados por la OIT durante un período de más de diez años, así como en el [Manual de Operaciones de los CRTM del TRIÁNGULO ASEAN de la OIT](#), y en los resultados del Simposio sobre los CRTM celebrado en Entebbe, Uganda, en septiembre de 2023.

¿Qué es un CRTM?

El acceso a información precisa y a servicios de apoyo es una medida fundamental para garantizar una contratación equitativa y un trabajo decente, así como para facilitar el acceso de las personas trabajadoras migrantes a los mecanismos de justicia a lo largo de todas las etapas del ciclo migratorio. El derecho a información y servicios adecuados y gratuitos para las personas trabajadoras migrantes se articula en las normas

internacionales del trabajo y en una serie de marcos internacionales de gobernanza.¹ Los CRTM constituyen un enfoque para consolidar la información y los servicios que se han adoptado en varios países de origen y destino. Entre las principales características de los CRTM se incluyen:

- Un espacio físico gestionado por el gobierno, los sindicatos, los empleadores o la sociedad civil, o como una colaboración entre las partes interesadas.

¹ Incluidos el Convenio sobre los trabajadores migrantes (revisado), 1949 (núm. 97), el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189), los Principios generales y directrices para la contratación equitativa, y el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular, entre otros.

- Proporcionar una serie de información y servicios para las personas trabajadoras migrantes, los miembros de sus familias y la comunidad; migrantes potenciales en la etapa previa a la decisión y a la partida; migrantes durante la etapa de tránsito y en destino; y durante las fases de retorno y reintegración de la migración.
 - Ofrecer una amplia gama de servicios, por ejemplo: sesiones estructuradas de formación en grupo (como orientación previa a la partida o educación financiera); asesoría individual o familiar; mecanismos de derivación basados en las necesidades específicas de las personas migrantes (como servicios jurídicos o sanitarios); y asistencia jurídica interna o gestión de casos. Cuando están gestionados por sindicatos, también son un medio clave para organizar a las personas trabajadoras migrantes.
 - Proporcionar un espacio para las competencias interpersonales, la capacitación y las actividades comunitarias y de creación de redes.
 - Combinar las actividades en los centros con actividades de divulgación, redes de puntos focales y campañas (por ejemplo, a través de la radio, las redes sociales y los eventos comunitarios).
 - Realizar recopilación de datos e investigaciones para informar sobre las actividades del CRTM y participar en la promoción de políticas.
- permita a la persona trabajadora tomar una decisión informada.
- Proporcionar información y servicios de manera gratuita, y garantizar la exactitud y la imparcialidad.
 - Proteger los datos y la confidencialidad de las personas beneficiarias.
 - Garantizar la igualdad de oportunidades y de trato y el enfoque de género en todos los servicios.
 - Reconocer que el CRTM no puede proporcionar toda la información y los servicios para satisfacer las necesidades, a menudo complejas, de las personas trabajadoras migrantes, y tratar de abordar esta cuestión dando prioridad a determinados servicios, siendo claros sobre el alcance y las limitaciones del CRTM, y disponiendo de una sólida red de derivación.
 - Trabajar para cuestionar las normas, prácticas y actitudes predominantes hacia la migración laboral y las personas trabajadoras migrantes.
 - Entregar información de manera que se reconozca la frecuente brecha entre los derechos expresados en la ley (sobre el papel) y la realidad experimentada en la práctica por las personas trabajadoras migrantes.
 - Adoptar un enfoque de «minimización de daños» en el suministro de información y orientación (centrándose en la reducción de los impactos negativos).³

El enfoque de la OIT: Principios clave

- Garantizar que las normas internacionales del trabajo y los principios y derechos fundamentales en el trabajo² sean la base de referencia para la información y la prestación de servicios.
- Reconocer y promover el papel de los interlocutores sociales y fomentar la organización de los trabajadores.
- Adoptar un enfoque centrado en la persona trabajadora migrante, que reconozca su capacidad de acción y la capacite para reclamar sus derechos.
- Garantizar que los CRTM no promuevan ni desalienten activamente la migración laboral, sino que proporcionen información precisa y completa que

Elementos clave para la creación y el funcionamiento

Creación y gestión

La creación del CRTM es una oportunidad para definir su mandato, alcance y objetivos. A menudo, sus servicios pueden empezar a pequeña escala, basándose en actividades a nivel comunitario o con el desarrollo de un servicio de asistencia o una red de puntos focales en un sindicato, por ejemplo.

Durante la fase de preparación, el CRTM debe desarrollar una estructura de gestión y gobernanza, y determinar las fuentes de financiación y el presupuesto, garantizando que haya fondos para la infraestructura crítica, incluyendo Internet y electricidad, espacios físicos, recursos informáticos, etc. Las personas trabajadoras migrantes deben ser consultadas durante esta fase de creación del

² Los cinco principios y derechos fundamentales en el trabajo son: la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación; y un entorno de trabajo seguro y saludable.

³ Por ejemplo, las personas que deseen migrar a pesar de la «prohibición» de hacerlo, deben recibir información sobre la legislación vigente, así como estrategias para garantizar la minimización de daños a fin de reducir su vulnerabilidad.

CRTM para garantizar que se basa en las necesidades y responde a ellas, y que participan como agentes activos en la gobernanza del CRTM.

La dirección del CRTM también debe emprender una evaluación de las necesidades para determinar las áreas de trabajo más críticas y trazar un mapa de redes y mecanismos de derivación. La planificación y la visión a largo plazo pueden determinar cómo ampliar progresivamente los servicios.

Como parte del ejercicio de mapeo, la dirección del CRTM también debería buscar posibles alianzas, como con el gobierno, las organizaciones de trabajadores, las organizaciones de empleadores, las organizaciones de la sociedad civil y las asociaciones de agencias de contratación, entre otras. El CRTM puede trabajar en el establecimiento de memorandos de entendimiento con dichos socios para facilitar la cooperación, como la derivación de personas trabajadoras migrantes hacia y desde el CRTM. Estas asociaciones también pueden apoyar la sostenibilidad del CRTM (véase más adelante).

En cuanto a la elección de la ubicación del centro, es importante tener en cuenta la accesibilidad, es decir, que sea segura, cómoda, de fácil acceso en transporte público y acogedora para las personas migrantes, tanto hombres como mujeres, incluidos quienes proceden de distintas regiones. Otra consideración sería situar el CRTM en un lugar cercano a otros servicios de migración laboral, como centros de solicitud de pasaportes o visados. Es importante considerar las ventajas y desventajas de ubicar el CRTM dentro de un edificio gubernamental (véase el cuadro de texto más abajo), y la opción de una «ventanilla única». Algunos CRTM pueden ubicarse en un paso fronterizo para atender a este grupo de trabajadores migrantes.

Operaciones

Es aconsejable que los CRTM cuenten con un Manual de Operaciones que guíe al personal en todos los aspectos del trabajo. El Manual de Operaciones debe desarrollarse a través de un proceso consultivo y pasar por un período de prueba piloto. Debería diseñarse de forma que pueda actualizarse periódicamente para responder a las buenas prácticas emergentes, las tendencias de la migración laboral, los cambios en las políticas y las nuevas áreas prioritarias, etc. La OIT ha elaborado manuales de operaciones que pueden utilizarse como guías o material de referencia para adaptarlos al contexto nacional o local. En esta fase, el CRTM también puede desarrollar el marco de seguimiento y evaluación y el plan de sostenibilidad (véase más adelante).

► ¿Quién dirige el CRTM? Situar los CRTM dentro de los proveedores gubernamentales: Ventajas y desventajas

Si bien colocar un CRTM en un edificio o proveedor de servicios gubernamental es señal de compromiso político y puede garantizar la optimización con otros servicios pertinentes (como la solicitud de pasaportes), también presenta una serie de inconvenientes. Por ejemplo, la comunidad puede mostrarse reacia a aceptar un servicio prestado por el gobierno, ya que puede no considerarlo fiable o digno de confianza. Un enfoque que tuvo éxito fue garantizar que los gobiernos fueran responsables de la coordinación, la sostenibilidad y el estatus legal del CRTM, mientras que la prestación real de los servicios (cara a cara) la realizaba la sociedad civil, los sindicatos o las organizaciones de la comunidad.

Capacitación del personal del CRTM

El CRTM es tan valioso como la capacidad de su personal y la pertinencia de la información y los servicios que proporciona.

El desarrollo de capacidades del personal de los CRTM debe adoptar un enfoque dinámico e integrado, en lugar de basarse en una formación puntual. Cabe resaltar, además, que las medidas de formación periódica deben incluirse desde el principio en el diseño y el presupuesto de los CRTM. Es necesario impartir formación especializada sobre todos los aspectos de los servicios prestados en el centro (por ejemplo, formación en grupo y asesoría individual), y cada vez que haya un nuevo desarrollo de políticas. El CRTM puede establecer mecanismos de formación trimestral de actualización, módulos de formación fácilmente adaptables y abogar por la inclusión del personal del centro en los equipos oficiales de elaboración de políticas.

La formación también debe incluir aptitudes interpersonales y formación psicosocial para que el personal de los CRTM pueda interactuar de forma eficaz y acertada con personas beneficiarias de diferentes culturas, religiones, niveles de educación y alfabetización, y garantizar servicios que tengan en cuenta las cuestiones de género. El personal de los CRTM debe estar adecuadamente capacitado para tratar casos delicados o de violencia y evaluación, incluida la violencia de género y el acoso, y también para apoyar a las personas trabajadoras migrantes en situaciones de emergencia o angustia. Por otro lado, es altamente recomendable

mantener un equilibrio de género entre el personal del CRTM.

- La prestación de servicios de orientación y asesoría, en particular sobre cuestiones jurídicas y de procedimiento, es una gran responsabilidad y requiere personal profesional con la formación adecuada e información precisa.

Junto con la capacitación del personal, un Manual de Operaciones exhaustivo puede servir como documento fundador para el CRTM. Los manuales operativos ⁴ y otras herramientas del centro deben desarrollarse a través de un proceso consultivo con las personas trabajadoras migrantes y el personal del CRTM, y dejar tiempo suficiente para su prueba y revisión. Los manuales operativos deben considerarse «documentos vivos» que se actualizan periódicamente con nueva información y módulos, en respuesta a la dinámica y la complejidad de la migración laboral. Deben incluir la política y la legislación del país de operación, así como de los principales países de destino/origen.

- Considere la posibilidad de desarrollar un Manual de Operaciones básico con plantillas para añadir nuevos módulos, por ejemplo, cuando se firme un acuerdo laboral bilateral con un nuevo país de destino, o cuando haya nuevas orientaciones sanitarias, etc. También puede considerar desarrollar el Manual de Operaciones como una herramienta en línea o un conjunto de módulos que permitan una fácil adaptación y actualización. Este enfoque también permitirá al CRTM planificar y responder a emergencias, como deportaciones masivas desde un país de destino o una emergencia sanitaria.

El CRTM también puede considerar la posibilidad de asociarse con organizaciones pertinentes que refuercen la capacidad del personal y la amplitud de los servicios ofrecidos, por ejemplo, pasantes de asistencia jurídica, estudiantes o voluntarios.

Información y prestación de servicios

Los CRTM deben labrarse una reputación como actores confiables y creíbles dentro de la comunidad.

Mensajes clave y temas de discusión

El CRTM debe trabajar para establecer mensajes claros y concisos que sean fácilmente comprensibles, incluso en varios idiomas y para diversos niveles de alfabetización, y garantizar que los mensajes transmitidos sean coherentes entre el personal, las redes y los propios socios del centro. La información y los conocimientos actualizados dan credibilidad y confianza al centro y a su trabajo, algo fundamental para su funcionamiento eficaz dentro de la comunidad. El CRTM puede optar por redactar una serie de Preguntas Frecuentes para guiar las interacciones del público.

Es importante tener en cuenta también que los CRTM no pueden proporcionar información sobre todo, ya que puede abrumar a las personas. Es fundamental determinar cuáles son las necesidades de cada persona trabajadora migrante en la fase concreta de su viaje migratorio para ofrecerle información adaptada a su contexto y necesidades.

- Contrarrestar la desinformación y las actitudes arraigadas (como el pago de tasas de contratación y costos relacionados por parte de las personas trabajadoras migrantes) es también un aspecto importante.

Los mensajes de comunicación deberían aspirar a ir más allá de la sensibilización básica y adoptar métodos de comunicación para el cambio de comportamiento que sean más concretos y eficaces. Comprender los conocimientos, actitudes y prácticas específicos de las personas en torno a un determinado tema puede garantizar el desarrollo de mensajes potentes que provoquen un cambio social y de comportamiento de forma significativa. Por ejemplo, si el CRTM pretende animar a las personas trabajadoras migrantes a migrar a través de una agencia de contratación registrada, debería realizar un mapeo para comprender:

- ¿Cuál es el nivel actual de conocimientos, actitudes y prácticas sobre el tema entre las personas trabajadoras migrantes potenciales?
- ¿Cuáles son los aspectos específicos del cambio de comportamiento deseado? Por ejemplo, que las personas trabajadoras migrantes comprendan los beneficios, que investiguen sobre las agencias recomendadas, que realicen un acuerdo con la agencia de contratación, que soliciten recibos de los pagos de las tasas de contratación y los costos relacionados, etc.

⁴ Por ejemplo: OIT (2014) [Manual de operaciones del Centro de Recursos para Trabajadores Migrantes](#).

► Nota de la OIT

Nota orientativa de la OIT sobre los Centros de Recursos para Trabajadores Migrantes (CRTM)

- ¿Cuáles son las barreras existentes para elegir una agencia registrada? Considere las barreras explícitas e implícitas.
- ¿Quiénes/cuáles son las fuentes de información fiables sobre el tema? Considere los mensajeros individuales, así como los medios de comunicación.

Con esta comprensión profunda de la audiencia y del cambio de comportamiento que se pretende, es posible desarrollar, probar, implementar y medir el impacto de los mensajes clave.⁵

► **Comunicación: Abordar las desafiantes contradicciones de la experiencia migratoria**

- La migración regular no siempre garantiza un trabajo decente.
- Los contratos de trabajo no siempre se hacen cumplir de forma efectiva en el país de destino.
- La legislación nacional prohíbe cobrar tasas de contratación y costos relacionados a las personas trabajadoras, pero en la práctica suelen pagar grandes cantidades.

Piense en cómo abordará las numerosas contradicciones y sensibilidades al comunicar sobre la migración.

Tipos de servicios ofrecidos en los CRTM

Los CRTM pueden prestar una serie de servicios a las personas trabajadoras migrantes, sus familias y los miembros de la comunidad. Por ejemplo:

- Impartir programas estructurados de formación en grupo, como formación de orientación previa a la partida, formación «Inicie y mejore su negocio» para empresarios, formación lingüística y cursos de educación financiera. Pueden ser impartidos internamente por el CRTM o por socios (el CRTM puede facilitar las derivaciones).
- Prestar asesoramiento individual o familiar (asesoramiento personalizado para la toma de decisiones).
- Establecer mecanismos de derivación para remitir a las personas migrantes (y a los miembros de sus familias y comunidades) a servicios específicos en función de sus necesidades. Los CRTM deben disponer de un mapa de

servicios pertinentes (por ejemplo, servicios jurídicos, formación profesional, servicios de salud, servicios para mujeres, servicios financieros), con información de contacto actualizada.

- Proporcionar información y actualizaciones sobre las agencias de contratación privadas autorizadas y ayudar a las personas trabajadoras migrantes a comprender sus contratos de trabajo, así como sus derechos y responsabilidades.
- Proporcionar apoyo jurídico interno: recibir y tramitar reclamaciones individuales o colectivas.
- Organizar a las personas trabajadoras migrantes y aumentar su participación en actividades sindicales.
- Llegar a la comunidad, fuera del espacio físico del CRTM (véase más abajo).
- Apoyar el retorno y la reintegración de las personas trabajadoras migrantes, incluida la remisión para el reconocimiento de competencias y la adecuación al puesto de trabajo, así como la reintegración familiar y comunitaria.
- Proporcionar apoyo de emergencia a las personas trabajadoras migrantes en dificultades. Especialmente para aquellas que han retornado, los CRTM pueden ser el primer punto de contacto en situación de emergencia.

La formación y el asesoramiento deben basarse en las leyes y políticas nacionales pertinentes, así como en los marcos internacionales de derechos humanos, y emplear métodos didácticos adecuados y adaptados a la audiencia. El personal del CRTM debe ser capaz de adaptar sus técnicas de formación y comunicación para garantizar la inclusión de un amplio grupo de beneficiarios. Las investigaciones de la OIT han revelado que el aprendizaje entre iguales y las sesiones informales dirigidas por líderes comunitarios son las más eficaces para llegar a las personas trabajadoras migrantes y generar un cambio de comportamiento. Muchos CRTM también han logrado implicar a trabajadores migrantes retornados como educadores entre iguales.

Llevar el CRTM más allá del espacio físico

Respecto a la divulgación, programas como la asociación con grupos existentes, el desarrollo de una red de puntos focales a nivel comunitario o el establecimiento de un

⁵ Para la OIM (2018) [IOM X C4D Toolkit: Una guía paso a paso para aplicar la Comunicación para el Desarrollo \(C4D\) a las actividades de lucha contra la trata de personas](#).

CRTM «móvil» o itinerante permiten al centro llegar a un amplio abanico de personas trabajadoras, sobre todo en la fase previa a la toma de decisiones. El personal del CRTM también puede optar por realizar actividades de divulgación en ferias de empleo, escuelas y universidades, actos culturales/religiosos o servicios públicos de empleo. En cuanto a las actividades en línea, los CRTM pueden optar por presencia en línea a través de un sitio web específico, una aplicación móvil o una página en redes sociales. Las actividades en línea pueden incluir la organización de una sesión de preguntas y respuestas en directo. Los CRTM también han utilizado el intercambio de mensajes a través de emisoras de radio locales y programas de teatro urbano o cuentacuentos para promocionar sus servicios.

La combinación de un CRTM físico, la divulgación a nivel comunitario y las actividades en línea permitirán un enfoque más completo de la información y los servicios que pueden apoyar a las personas trabajadoras migrantes durante la fase previa a la decisión, mantener la conexión mientras se encuentran en el país de destino y asistirles a su regreso.

Elaboración de material de información y comunicación

Los CRTM también deben elaborar material de divulgación impreso o en línea para darse a conocer, compartir mensajes clave y proporcionar a las personas trabajadoras migrantes información de contacto que les permita obtener ayuda en el país de destino y a su regreso (como líneas directas o sitios web).

- El primer paso es determinar qué materiales están ya disponibles por parte del gobierno, los interlocutores sociales o la sociedad civil. Si se identifica una brecha, se debe considerar el desarrollo de nuevos materiales.
- En segundo lugar, identificar el público objetivo y la mejor manera de comunicarse con ellos. Es posible que tenga que desarrollar/usar diversos mensajes y canales de difusión para diferentes grupos de personas trabajadoras migrantes. Teniendo en cuenta los recursos, puede que tenga que priorizar.
- Considere qué información será más valiosa para las personas trabajadoras migrantes en las diferentes etapas del ciclo migratorio, y qué será más útil en caso de emergencia. Por ejemplo, los materiales que sirven de base para la toma de decisiones y aquellos

para ser usados una vez en el país de destino destacarán información diferente.

- Los materiales informativos deben estar estrechamente relacionados con los «mensajes clave» o las Preguntas Frecuentes (véase la sección anterior). Los materiales deben tener en cuenta los diferentes niveles de alfabetización del público destinatario y adoptar el uso de idiomas e imágenes locales según sea necesario. Deben ser prácticos y orientados a la resolución de problemas.
- Puede considerar la posibilidad de desarrollar los materiales en colaboración con las partes interesadas pertinentes para una mayor eficacia y coherencia de los mensajes.
- Se debe desarrollar una estrategia de difusión, y supervisar su impacto.

El papel de los interlocutores sociales

Los interlocutores sociales —organizaciones de trabajadores y organizaciones de empleadores— pueden desempeñar un papel clave en la creación y el funcionamiento de los CRTM.

Para los sindicatos, los CRTM constituyen un punto de entrada para llegar a las personas trabajadoras migrantes y organizarlas, y para aprovechar la oportunidad de prestar servicios jurídicos y facilitar el acceso a la protección social. También sirven de canal para que conozcan y ejerzan su derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva. Muchos sindicatos pueden optar por crear primero un servicio de asistencia o un centro de coordinación para la migración, que puede actuar como precursor de la creación de un CRTM.⁶ La investigación de la OIT ha documentado ejemplos de cómo los sindicatos participan en actividades regionales eficaces, como la firma de memorandos de entendimiento interregionales que refuerzan la protección de las personas trabajadoras a lo largo del ciclo migratorio.⁷

Sostenibilidad, seguimiento y evaluación

Desde el inicio del CRTM debe elaborarse un marco de seguimiento y evaluación y un plan de sostenibilidad.

⁶ Véase: OIT (2022) [Trade union-led Migrant Workers Resource Centres in ASEAN and Jordan: Case studies for protecting and organizing migrant workers](#).

⁷ OIT (2021) Informe de reunión. [ACTRAV Interregional Webinar: Sharing Good Practices of Migrant Workers Resource Centres as an Innovative Organizing Tool for Migrant Workers](#), agosto de 2021.

► Principales definiciones

- Seguimiento: Proceso continuo que puede aportar pruebas de que una política o estrategia avanza hacia sus objetivos o, por el contrario, tiene un impacto negativo en las personas trabajadoras migrantes. El seguimiento también puede ayudar a los CRTM a identificar brechas y verificar la eficacia de los servicios.
- Evaluación: Proceso finito que responde de forma objetiva e independiente a preguntas específicas sobre el impacto de una política o estrategia.
- Plan de sostenibilidad: Hoja de ruta para alcanzar objetivos a largo plazo; estrategia para garantizar la continuidad efectiva de servicios y actividades.

Un monitoreo y una evaluación (M&E) eficaces permitirán al CRTM identificar las tendencias emergentes y adaptar la prestación de servicios del centro en consecuencia, incluso adoptando las medidas correctivas necesarias. Por ejemplo, puede identificar que determinados grupos de trabajadores migrantes no utilizan los servicios del CRTM (como las personas trabajadoras migrantes con necesidades de cuidado de niños o los pescadores migrantes). Con esta información, el CRTM puede desarrollar servicios especializados para estos grupos de trabajadores desatendidos. El M&E también apoyará el desarrollo de la base de pruebas para la promoción de políticas (véase más abajo). Un M&E eficaz puede mostrar el éxito y los logros del CRTM, lo que puede ser útil para los esfuerzos de movilización de recursos con el gobierno o los socios de cooperación internacional. También puede ser una oportunidad para desarrollar estudios de casos que pongan de relieve situaciones del mundo real de las personas trabajadoras migrantes, los cuales podrían ser útiles para fines de formación y comunicación.

Los pasos para desarrollar un marco de seguimiento y evaluación pueden incluir:

- Desarrollar una teoría del cambio: Comprensión de cómo las actividades pueden vincularse a un resultado o cambio deseado.
- Desarrollar indicadores de rendimiento e identificar las fuentes de información y datos, utilizando la fórmula SMART.⁸ Los indicadores pueden incluir, por ejemplo, el número de personas trabajadoras que

visitaron o utilizaron los servicios del CRTM; el número de personas trabajadoras migrantes que migran a través de una agencia de contratación registrada tras la formación o el asesoramiento del CRTM; el número de nuevos socios que colaboran con el CRTM; el número de casos/quejas registrados y resueltos gracias a la facilitación del CRTM, etc.

- Empezar la recopilación y el análisis de datos, incluso mediante el uso de plantillas y cuestionarios estándar, y garantizar el uso de datos desglosados por género y análisis de género.
- Elaborar el calendario de presentación de informes, incluyendo informes técnicos de progreso, estudios de caso, testimonios.
- Establecer el calendario de evaluación, por ejemplo, evaluaciones a 2 y 5 años.

El marco de M&E también debe tener en cuenta los elementos clave de la sostenibilidad, garantizando que se tomen medidas para la viabilidad del CRTM a largo plazo. Las asociaciones con el gobierno pueden apoyar la sostenibilidad del centro. Por ejemplo, un memorando de entendimiento entre el Ministerio de Trabajo (u otra autoridad competente) para remitir a los beneficiarios y promover los servicios del centro puede ayudar a llegar a los beneficiarios.

En relación con la promoción de políticas (más abajo), la dirección y los socios del CRTM también pueden abogar por la inclusión del establecimiento y el funcionamiento de los centros en el marco de la política de migración laboral, en consonancia con el principio del derecho de las personas trabajadoras migrantes a información y servicios precisos. Esto proporcionaría un mandato legal para el CRTM y apoyaría la movilización de recursos y la sostenibilidad.⁹

► Crear un vínculo entre la prestación de servicios y la promoción de políticas

El personal del CRTM trabaja en primera línea, interactuando a diario con las personas trabajadoras migrantes, sus familias y comunidades, retornados, agencias de contratación, intermediarios informales y organismos gubernamentales pertinentes. Son una fuente vital de información capaz de hacer un seguimiento de las tendencias migratorias, de las

⁸ Específicos, medibles, alcanzables, realistas y oportunos.

⁹ Para más información, véase OIT (2018) [Monitoring and evaluation training manual for Migrant Worker Resource Centres](#).

áreas emergentes de preocupación y de recopilar datos actualizados (véase la sección de M&E más arriba). Es fundamental y beneficioso para todos los socios crear un vínculo para el intercambio de información entre los CRTM y los responsables políticos. Esto puede lograrse mediante el establecimiento de líneas de información, reuniones trimestrales o la participación del personal de los CRTM en grupos o equipos políticos.

OIT (2018) [Monitoring and evaluation training manual for Migrant Worker Resource Centres](#)

OIT (2014) [Migrant Worker Resource Centre operations manual](#) (próxima actualización en 2024)

Recursos y herramientas clave de la OIT sobre los CRTM

OIT (2024) [Guía práctica para la creación y el funcionamiento de Centros de Recursos para Trabajadores Migrantes](#)

OIT (2024) [Testimonios de las personas beneficiarias del CRTM en Tijuana, México](#)

OIT (2023) [Centro de Recursos para Trabajadores Migrantes en Tijuana, México](#)

OIT (2022) [Trade union-led Migrant Worker Resource Centres in ASEAN and Jordan: Case studies for protecting and organizing migrant workers](#)

OIT (2021) [Documento de reunión: ACTRAV Interregional Webinar: Sharing Good Practices of Migrant Workers Resource Centres as an Innovative Organizing Tool for Migrant Workers, Agosto 2021](#)