

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

INFORME DE EVALUACIÓN FINAL

**“Ayuda humanitaria a los refugiados iraquíes en Líbano
asegurando sus derechos fundamentales”**

Código de proyecto: 11-PR1-0733

6 junio 2014

Equipo de evaluación:

Leader: Elie Abou Aoun

Evaluadora: Rania Fazah

Asistente: Raneem Baasiri

INDICE

Resumen ejecutivo	3
Descripción del Proyecto	4
Alcance de la Evaluación	5
Metodología	7
Limitaciones Principales	8
Descripción de la ejecución	8
Conclusiones Principales	11
Lecciones Aprendidas	19
Recomendaciones	20
Anexos:	
1. Nombres de las personas entrevistadas	21
2. Herramientas de recopilación de datos/ Preguntas	22
3. Matriz de evaluación	25

1.- Resumen ejecutivo

El presente informe analiza el proceso de implementación y el impacto del proyecto “Asistencia Humanitaria a los Refugiados iraquíes en Líbano Asegurando sus Derechos Fundamentales”, ejecutado por las asociaciones “AIDA, Ayuda, Intercambio y Desarrollo” y Arcenciel, en Líbano. Esta evaluación presenta las conclusiones del análisis de los resultados obtenidos y demuestra el impacto en las comunidades beneficiarias.

Resumen de los Resultados:

El proyecto constituye la tercera fase de una intervención planteada para asistir a los refugiados iraquíes en Líbano, proporcionando asistencia directa y garantizando sus derechos fundamentales. Esta intervención se planificó basándose en la experiencia previa de asistencia a los refugiados iraquíes, adquirida durante las fases anteriores del proyecto. La lógica de la intervención se planificó, pues, en función de las necesidades reales de los refugiados y la experiencia adquirida.

La intervención se ha demostrado apropiada y adaptada a las necesidades y demandas de los refugiados.

Durante la implementación del proyecto se han conseguido y superado los objetivos formulados; los recursos destinados al proyecto han sido los previstos y se han utilizado convenientemente. Por estas razones y por la calidad de los servicios que ofrece, arcenciel tiene en Líbano una importante reputación entre las comunidades de beneficiarios.

La metodología utilizada ha demostrado ser efectiva en cuanto al hecho de evitar enfoques estandarizados y por ser sensible a las demandas específicas que han ido surgiendo durante la implementación del proyecto. Los refugiados iraquíes entrevistados se mostraron satisfechos con el sistema de comunicación del personal de arcenciel y con la sensibilidad demostrada a sus necesidades. Las visitas a domicilio generaron más interacción, de manera que el proyecto no ha sido sólo un mero ejercicio de distribución de ayuda.

Los refugiados iraquíes beneficiarios del proyecto sufren una importante necesidad de asistencia, al menos hasta que puedan ser reasentados en terceros países. A pesar de que su estatus legal y el destino de estos refugiados no pueden cambiar, el proyecto ha tenido como objetivo mejorar su vida diaria y satisfacer sus necesidades en materia de educación, sanidad, alojamiento, recursos económicos, asistencia legal, como planteaba la formulación. En pocas palabras, mejorar su calidad de vida.

Recomendaciones Principales:

- Formular criterios claros para la selección de beneficiarios, lo que ayudaría a no caer en fallidas estrategias como “el primero en llegar, el primero en recibir asistencia”.
- Asegurar que la planificación del proyecto debe basarse en una estrategia detallada y adaptada a las necesidades.
- Formular nuevos proyectos que repliquen los servicios a los refugiados iraquíes huidos del conflicto sirio. Estos refugiados han sido desplazados dos veces y por tanto tienen necesidades y problemáticas específicas que deben ser analizadas desde perspectivas propias.
- Planificar un enfoque más coherente en materia de nutrición, donde se programen más sesiones y tengan una dinámica interactiva, integrando además a los jóvenes y a los niños y niñas, asegurándose de que los kits de nutrición sean apropiados con estándares correctos de calidad alimentaria

2.- Descripción del Proyecto:

Título del Proyecto	Asistencia Humanitaria a los refugiados iraquíes en Líbano, asegurando sus Derechos Fundamentales
Organización ejecutora	AIDA, Ayuda, Intercambio y Desarrollo
Socio local	Arc En Ciel
Area Geográfica	Líbano (Beirut, Damour, Taanayel, Halba)
Coste Total	480,356 (AECID: 378, 689/ Arc en Ciel: 101,667)
Duración	15 meses (01/02/2012- 01/05/2013)

“Asistencia Humanitaria a los refugiados iraquíes en Líbano, asegurando sus Derechos Fundamentales” es un proyecto implementado por AIDA, Ayuda, Intercambio y Desarrollo en colaboración con arcenci, en Líbano. El área geográfica de implementación ha sido Beirut, Damour, Taanayel, y Halba; ha tenido una duración de 15 meses, entre Febrero de 2012 y Mayo de 2013.

Desde 2003, más de dos millones de refugiados iraquíes encontraron refugio en los países vecinos, la mayor concentración fue en Siria (un millón y medio), Jordania (entre 500.000 y 600.000), y otras concentraciones significativas en Líbano, Turquía, Egipto, Irán y Yemen. Según un informe de ACNUR de 13 de Julio de 2007, Líbano contaba con 50.000 refugiados iraquíes. El número de iraquíes desplazados dentro de Irak es de 2.000.000 millones de personas y el flujo de gente que abandona el país ha seguido aumentando. ACNUR considera que alrededor de 50.000 iraquíes dejaron el país cada mes debido a la inseguridad, pobres condiciones de vida y la falta de empleo. En 2010 el flujo de refugiados siguió creciendo, como lo demuestra el hecho de que 3.000 personas se inscribieron en las listas de ACNUR en Beirut. Los países vecinos a Irak se encontraron con una crisis humanitaria de gran importancia y debieron adaptarse y responder a los desafíos presentados con la llegada masiva de refugiados. La ayuda internacional era urgente y necesaria para prestar asistencia a los refugiados en múltiples aspectos, pero con cinco áreas prioritarias: educación, salud, alimentos, alojamiento y apoyo legal.

En este contexto, el proyecto ha tenido como objetivo asegurar mejores condiciones de vida a los refugiados iraquíes en Líbano, a través de la asistencia en servicios básicos: alojamiento, muebles y utensilios de primera necesidad, alimentos y kits de higiene, formación en nutrición, sanidad, educación y apoyo legal. La implementación del proyecto se ha podido llevar a cabo sin problemas porque la situación en Líbano ha sido estable y ha podido recibir y proteger a los refugiados iraquíes hasta su reasentamiento en un país tercero.

3.- Alcance de la Evaluación

Esta evaluación final tiene como objetivo valorar la pertinencia, eficiencia, efectividad, sostenibilidad e impacto del proyecto “Asistencia Humanitaria a los refugiados Iraquíes en Líbano, asegurando sus Derechos Fundamentales”. Para cumplir este objetivo, la evaluación ha realizado un análisis objetivo de las actividades realizadas, de los resultados obtenidos y su grado de integración en el objetivo general del proyecto.

Así mismo, esta evaluación ofrece recomendaciones sobre diferentes alternativas para continuar y mejorar la asistencia a los refugiados iraquíes en Líbano, así como sobre la gestión del proyecto.

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Para cumplir este objetivo, se han revisado los siguientes documentos:

- El documento de formulación del proyecto, presupuestos, marco lógico y otros documentos.
- Las Fuentes de Verificación de la implementación.
- Informe Final.
- Reuniones con los responsables del proyecto de AIDA y arcenciel en Líbano.

Actores Principales:

- a. Agentes relacionados con la valoración de la intervención.
- b. Los principales actores del proyecto son: AIDA, arcenciel y los beneficiarios directos del proyecto.
- c. Se ha consultado asimismo a otros agentes relacionados con el proyecto, como ACNUR y otras ONGs.

4.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Con el objetivo de alcanzar la meta de la evaluación, se han analizado y considerado los siguientes criterios:

1. Evaluación de la Pertinencia.

Dado el contexto en el que se realiza la intervención, la evaluación se ha centrado primero en la valoración de la adecuación de los objetivos generales y específicos y en las actividades planificadas para dicho contexto. A este respecto, se valoran el alineamiento e integración de los objetivos y acciones con el contexto socio económico de los refugiados iraquíes.

Por lo tanto, se valora si los objetivos, resultados y actividades planificados han tenido en cuenta el contexto y las necesidades identificadas, si la teoría ha coincidido con la práctica y si se ha producido una mejora real en las condiciones de vida de los refugiados iraquíes. Las conclusiones al respecto dan respuesta a si este proyecto ha sido coherente y ha seguido una intervención lógica

La evaluación hace un análisis del contexto en el que se puso en marcha el proyecto. Los factores que hay que tener en cuenta en este contexto son: políticas de apoyo, capacidad institucional, factores socio-culturales, el género en desarrollo, los factores medioambientales y los económicos y financieros.

La evaluación ha tenido en cuenta:

- a- Relevancia política: entendida como la adaptación del objetivo establecido y las prioridades del Estado en dichas políticas (ambos, donantes y receptores de ayuda, y prioridades de la política de cooperación de la UE).
- b- Relevancia social: teniendo en cuenta el rol y los intereses de los distintos grupos e individuos involucrados en la intervención y la distribución de los beneficios potenciales generados de acuerdo a estos grupos.
- c- Mantenimiento: considerando la situación de los refugiados iraquíes cuando llegan al Líbano y cómo se puede asegurarles una vida digna.

La pertinencia analiza cómo el proyecto ha tenido en cuenta el contexto político y social respecto a la estancia temporal de los refugiados hasta que se van a su destino final. Hay que tener en cuenta que el Líbano es un país de tránsito y por tanto la ayuda debe tener en cuenta las necesidades

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

temporales de los refugiados mientras permanecen en Líbano, contribuyendo a que vivan en unas mejores condiciones antes de dejar este país.

2. Eficiencia:

Se ha medido y evaluado el logro de los objetivos originales juzgando los resultados obtenidos en comparación a los recursos previstos en términos de personal y fondos utilizados, y en relación al número de beneficiarios. Además, se ha evaluado el cronograma de actividades y su implementación final.

3. Evaluación de la eficacia:

Se ha medido y evaluado el grado de cumplimiento de los objetivos originales, juzgando la intervención centrándose en los resultados.

4. Evaluación del impacto:

Se ha evaluado el impacto social, el económico y su permanencia. La evaluación valora el logro de los resultados obtenidos e incluye un análisis de los efectos de la intervención para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y sus efectos sobre el empoderamiento de los más vulnerables, en particular menores y mujeres.

5. Sostenibilidad:

Se ha evaluado la continuidad de los efectos positivos generados por la intervención una vez finalizado el período de asistencia y el grado de involucración de las autoridades, socios y beneficiarios.

CRITERIO	DEFINICIÓN
Impacto	Los cambios producidos en las vidas del grupo meta del proyecto, intencionados o no intencionados (cómo lo percibieron ellos al tiempo de esta evaluación), a los que la intervención llevada a cabo por AIDA y arcenciel han contribuido, así como a la probable sostenibilidad de dichos cambios.
Pertinencia	Medir el grado en que los objetivos son coherentes con las necesidades potenciales y aspiraciones reales del grupo meta y el medio económico, social y político.
Eficacia	El grado en que los objetivos y resultados fueron alcanzados.
Eficiencia	En qué medida y con qué recursos humanos, económicos y técnicos, se han conseguido los resultados del proyecto
Sostenibilidad	La probabilidad de continuidad, los beneficios a largo plazo derivados de la implementación del proyecto.

Recomendaciones para futuras intervenciones: Recomendaciones del informe de evaluación para futuras intervenciones de ayuda a refugiados iraquíes en Líbano.

5.- Metodología

La metodología de la presente evaluación se discutió y aprobó por AIDA y arcenciel, según los términos de referencia y las limitaciones en el contexto de los refugiados iraquíes que viven en Líbano.

La evaluación se realizó siguiendo una combinación de características seleccionadas del impacto de la evaluación (dado que el impacto no se puede evaluar en el momento) y algunas características de los métodos de cambio más significativos; ha tenido en cuenta la pertinencia y la sostenibilidad desde una perspectiva de gestión basada en resultados. Esta combinación ha permitido tener una percepción detallada de los efectos del proyecto y de cómo los actores se han ido adaptando a los cambios producidos durante el proyecto.

La evaluación ha sido realizada por un equipo compuesto por: 1 evaluador principal, 1 recopilador de datos y 1 asistente. El evaluador principal realizó una evaluación de la base de datos con los documentos disponibles, documento de formulación e informes de seguimiento, para desarrollar una estrategia interna e identificar a los actores y beneficiarios pertinentes. Después del estudio de la documentación aportada, el evaluador formuló las preguntas y herramientas de recolección de datos y preparó las entrevistas y cuestiones a los grupos focales. En esta etapa, el evaluador, y los coordinadores del proyecto de AIDA y arcenciel, identificaron las fuentes de información más relevantes. En el diseño de la estrategia de esta evaluación, se prestó una atención particular a la formulación de preguntas, entrevistas y sesiones de grupos focales para incidir en cómo este proyecto ha afectado a las vidas de los refugiados iraquíes.

Se identificaron las herramientas de colecta de datos y se creó un plan de acción con una identificación precisa de los futuros encuestados (reunión entre el recopilador de datos y los coordinadores del proyecto de AIDA y arcenciel); herramientas utilizadas para realizar reuniones informativas y trabajo sobre el terreno. Asimismo, se pusieron en práctica los métodos usuales de recolección de datos que requería este proyecto, a través de distintas técnicas (entrevistas, grupos focales, observación directa, etc. a los actores del proyecto). También se recopiló información a través de entrevistas vía Skype con los responsables de ACNUR en Beirut.

En la fase de procesamiento de información, análisis de los resultados, identificación de las conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas, se emprendió la evaluación y se desarrollaron una serie de recomendaciones preliminares basadas en el análisis cualitativo y cuantitativo de los datos. El informe presenta en detalle las conclusiones y propone recomendaciones. Para asegurar la calidad del análisis, un consultor ha realizado y redactado el informe, mientras un segundo consultor ha hecho una revisión del proceso y de los resultados de la evaluación.

El equipo de evaluación recurrió a diferentes técnicas de recopilación de datos (entrevistas, grupos focales, observación directa y cuestionarios); después se han resumido y triangulado los datos disponibles para identificar las conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas. El equipo de evaluación ha utilizado métodos de búsqueda cualitativa y se ha reunido con varios beneficiarios y actores. Se realizaron preguntas sobre las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas durante las entrevistas. Este informe se compartió con AIDA y arcenciel y sus comentarios han sido tenidos en cuenta durante la redacción de esta evaluación final.

El trabajo sobre el terreno fue posible gracias al apoyo y cooperación en todo momento de arcenciel.

6.- Limitaciones de la Evaluación:

Medir los cambios en las vidas de los grupos de beneficiarios es una tarea difícil, con varios niveles de complejidad. La naturaleza del cambio en sí mismo es difícil de medir y puede depender de la medida en que los indicadores puedan ser cuantificados y existen para una inspección independiente.

Determinar la magnitud del cambio también es difícil; por supuesto, medir antes y después de una intervención es recomendable y, sin embargo, a menos que se conozca previamente a los individuos que participan en el proyecto para establecer una línea de base, que en este proyecto concreto no ha ocurrido, la valoración del cambio se antoja difícil. A fin de atribuir cualquier cambio a los efectos directos del proyecto, sería necesario comparar las experiencias de aquellos individuos que participaron en el mismo y de aquellos que no lo hicieron, pero que vivían en circunstancias comparables y experimentaron cambios comunes a los de los beneficiarios del proyecto. Con el fin de atribuir un cambio a los efectos directos del proyecto, es necesario comparar las experiencias que promuevan la triangulación de la información, lo cual es ampliamente aceptado como un enfoque práctico en la evaluación de proyectos.

La inestable situación que vive el Líbano hizo muy difícil las visitas a zonas remotas del país donde se encuentran algunos beneficiarios del proyecto. El equipo de evaluación sobre el terreno no pudo realizar visitas a los beneficiarios en la Bekaa y el norte del país, (se ha vivido un invierno con continuos problemas de atentados y conflicto en esas zonas) y se tuvieron que cancelar algunas entrevistas y reuniones, lo que ha llevado a retrasos y a restricciones en la información por parte de los beneficiarios. Así mismo, muchos refugiados cambian a menudo de domicilio lo que ha hecho que en algunos casos se hayan perdido sus datos de contacto.

7.- Descripción de la Implementación

La principal causa de la llegada de iraquíes refugiados al Líbano fue el estallido de la Guerra en Irak en 2003, con una salida masiva justo tras los bombardeos de la Shia Al Akaraiyya, en Samarra, en febrero de 2006. Como se dice en la bibliografía relevante relacionada con el proyecto, estos refugiados que abandonan Irak huyendo de la violencia, sufrieron desplazamientos dentro de Irak durante el régimen de Sadam.

Debido al status inestable de los iraquíes en los países de acogida y a las características urbanas del desplazamiento iraquí, la gran mayoría de refugiados reside en zonas urbanas, lo que hace difícil obtener estadísticas oficiales en cuanto a su número real. En Líbano hay alrededor de 50.000 y en su mayoría se instalan en zonas urbanas homogéneas desde el punto de vista religioso.

La meta del proyecto fue que 1300 refugiados iraquíes (800 mujeres) tuvieran mejores condiciones de vida. Básicamente, la intervención ha logrado sobrepasar su objetivo en un 23%. Los centros comunitarios de arcenciel recibieron a más de 280 familias (981 individuos) y ayudaron a más de 1600 beneficiarios. La agravación de la situación en Irak, durante 2011 y 2012, contribuyó al aumento repentino del número de familias recién llegadas al Líbano y que recurrieron a los servicios ofrecidos por el proyecto. La mayoría de los recién llegados pertenecían a minorías huyendo de persecuciones en sus lugares de origen. Ha habido también un número importante de iraquíes provenientes del conflicto en Siria, y refugiados ancianos que no han podido abandonar el Líbano por falta de medios financieros.

En general, el proyecto ha podido asegurar a las familias de refugiados iraquíes acceso a sus derechos básicos. 112 familias se han beneficiado de ayuda para el alojamiento. Más de 500

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

personas han recibido ayuda médica (odontología, fisioterapia, ...), 125 personas recibieron medicamentos y 45 cobertura en sus gastos de hospitalización y diagnóstico.

A continuación se realiza un resumen de los resultados por actividad específica:

Actividad 1: Apoyo en los gastos de alojamiento

El proyecto tenía como objetivo asistir a familias recién llegadas y vulnerables para proporcionarles un alojamiento adecuado y económico, además de asegurar el alquiler para los más necesitados.

Durante la implementación del proyecto en la fase previa, se constató que muchas familias no podían asumir el pago del alquiler, por falta de ingresos o haber agotado sus recursos. Así, muchas familias se encontraron en riesgo de desalojo, y por tanto, el proyecto valoró que la asistencia en el alquiler era fundamental. El número de familias asistidas en esta actividad fue de 52, y así pudieron dedicar sus recursos a cubrir otras necesidades básicas.

Actividad 2: Entrega de mobiliario y utensilios básicos.

La mayoría de familias iraquíes cuando llegan al Líbano no cuentan con recursos suficientes para comprar muebles y utensilios básicos para el hogar, necesarios para mantener unos estándares básicos de higiene y bienestar, como pueden ser el frigorífico, horno, colchones, utensilios de cocina...

Durante la fase de implementación, los asistentes sociales del proyecto percibieron que muchas familias iraquíes sufrían pobreza o contaban con recursos económicos muy limitados y que pasaban mucho tiempo en el interior de sus casas por temor a ser detenidos, dada su situación ilegal en el país. Ante esta situación se pensó que era fundamental hacer que su estancia en el interior de sus casas fuera más llevadera con un equipamiento digno. Así, se distribuyeron ventiladores, estufas, armarios, sillas, camas y utensilios de cocina. De 65 familias, 60 se beneficiaron de esta actividad. Los trabajadores sociales observaron la necesidad acuciante de estas familias y se optó por reducir el número de beneficiarios y proporcionar más asistencia a los más necesitados con el mismo presupuesto.

Actividad 3: Distribución de alimentos y kits de higiene

A su llegada al Líbano, los refugiados iraquíes se enfrentan a gastos considerables en las necesidades básicas, debido a la carestía de la vida en Líbano, por lo que el proyecto proporcionó kits básicos de alimentos: verduras, carnes, arroz, frutas, sal, aceite, azúcar. También se entregaron kits de higiene personal: jabón, pasta de dientes, pañales...

Esta actividad sobrepasó el número de beneficiarios previstos y se pudo alcanzar un 124% del total previsto en la formulación. De 225 familias previstas, finalmente se beneficiaron 281 con los kits de higiene y alimentos. Se prestó especial atención a individuos con necesidades nutricionales o sanitarias específicas; por ello, 40 familias se beneficiaron de kits especiales y 50 niños de leche y pañales.

Actividad 4: Sesiones de formación sobre los riesgos de una mala nutrición e higiene

El objetivo de esta actividad ha sido apoyar a las familias de refugiados iraquíes para tener un estilo de vida saludable cuando se asientan en Líbano, y proporcionarles conocimientos básicos en nutrición y bienestar. Esta actividad se incluyó cuando se observó en la fase anterior del proyecto la necesidad de las familias iraquíes de mejorar ciertos aspectos de hábitos alimentarios e higiene que se perdían al asentarse en Líbano y tener que vivir en condiciones de precariedad.

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Los temas tratados durante estas sesiones de formación fueron: dieta sana, higiene familiar, dental, higiene corporal, mantenimiento de la casa. Durante las sesiones de formación se distribuyeron kits especiales con motivo de algunas celebraciones religiosas. El nivel de participación en esta actividad superó el porcentaje planificado de un 47%, ya que participaron 147 familias.

Actividad 5: Proporcionar servicios sanitarios básicos

Durante la ejecución de esta actividad se han proporcionado servicios sanitarios de atención primaria, secundaria y los siguientes subservicios: consultas generales y especializadas, provisión de medicamentos, gastos de hospitalización y de análisis diagnósticos, y ayudas técnicas. Esta actividad corresponde al programa sanitario que proporciona arcenciel a las personas desfavorecidas o en situación vulnerable y particularmente a los refugiados.

El personal sanitario de arcenciel ha hecho un seguimiento muy cercano de los pacientes, ha realizado diagnósticos y ha proporcionado atención personalizada a cada uno de ellos.

- 1- Asistencia Sanitaria:** Los resultados de esta actividad superaron ampliamente los objetivos formulados, alcanzando un 596% de lo previsto. Se atendieron a 149 personas y se realizaron 169 consultas de ortopedia, ginecología, medicina general y pediatría. Las consultas médicas en Líbano son muy caras por lo que esta actividad ha tenido una importancia fundamental para los refugiados iraquíes, que no se benefician de la seguridad social libanesa y no tienen ningún tipo de seguro médico
- 2- Distribución de Medicamentos:** Esta actividad alcanzó el 80% de su objetivo, 100 individuos de 125 previstos. Los medicamentos proporcionados incluyeron desde antibióticos estándar hasta medicinas para el tratamiento de graves enfermedades como el cáncer. Los coordinadores del proyecto a propuesta de los asistentes sociales decidieron reducir el número de beneficiarios al observar más demanda en otras sub-actividades sanitarias, como en ayudas técnicas y consultas médicas.
- 3- Proporcionar Ayudas Técnicas:** La gran demanda en esta actividad por parte de los beneficiarios, hizo que arcenciel superara el objetivo principal en un 488%, proporcionando asistencia a 293 individuos en lugar de los 60 previstos. Sobre todo, se entregaron sillas de ruedas, bastones, muletas, aparatos auditivos y gafas.
- 4- Cobertura de Gastos de Hospitalización y Diagnóstico:** Durante esta actividad, 47 individuos se beneficiaron de asistencia, lo que significa que se alcanzó un porcentaje del 313% de lo previsto. Arcenciel, junto a otras ONGs, contribuyó a los gastos de hospitalización en los casos urgentes, así como a los gastos de los análisis de diagnóstico: análisis de sangre, radiografías dentales, radiografías.
- 5- Odontología:** Los objetivos se alcanzaron en un 194%, puesto que 126 individuos tuvieron acceso a una atención dental gratuita, y se realizaron 587 consultas. La atención dental ha variado de simples empastes a intervenciones quirúrgicas más complejas. Arcenciel es la única asociación que proporciona este tipo de tratamiento gratuito. Durante la implementación de esta actividad se observó que era la más demandada y que se han realizado servicios muy importantes.
- 6- Ortofonía y Psicomotricidad:** 14 de 35 individuos fueron atendidos (40%) y se realizaron 598 consultas. Se realizaron sesiones de ortofonía para ayudar a niños con trastornos de comunicación relacionados con la voz, la expresión y la comunicación oral o escrita. Estos trastornos están relacionados con traumas padecidos por los niños refugiados a causa de la guerra. Algunos de estos niños necesitaron también terapia de psicomotricidad y un seguimiento continuo. Para poder ofrecer un buen servicio, se tuvieron que realizar varias sesiones semanales, por lo que el número de beneficiarios se redujo con respecto al número de beneficiarios previsto.
- 7- Psicoterapia:** 22 de 35 pacientes fueron atendidos con 359 consultas (65.85%). Los refugiados iraquíes que llegan al Líbano sufren frecuentemente problemas de salud mental y traumas a

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

causa de la guerra. La necesidad de apoyo psicológico es por tanto evidente. Durante la implementación del proyecto se vieron también casos más complicados de salud mental que fueron remitidos a centros especializados como “Restart”. El número de beneficiarios se redujo para que los psicoterapeutas pudieran prestar una mejor atención a los pacientes a través de un aumento de las sesiones.

Actividad 6: Asegurar apoyo financiero para la educación

Esta actividad ha tenido como objetivo asegurar que los hijos de los refugiados iraquíes tuvieran la oportunidad de ser escolarizados para ayudar a su integración en la sociedad libanesa. Para cumplir este objetivo se cubrieron los gastos de escolarización (matrículas) en diferentes escuelas para niñas y niños de 86 familias. El resultado previsto se sobrepasó en un 38%. Se asumieron también los gastos de material escolar para algunos niños y niñas, y los trabajadores sociales han realizado un esfuerzo para evitar el abandono escolar de los niños/as escolarizados/as.

Actividad 7: Asistencia Legal

Durante esta actividad se apoyó el acceso de 90 individuos (180%) a los servicios legales. Se proporcionó ayuda para regularizar su situación en el país, para renovar documentos de residencia y permisos de trabajo. El servicio jurídico también proporcionó asesoría en otros temas variados, acompañó en casos difíciles a los refugiados a pagar sus multas a la Seguridad General al dejar el país o ha jugado un papel mediador ante las autoridades para facilitar su reasentamiento en un país tercero.

8.- Conclusiones Principales

Se ha llevado a cabo una serie de entrevistas con el equipo de Arcenciel, los beneficiarios y los “stakeholders”, guiadas por el evaluador, para solicitar reflexiones y lecciones aprendidas durante y después de la implementación. La siguiente sección presenta una descripción de las conclusiones seguidas por una serie de recomendaciones.

A- Pertinencia

La pertinencia del proyecto se ha medido en base a su identificación de problemas y necesidades en las zonas objetivo y a la integración de éstas en el diseño del proyecto, así como su alineamiento con las políticas de desarrollo nacionales e internacionales y documentos estratégicos.

Desde el análisis del marco lógico, de la documentación del proyecto y del *feedback* del equipo del proyecto (incluyendo AIDA y Arcenciel), puede decirse que la lógica de intervención del proyecto es altamente coherente con las necesidades identificadas y las políticas.

La inexistencia de un ambiente de protección efectiva en el Líbano es un reto importante, con un escaso reconocimiento por parte de las autoridades libanesas. Muchos de los refugiados que llegan en condiciones de ilegalidad necesitan legalizar urgentemente su situación en el Líbano. La tarea de responder a las emergencias de los refugiados plantea un conjunto de retos relacionados, en particular, con la repentina y masiva presión sobre las economías locales, las infraestructuras y los servicios en contextos de emergencia. La naturaleza dispersa y la potencial “invisibilidad” de las poblaciones refugiadas urbanas convierten la tarea de asegurar protección y asistencia en algo considerablemente más complejo.

La situación de los refugiados iraquíes ha afrontado otro reto cuando surgió la crisis Siria, que comenzó a empujar a muchos de ellos a abandonar el país y dirigirse al Líbano, entre otros destinos.

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

El proyecto es una manera viable y necesaria de ayudar a los refugiados iraquíes en Líbano a acceder a los derechos humanos básicos. La intervención fue planeada en base a la valoración de necesidades informales, resultado del monitoreo de proyectos pasados e intervenciones para proveer asistencia a refugiados iraquíes.

La intervención ha probado ser una forma apropiada de asistencia conforme a las necesidades y demandas de los refugiados. Especialmente en el contexto del Líbano, inmerso en una crisis socioeconómica y política; de ahí que asistir a los refugiados a lidiar con la precariedad económica es, definitivamente, una opción válida que les posibilitará tratar algunos de sus problemas sociales.

Los escasos mecanismos de protección de los refugiados en el Líbano son, además, débiles, debido a que el país no ha firmado la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados. Además, el Líbano no tiene una legislación específica ni mecanismos para ofrecer ayuda a los refugiados. Así, los refugiados se encuentran en una situación en la que sus derechos no están reconocidos, y en la que necesitan desesperadamente alimentación, atención sanitaria, escolarización, educación, alojamiento, empleo, asesoramiento jurídico básico y otros servicios. De ahí que este vacío sea un buen punto de partida para las intervenciones de Arcenciel y otras agencias.

Algunos de los servicios básicos más necesario son suministrados muy ligeramente por otras ONGs, como son:

- a) Apoyo legal y financiero para la renovación de documentos en la Seguridad General de Beirut,
- b) cuidados dentales, siendo Arcenciel es la única organización que proporciona este servicio de manera gratuita,
- c) distribución de ayuda técnica y apoyo médico a personas con discapacidad.

La asistencia legal era una necesidad imperiosa, sobre todo porque conduce al reasentamiento de los refugiados iraquíes, permitiéndoles tener un nuevo comienzo. El equipo evaluador encontró que el programa de intervención continúa siendo muy pertinente.

La pertinencia fue enfatizada por la embajadora, que comentó que “legalizar la estancia y la situación de los refugiados es un factor crucial para que les permita vivir una vida estable y decente; lo que no significa darles privilegios; es un respeto a su derecho de vivir en paz, y un reconocimiento a los momentos difíciles que han vivido y que los han empujado a venir y buscar asilo en Líbano”.

Destacados de Pertinencia:

- ❖ El proyecto es pertinente en términos de necesidades de los beneficiarios meta.
- ❖ Todos los grupos meta y varios *stakeholders* que proporcionaron sus feedbacks durante el trabajo de campo confirmaron la validez de la intervención y resaltaron la importancia de continuar en la misma dirección.
- ❖ El diseño del proyecto sigue la línea de los informes sobre la situación de los refugiados iraquíes en el Líbano.

B- Eficiencia

El programa procuró una asistencia valiosa a la comunidad de refugiados iraquíes, y la intervención fue planeada y ejecutada de una manera metodológica; como la manera en la que se identificaron los beneficiarios, una evaluación social multidimensional llevada a cabo por cada familia con visitas familiares para obtener una apropiada comprensión de la situación de la familia y asegurar que se seleccionaran como beneficiarios aquéllos que más lo necesitaban.

Durante la implementación del proyecto, Arcenciel fue capaz de superar los objetivos establecidos, y los recursos se planearon y usaron de manera prudente (y con proliferación); como muestra la tabla siguiente:

Objetivo General	Logros al final del proyecto	Observaciones de la Evaluación
1.300 refugiados iraquíes viven en mejores condiciones (800 mujeres)	280 nuevas familias (981 individuos) Más de 1 600 beneficiarios	
150 familias asistidas en el alojamiento: alquiler o mobiliario 200 familias provistas de kits de alimentación y de higiene personal 300 personas con acceso garantizado a consultas médicas	Más de 112 familias beneficiadas de ayuda al alojamiento. Más de 500 personas beneficiadas de cuidados médicos diversos (dental, fisioterapia) 125 personas beneficiadas de ayuda a medicamentos 45 personas se benefician de apoyo en caso de hospitalización y de pruebas diagnóstico.	

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Objetivo General		Logros al final del proyecto	Observaciones de la Evaluación
125 familias * 200	25,000.00 €	Un 41,6% de personas se han beneficiado de ayudas al alquiler (52 familias con 94 meses de alquiler cubiertos)	Arcenciel decidió cubrir más alquileres mensuales, en lugar de ampliar a más familias para asegurar una mayor efectividad, basada en las necesidades de algunas familias
65 familias * 180 €	11,700.00 €	Un 92.3% ha recibido mobiliario y utensilios para el hogar (60 familias de las 65 programadas)	
125 familias * 50 € * 4 & 100 familias * 20 € * 4	33,000.00 €	124% de beneficiarios de kits de alimentación (281 familias de las 225 programadas recibieron 890 kits de alimentación e higiene) 40 familias se beneficiaron de kits especializados, más de 50 bebés se beneficiaron de leche y pañales	
100 personas * 15 €	6,000.00 €	147% se han beneficiado de sesiones de formación (147 familias han asistido a las sesiones de higiene y nutrición)	
25 personas * 5 consultas * 30 €	3,750.00 €	596% de beneficiarios han visto cubiertas sus consultas médicas (149 personas sobre 25; 169 consultas)	
125 personas * 25 €	3,125.00 €	80% de los beneficiarios han visto cubiertos los medicamentos que han necesitado (100 personas de las 125)	El presupuesto para medicamentos se ha gastado en su totalidad
60 personas * 500 €	30,000.00 €	488% de los beneficiarios han recibido ayuda técnica (293 personas sobre 60)	
15 personas * 1000 €	15,000.00 €	313% se han recibido asistencia médica (47 personas sobre las 15)	
35 personas * 30 € * 10 sesiones	10,500.00 €	108.5% de beneficiarios de consultas de kinesiterapia y fisioterapia (38 personas sobre las 35; 374 consultas)	
65 personas * 30 € * 10 sesiones	19,500.00 €	194% de beneficiarios de cuidados dentales (126 personas sobre 65; 587 consultas)	
35 personas * 25 € * 10 sesiones	8,750.00 €	40% de beneficiarios de consultas de ortofonía y psicomotricidad (14 personas de 35; 598 consultas)	A los beneficiados de este servicio se les han proporcionado numerosas sesiones y un tratamiento adecuado.
35 personas * 25 € * 10 sesiones	8,750.00 €	65.85% de beneficiarios de consultas de psicoterapia (22 personas de las 35; 359 consultas)	
	175,075		

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Objetivo General	Logros al final del proyecto		Observaciones de la Evaluación
65 niños reciben ayuda para escolarización 50 personas tienen regularizada su situación legal	86 familias reciben ayuda para escolarización 90 personas tienen acceso a ayuda legal		
65 estudiantes * 500 €	32,500.00 €	138% de los beneficiarios tuvieron ayuda a la escolarización (90 estudiantes sobre 65 recibieron ayuda con sus gastos escolares)	
50 personas * 350 €	17,500.00 €	180% de los beneficiarios han visto cubiertos sus gastos de la Seguridad General y han recibido consultas jurídicas (90 personas sobre 50)	
	50,000		
	225,075		

El proyecto ha superado con creces sus objetivos programados relacionados con la prestación de servicios sostenibles y de calidad. Los indicadores que hacen referencia al apoyo judicial también exceden sus objetivos. Los indicadores relacionados con los servicios médicos superan sus objetivos. Comparando los resultados de progreso logrados durante el proyecto con los recursos financieros disponibles en el presupuesto, es posible decir que la intervención ha sido económicamente eficiente.

El equipo de Arcenciel observó que un amplio número de refugiados se acercaba al proyecto, al haber sido informados por familias o conocidos de los servicios que prestaba. Incluso después de la finalización del proyecto, los refugiados continuaban acercándose a Arcenciel pidiendo sus servicios.

Testimonios obtenidos en la evaluación y en entrevistas con el equipo demostraron que Arcenciel ha mantenido relaciones corrientes con otras ONGs importantes que prestan servicios como Cáritas, Fundación Makhzoumi y el centro Najah. Por ejemplo, Arcenciel tenía previsto en un primer momento ofrecer clases de educación especial dentro del ámbito del proyecto, pero cambió la actividad para no duplicar el trabajo del centro Najah, con el que coopera de manera activa. Por otra parte, los niños iraquíes que necesitaron apoyo educativo fueron transferidos de Arcenciel a Najah cuando fue necesario. Así mismo, el Centro Volver a Empezar para la Rehabilitación de Víctimas de Tortura transfería a Arcenciel refugiados iraquíes que necesitaban apoyo psicológico y asistencia médica, y cuyos casos excedían las capacidades del Centro. Cáritas también solía traspasar casos a Arcenciel, especialmente aquéllos que poseían alguna discapacidad o necesidades de rehabilitación concretas.

Arc en Ciel mostró flexibilidad, adaptabilidad y atención a la hora de observar cambios producidos durante la implementación; ha sido necesario realizar algunos ajustes al proyecto para responder a las necesidades de los beneficiarios y para evitar duplicar actividades. Las clases de refuerzo son un ejemplo: se trataba de clases destinadas a corregir y mejorar habilidades deficientes, como logopedia o el apoyo a niños con dislexia, que se implementaron en la segunda fase del proyecto y que se eliminaron en la tercera, ya que otras ONGs estaban prestando este servicio a los refugiados iraquíes. Mientras, Arcenciel documentaba peticiones concretas de los beneficiarios, basadas en sus necesidades específicas, para poder usarlas en la planificación de futuros proyectos.

Observando los logros en comparación con los objetivos, se revela un uso adecuado de los recursos y un desempeño por encima de lo esperado.

Destacados respect a la Eficiencia:

- ❖ El proyecto ha superado con creces los objetivos relacionados con la provisión de servicios. No obstante, la cobertura de alquiler, medicación o servicios médicos prolongados está aún por debajo del objetivo.
- ❖ Haciendo una comparación de los resultados logrados del proyecto con los recursos financieros disponibles en el presupuesto es posible decir que la intervención ha sido altamente eficiente en términos económicos.

C- Eficacia

Las actividades del proyecto estaban enfocadas a prestar servicios básicos relacionados con los derechos fundamentales del grupo meta. Así, el objetivo principal ha estado dirigido a mejorar las condiciones socioeconómicas de los refugiados iraquíes ofreciéndoles acceso a una casa decente, sanidad, nutrición e higiene, educación y apoyo legal. Arcenciel, la contraparte local, ha hecho uso de tres centros para prestar éstos servicios básicos. El proyecto ha prestado especial atención a la asistencia de los grupos más vulnerables, mujeres y niños, ya que su presencia ha aumentado entre la población refugiada.

A la hora de prestar los servicios, Arcenciel ha preferido la calidad sobre la cantidad. En algunos casos, Arcenciel decidió recortar el número de beneficiarios para así poder prestar una atención más personalizada a los casos con los que trabajaban en ese momento. Esto puede verse en la reducción del número de beneficiarios de la terapia psicológica y logopedia. Se ha hecho para que los niños que se han sometido a este tipo de cuidados visitaran el centro Arcenciel varias veces a la semana y que los especialistas trabajaran directamente con sus familias para lograr resultados eficaces.

Arcenciel y Aida tenían previsto en un primer momento continuar con la distribución de kits ocupacionales. Éstos incluían, por ejemplo, utensilios de carpintería o de pintura, y estaban destinados a ayudar a los refugiados iraquíes a establecer pequeños negocios o desarrollar labores de carácter específico para las futuras generaciones. Sin embargo, los kits resultaron ineficaces, debido a las dificultades con las que se encontraron los refugiados a la hora de conseguir y mantener clientes en el panorama económico actual del Líbano. Además, los refugiados iraquíes que poseían permisos de trabajo expirados o se encontraban en situación irregular encontraron especialmente difícil hacer uso de éstos kits ocupacionales. Se utilizó una estrategia mucho más eficaz en la provisión de ayuda técnica a personas con discapacidades. A pesar de que el Ministerio de Asuntos Sociales del Líbano ofrece estos servicios a los ciudadanos libaneses, los refugiados no poseen un programa similar, por lo que su provisión por parte de Arcenciel resultó crucial y obtuvo muy buen recibimiento por parte de los refugiados iraquíes. Esta actividad estaba considerada como el centro de la actuación y mandato de Arcenciel, por lo que su eficacia en las vidas de la gente que necesitaba este tipo de ayuda quedó clara.

Prestar servicios a los refugiados puede ser una tarea abrumadora, y muchos equipos en terreno caen en la trampa de tratar a los refugiados como a otro tipo de beneficiario. La metodología de Arcenciel demostró eficacia a la hora de evitar enfoques estandarizados y dando respuesta a las demandas *ad hoc*. Mantener contactos personales y canales de comunicación más cercanos con los refugiados fue la clave para asegurar un correcto entendimiento de sus necesidades, y ha sido esta comprensión la que ha permitido a Arcenciel responder de manera más potente y adecuada a las necesidades.

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Arc en Ciel es ampliamente conocida en la provisión de apoyo y asistencia a los grupos vulnerables; los beneficiarios que fueron seleccionados se acercaron a Arcenciel en un primer momento en busca de servicios y el equipo realizó una valoración de la situación de las familias, basadas en indicadores de pobreza y vulnerabilidad. El equipo también organizó visitas a los hogares para lograr mayores grados de interacción y así evitar que el proyecto se convirtiera en un ejercicio de distribución simplemente.

Otro punto de fortaleza del proyecto fue la importancia dada a no separar a los beneficiarios del resto de su entorno cuando se trata de intervenciones como apoyo psicosocial. Arcenciel también prestó servicios que no podían encontrarse en otros lugares, como atención médica, educativa y dental.

Otros actores como ACNUR y la Seguridad General han indicado el alto nivel de confianza y reconocimiento de los servicios que ofrecía Arcenciel, así como su apertura para la comunicación y el intercambio.

La elección de servicios de salud, alquiler y escolarización resultó fundamental para ayudar a los refugiados a integrarse a un modo de vida normal, después del trauma de huir de la guerra, y tras el miedo que han experimentado.

D- Impacto

Los refugiados iraquíes que se han beneficiado del proyecto necesitaban servicios de manera urgente, al menos hasta lograr su reasentamiento. Aunque su situación legal no puede cambiarse, el proyecto buscaba mejorar, al menos, su vida cotidiana, rellenando espacios esenciales como son la educación, la salud o la situación financiera. El equipo de Arcenciel describió el propósito del proyecto como “hacer la vida de los refugiados más fácil”.

“Cuando desarrollamos [el proyecto] queríamos hacer sus vidas [de los refugiados iraquíes] más fáciles hasta su reasentamiento, cubriendo sus necesidades básicas para que fueran capaces de volver. Por ejemplo, una familia de 7 miembros que necesita 200\$ para pagar la Seguridad General atrasa pagos para salir del país; ¿puedes imaginarte estar atrapado por tan sólo 200\$?”.

La asistencia directa prestada por el proyecto fue exitosa en dar lugar a cambios en las vidas de los refugiados iraquíes. Algunas vidas de las familias de los refugiados cambiaron radicalmente como resultado del proyecto, aliviando su pobreza extrema y ayudándoles a conocer los requerimientos legales y financieros necesarios para salir del país y reasentarse en algún otro lugar. “¿Puedes imaginar a una familia atrapada en el Líbano y que no puede reubicarse por no poder pagar los tarifas de salida?”; ésta es sin duda una acción que cambia vidas. Este proyecto ofrecía un pasaje seguro a un nuevo comienzo para algunos de los refugiados.

El impacto del proyecto puede verse en el nivel de gratitud y de libertad que los refugiados experimentaron al llegar a Líbano huyendo de Irak. La embajadora española comentó “Puedes notar al visitarlos que ahora se sienten seguros, al menos en lo que concierne a necesidades básicas; encuentran además alguien que les escuche y esté preparado para ayudarles; los niños regresan a la vida escolar, y duermen en una cama por las noches”. Esto confirma que estas necesidades básicas tienen un gran impacto en las vidas de los refugiados y en su capacidad para sobrevivir a los tiempos difíciles. La ayuda legal también es importante, legaliza su estancia y los aparta del lado oscuro de vivir en la clandestinidad.

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

La situación a largo plazo de los refugiados iraquíes en el Líbano posee pocas expectativas de autosuficiencia o de regresar a Iraq. Los refugiados en Líbano no tienen derecho a permiso laboral, y tienen que competir con una gran cantidad de trabajadores migrantes, incluso por trabajos ilegales con salarios muy bajos. Los iraquíes son también vulnerables a la detención por encontrarse en el país con documentación que no es válida. Los refugiados iraquíes que desean ser reubicados fuera de Líbano tienen que enfrentarse a un proceso muy lento. La pobreza es enorme y la situación económica y social de la comunidad que los recibe se resiente, dejando a los iraquíes (como otras comunidades de refugiados) en situación de desasosiego y sin aceptación social. La situación empeora con la llegada a Líbano, por la guerra, de los iraquíes que ya se encontraban refugiados en Siria.

Lo que es común entre el nivel social y el estructural es que el cambio existe en el individuo, pero que no se ha desarrollado hacia una dimensión estructural y sistémica a nivel país. Esto es claro si se considera que, al principio, los temas de presión social y vulnerabilidad económica actuaban como frenos, especialmente en el nivel de acceso (lo que daba lugar a un gran número de refugiados que necesitaba de manera urgente servicios básicos y legales), mientras que en el momento de la evaluación, su rol disuasorio se ha transformado en apoyo, afectando sobre todo en su habilidad para afrontar la situación como refugiados individuales. Esto significa que los frenos sociales y estructurales han sido trabajados por el proyecto hasta cierto punto, pero su persistencia en las zonas meta necesita de la adopción de un enfoque más específico para la siguiente fase.

E- Sostenibilidad

La naturaleza del proyecto era la provisión de servicios directos y durante un tiempo limitado; la sostenibilidad es menos relevante para el propósito de esta evaluación. Sin embargo, se observa que el equipo de Arc en Ciel fue capaz de documentar necesidades o demandas de los refugiados iraquíes durante la implementación del proyecto con el propósito de utilizarlo en el diseño de futuros proyectos. AIDA expresó también su deseo de continuar trabajando con Arcenciel en una fase posterior del proyecto, siendo de nuevo los refugiados iraquíes desplazados desde Siria los beneficiarios meta.

Este proyecto ha provisto de un abundante conocimiento de la situación y los casos individuales, que se espera se mantenga una vez finalizado. Considerando futuras aproximaciones que apoyen la sostenibilidad de la intervención, podría ser importante estratégicamente centrarse en las maneras en las que esfuerzos futuros puedan apoyar e involucrarse en incidencia política.

F- Relaciones

- i- **Con el socio:** Los entrevistados destacaron una excelente relación laboral entre AIDA y Arcenciel. AIDA reconoció el amplio conocimiento y la experiencia en terreno de Arcenciel, lo que aseguró una implementación apropiada, profesional y no intrusiva. Esto dio lugar a buenas sinergia entre los dos socios en el Líbano.
- ii- **Con el donante:** se reportó que los canales de comunicación entre Arcenciel y AECID durante la implementación del proyecto han sido limitados, aunque la representante de la AECID en Líbano realizó algunas visitas a las familias beneficiarias y al Centro Najah. Además, la embajadora ha visitado las familias de refugiados y ha tenido así la oportunidad de interactuar con ellas y escucharlas, y constatar los beneficios de la intervención.
- iii- **Con otros actores:** Arcenciel forma parte de una red de ONGs que trabaja con los refugiados iraquíes, liderados por ACNUR en Líbano. Ha mantenido la complementariedad y la coordinación, y una distribución eficiente de los servicios ofrecidos por las ONGs.

9.- Lecciones Aprendidas

Arcenciel y AIDA han sido socios estratégicos desde mucho antes de implementar este proyecto. La experiencia propia de cada organización en el terreno alimentó el diseño del proyecto actual. Arcenciel ha implementado programas de asistencia a refugiados iraquíes previos a este partenariado con AIDA. De hecho, este proyecto ha sido la tercera fase de esta asistencia, que comenzó en el año 2008 en partenariado con ACNUR. Con cada fase, Arcenciel fue capaz de entender mejor las necesidades de los refugiados iraquíes y diseñar así unos servicios a medida y acordes a las necesidades identificadas. Como se ha mencionado previamente, los kits ocupacionales se cambiaron por ayuda técnica, como resultado de las quejas que plantearon los refugiados. Otro ejemplo son los kits de higiene y de comida especializada, que se introdujeron en este proyecto pero no se habían metido en fases anteriores.

La movilidad de los refugiados iraquíes por el país o las ciudades es especialmente difícil, especialmente debido a los precios del transporte. Estos pagos no fueron contemplados por el proyecto, por lo que los refugiados tenían problemas a la hora de moverse. Por lo tanto, en futuros proyectos, la ayuda al transporte debería presupuestarse, y además prestar una mayor atención a la logística y accesibilidad de todas las actividades. Esto es particularmente importante ahora que la mayoría de la asistencia ha sido redirigida a los refugiados sirios y hay muy pocas ONGs libanesas con ayuda dirigida a necesidades básicas y accesibilidad.

El contacto con las familias de los refugiados iraquíes resultó difícil en ocasiones, debido a los cambios de domicilio, de número de teléfonos, o incluso por haberse marchado al extranjero. Las familias tienen que moverse a menudo de una zona a otra por diversas razones, incluyendo conflictos con el casero, el aumento de los alquileres, o por temas relacionados con la protección.

El aspecto relacionado con la nutrición presentó más retos que otros componentes del proyecto por varias razones. Una de ellas, porque algunos de los participantes en las reuniones de sensibilización se resistían a cambiar de modo de vida y sus hábitos alimentarios. Muchos de ellos eran, de hecho, obesos o tenían sobrepeso. En otros casos, los participantes encontraron estas reuniones útiles, pero pidieron que fueran más breves y más frecuentes. Se puede concluir, por tanto, que una intervención no es suficiente para inducir cambios en el comportamiento.

Los refugiados se mudan de un apartamento a otro y algunos dejan el país; por tanto, no pueden mantener contacto regular. Es necesario tener en cuenta que los refugiados quieren reasentarse.

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Recomendaciones:

- Un mejor criterio de selección para el futuro, basado en un análisis socio-económico minucioso de las familias. Este análisis, realizado durante la implementación del proyecto por trabajadores sociales, no se hace entre los diferentes proyectos (durante la búsqueda de financiación, etc), lo que da lugar a una interrupción en la actualización de la información. La elaboración de un estándar claro ayudaría a evitar que la estrategia de asistencia se guiara simplemente por el orden de llegada.
- Es necesario realizar una nueva evaluación de la situación de los refugiados iraquíes en vista de las nuevas realidades en Líbano e Irak, así como diseñar nuevos proyectos, adecuados, que presten servicios y atención a los refugiados iraquíes que huyen del conflicto Sirio. Estas familias se han desplazado dos veces, por lo que tienen necesidades específicas y problemas que necesitan ser analizados y tratados.
- Planear un enfoque de nutrición más coherente, en el que no sólo se diseñen más sesiones, sino que se haga de una forma más interactiva, integrando a niñas y niños; junto a unos kits de nutrición que sigan unos estándares de nutrición apropiados.
- Explorar las posibilidades de trabajar y mejorar las actividades de incidencia política. La incidencia es un instrumento potente a la hora de conseguir el apoyo de actores clave, asegurando la aceptabilidad y sostenibilidad de la asistencia. Aida y Arcenciel necesitan trabajar en un enfoque de incidencia a nivel nacional, específicamente en actividades enfocadas a objetivos realistas limitados a un tiempo específico, priorizando lo que se refiere a facilitar sus vidas, asegurar las necesidades básicas y legalizar su situación como refugiados.

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Anexos

Anexo 1: Lista de entrevistados

Nombre	Organización	Puesto	Tipo
Sara Habbouche	Arcenciel	Reporting officer	Entrevista
Lana Antoun	Arcenciel	Directos del proyecto	Entrevista
Yolande Monsef	Arcenciel	Trabajador social	Entrevista
Carole el Sayed	UNHCR	Associate Community Services Officer	Entrevista
Isabelle Saadeh	Caritas	Subdirector - Coordinador	Entrevista telefónica
Rana Said	Arcenciel	Nutricionista	Entrevista
		Representante de ayuda legal	Entrevista
Christina Carballo	AIDA	Representante del proyecto	Entrevista
Manal Roueil		Beneficiarios	Grupo Meta-Beneficiarios
Shoushig Warstad			
Nawal Faraj			
Alishwa Georges			
Jinan Adel			
Rana Saiid	Arcenciel	Nutricionista	Entrevista
Houry Barsoum	UNHCR	Senior Community Service Assistant	Entrevista telefónica

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Anexo 2- Preguntas de la Evaluación y Herramientas de recolección de datos.

1- Grupo focal con los beneficiarios directos del proyecto; es decir, refugiados iraquíes recibiendo ayuda.

Preguntas:

- a- ¿Cómo conoció las ayudas al alquiler, a las tarifas de salida, los kits de alimentación y la asistencia médica?
- b- ¿Los servicios que se prestaron (ayudas al alquiler, tarifas de salida, kits de alimentación y asistencia médica) correspondían a sus necesidades o a las de su familia?
- c- ¿Por qué decidió buscar éstos servicios (ayudas al alquiler, tarifas de salida, kits de alimentación y asistencia médica)?
- d- ¿Cuál han sido los efectos (impacto) que la ayuda ha tenido en su vida?
- e- ¿Cuáles cree que han sido los mayores logros del proyecto?
- f- ¿Cómo se desarrolló el equipo de la ONG?
- g- ¿Cuáles son los principales puntos fuertes del proyecto?
- h- ¿Cuáles son los principales puntos débiles del proyecto?
- i- ¿Qué cambios considera que se deben llevar a cabo para mejorar el servicio?
- j- ¿Cómo evalúa esta experiencia?

2- Entrevista con el abogado que ofrecía ayuda legal

Preguntas:

- a- ¿Qué tipos de casos ha tratado?
- b- ¿Puede describir el proceso de su trabajo desde el momento en el que recibe a un refugiado?
- c- ¿Puede describir la relación con el beneficiario?
- d- ¿Cree el que servicio que presta es necesario?
- e- ¿Quiénes cree que tienen más necesidades dentro del grupo de refugiados? Otras necesidades de otros refugiados.
- f- ¿Cuáles son los retos que ha afrontado?
- g- ¿Cómo cree que se puede mejorar la calidad de los servicios?
- h- ¿Cuáles son sus propuestas para mejorar las vidas de los refugiados iraquíes en Líbano?

3. Entrevistas semi-estructuradas con los informantes y actores; entrevistas realizadas individualmente en las que participarán uno o dos consultores. Algunos informantes y actores clave son:

Sara Habbouche	Arcenciel	Técnica del proyecto	Entrevista
Lana Antoun	Arcenciel	Director de proyecto	Entrevista
Yolande Monsef	Arcenciel	Trabajador social	Entrevista
Carole el Sayed	ACNUR	Associate Community Services Officer	Entrevista
Isabelle Saadeh	Caritas	Subdirector - Coordinador	Entrevista telefónica
Rana Said	Arcenciel	Nutricionista	Entrevista
		Representante de ayuda legal	Entrevista
Cristina Carballo	AIDA	Representante del proyecto	Entrevista
Rana Saiid	Arcenciel	Nutricionista	Entrevista
Manal Roueil, Shoushig Warstad, Nawal Faraj, Alishwa Georges, Jinan Adel		Beneficiarios	Focus Group - Beneficiaries
Houry Barsoum	ACNUR	Senior Community Service Assistant	Entrevista telefónica
Milagros Hernando Echevarría	Embajada de España	Embajadora de España	Entrevista telefónica

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

4- Reuniones con el director del proyecto / equipo

Pertinencia:

- a- ¿Por qué comenzaste este proyecto, qué es lo que te gustaría ver diferente? ¿Qué te ha impulsado?
- b- Una rápida puesta al día sobre el proyecto/desde su comienzo y su proceso
- c- ¿Por qué se seleccionaron estas intervenciones?
- d- ¿Hasta qué punto los objetivos del proyecto corresponden con las necesidades?
- e- ¿El proyecto es estratégico? ¿Responde a lo que requerían los actores clave?

Eficacia:

- f- ¿Cuáles son los principales logros del proyecto?
- g- ¿Cómo ha ayudado el proyecto a las necesidades de los refugiados iraquíes? ¿Cómo ha cambiado sus vidas?
- h- ¿Qué porcentaje de los objetivos planteados ha alcanzado el proyecto?
- i- Cuéntame los retos o problemas que has enfrentado en tu proyecto
- j- ¿Cómo han afectado éstos retos al logro de los objetivos?
- k- ¿Qué esfuerzos fueron necesarios para superar y afrontar los retos?
- l- ¿Cómo describirías la relación con los actores clave?
- m- ¿El proyecto ha producido información y materiales para compartir con otros?
- n- ¿El proyecto ha dado lugar a estructuras o *modus operandi* que puedan utilizarse en años posteriores?
- o- ¿Cuál es la debilidad del proyecto? ¿Ha debilitado a tu organización?
- p- ¿Qué esfuerzos se llevaron a cabo para superar éstas debilidades?
- q- ¿Cómo ha hecho este proyecto más fuerte a tu organización?
- r- ¿Qué ha cambiado la intervención?
- s- ¿Qué beneficios ha dejado el programa al equipo, otros actores clave y los beneficiarios?
- t- ¿Qué aspectos del proyecto crees que han sido más útiles a la hora de asegurar derechos y necesidades básicas a los refugiados iraquíes?
- u- ¿Qué aspectos de esta oportunidad de aprendizaje te han mejorado o desalentado?
- v- ¿Cuáles son las esperanzas y aspiraciones de los miembros en relación al proyecto?

Eficiencia e Impacto

- w- ¿Cómo podría haber conseguido el proyecto sus objetivos de una manera más eficiente?
- x- ¿Ha mejorado el proyecto tus capacidades? ¿Y la de los otros actores? ¿Cómo?
- y- ¿Ha mejorado este proyecto tus conocimientos sobre gestión y administración?
- z- ¿Han invertido los actores sus propios recursos (humanos y financieros) en las actividades del proyecto?
- aa- ¿Qué crees que se debería hacer para asegurar servicios adecuados a los refugiados iraquíes?
- bb- ¿Cuál fue el criterio de selección?
- cc- ¿Existe algún caso de ayuda legal que haya derivado en un cambio de ley o práctica?
- dd- ¿Qué hubieras hecho de manera diferente si recibieras fondos más adelante?
- ee- ¿Cómo manejarías el proyecto la próxima vez?
- ff- ¿Qué lecciones crees que has aprendido de este proyecto?
- gg- En tu opinión, ¿Qué servicios/temas añadirías a una nueva propuesta?
- hh- ¿Cómo describirías la experiencia con el donante? ¿Crees que podría haber hecho algo diferente?

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

5- ONGs socias / ACNUR:

- ✓ ¿Cuál fue tu papel en el proceso?
- ✓ ¿Puedes describir la relación con los otros actores y con los beneficiarios?
- ✓ ¿Crees que los servicios prestados por arcenciel eran necesarios entre la población de refugiados iraquíes?
- ✓ ¿Cuál es el valor añadido del proyecto?
- ✓ ¿Quiénes crees, entre la población de refugiados, que necesitan de manera más urgente los servicios?
- ✓ ¿Cuáles son los retos del proyecto?
- ✓ ¿Qué se podría haber hecho de manera diferente? ¿Cuáles son tus sugerencias para mejorar los servicios?
- ✓ Has invertido tus recursos (humanos o financieros) en las actividades del proyecto?
- ✓ ¿Cuáles son los principales logros y éxitos que ha logrado el proyecto? Lo más útil del proyecto
- ✓ ¿Cuáles con las debilidades del proyecto? Lo menos útil del proyecto
- ✓ ¿hay actividades específicas que cambiarías?
- ✓ ¿Qué lecciones crees que has aprendido de este proyecto?
- ✓ ¿Cómo describirías la cooperación con AEC?

Dr. Elie Abouaoun

+961-3-293-693 / elie@abouaoun.com

Anexo 3- Matriz de evaluación



Departamento de dirección de cooperación sectorial y multilateral para ONG



MATRIZ DE EVALUACIÓN (CAD)

Título	"Ayuda humanitaria a los refugiados iraquíes en Líbano asegurando sus derechos fundamentales"	País	LÍBANO		
Sector	15160 - DERECHOS HUMANOS 72040 - AYUDA ALIMENTARIA DE EMERGENCIA	Subsector	15220 - PREVENCIÓN DE CONFLICTOS 72050 - COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE AYUDA Y PROTECCIÓN 92030 - APOYO LOCAL Y REGIONAL DE ONGS		
Tipo de evaluación	EXTERNA, FINAL	Coste (€)	477,755 euros		
Fecha de la intervención	01/02/2012- 01/05/2013	Intervención	Beneficiarios	1,300 PERSONAS	
Fecha de la evaluación	DICIEMBRE 2013-ENERO 2014	Evaluación	11,950 EURO		
Antecedentes y objetivo general de la intervención	Contribuir a la mejora de las condiciones de vida de grupos vulnerables en el Líbano				
Principios y objetivos de la evaluación	<p>Esta evaluación final pretende evaluar la intervención del programa entre los refugiados iraquíes en el Líbano. Para conseguirlo, en la evaluación se realizará un análisis objetivo de las actividades realizadas, los resultados obtenidos y su nivel de integración en el objetivo general del programa. Esta evaluación se basará también en la experiencia adquirida y las mejores prácticas para futuras recomendaciones para programas similares.</p> <p>La evaluación ofrecerá recomendaciones sobre diferentes alternativas para continuar y mejorar la asistencia a los refugiados iraquíes en Líbano; también aportará recomendaciones sobre la gestión del proyecto. Para cumplir este objetivo, la evaluación revisará los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La formulación del proyecto y anexos del presupuesto, matriz del marco lógico y documentos de apoyo. - Todas las fuentes de verificación de la implementación. - Informes finales de arcenci. - Reuniones e información directa de los responsables de AIDA y de arcenci en Líbano. - Reuniones y encuestas a los beneficiarios, si están disponibles. 				

Metodología y herramientas	<p>Una combinación de características seleccionadas del impacto de la evaluación y características relacionadas con la gestión basada en los resultados.</p> <p>Más concretamente, la metodología está basada en la combinación de trabajo de oficina y métodos participativos para obtener la información necesaria. Buena comunicación entre el equipo del proyecto, los beneficiarios y todos los actores será esencial para conseguir una evaluación de calidad. El trabajo se logrará mediante los siguientes pasos:</p> <p>1- Desarrollando un Plan de Trabajo detallado: El equipo de evaluación presentará un Plan de Trabajo para ser revisado y para posibles sugerencias por parte de AIDA/arcenciel, que deberá ser aprobado antes de la misión sobre el terreno. El Plan de Trabajo incluirá una presentación de la metodología que se seguirá durante el trabajo sobre el terreno, incluyendo una lista de personas a entrevistar. Arcenciel será el responsable de organizar las entrevistas descritas en el Plan de Trabajo.</p> <p>2- Estudio de la documentación del proyecto e información relevante. Para ello, el consultor espera que AIDA/arcenciel comparta los siguientes documentos (todos están traducidos al inglés):</p> <ol style="list-style-type: none"> La propuesta completa presentada a la AECID. Matriz de marco lógico reflejando los objetivos, resultados, fuentes de verificación, suposiciones, actividades planificadas y recursos necesarios para implementar el proyecto. Informe final de proyecto con fuentes de verificación y materiales generados durante la implementación del proyecto. Documentos sobre políticas públicas libanesas que se han tenido en cuenta por parte de AIDA para la identificación o el desarrollo del proyecto. <p>Esto ayudará a desarrollar un entendimiento interno del proyecto en lo que concierne a actores relevantes. Aquí se define el propósito y objetivo de la evaluación, se identifica la lista completa de beneficiarios y se establece un marco para gestionar el proceso de evaluación.</p> <p>3- Desarrollando las herramientas de evaluación, incluyendo las preguntas clave basadas en relevancia, eficacia, eficiencia, impacto, sostenibilidad y herramientas de recolección de datos para validación. También se identificarán las fuentes de información relevantes para responder a las preguntas de cada criterio y determinar técnicas para recolección de este tipo de información, así como métodos de análisis y recolección de resultados. Para desarrollar la estrategia de implementación de la evaluación, se presta particular atención a la formulación de preguntas, entrevistas, cuestionarios y sesiones de grupos focales que exploran "qué resultados se han logrado". Las herramientas de recolección de datos se perfeccionarán posteriormente al workshop con recolectores de datos.</p> <p>4- Recolección de información & Trabajo de campo: Este paso nos permite desarrollar un claro conocimiento de los resultados de la intervención con el fin de ofrecer recomendaciones que propongan nuevos métodos / estrategias para la intervención dada. Para ello, se implementarán métodos específicos para los requisitos de la intervención y del contexto, para recolectar datos e información relevantes a través de técnicas de investigación cualitativa, así como revisión de datos cuantitativos, utilizando:</p> <ol style="list-style-type: none"> Grupos focales: En consulta con AIDA y arcenciel, el equipo de evaluación llevará a cabo grupos focales con actores y beneficiarios. Los grupos focales tendrán dos propósitos: 1- medir el impacto del proyecto y recomendaciones para la mejora de las actividades; 2- dar información para las entrevistas semiestructuradas que se realizarán después de los grupos focales. Los objetivos específicos y las preguntas de los grupos focales se desarrollarán una vez realizada la revisión minuciosa de la documentación, teniendo en cuenta el grupo meta. Entrevistas semiestructuradas con informantes y actores principales: estas entrevistas se realizarán individualmente, uno o dos evaluadores entrevistarán a algunos posibles informantes principales o actores, entre los cuales se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> Gestores de proyectos de AIDA y arcenciel Personal del proyecto Diez informantes principales (beneficiarios, otros actores...) Otros, que se identificarán durante el estudio de la documentación con la ayuda de AIDA y arcenciel. Cuestionario o encuestas, de ser necesario. <p>5- Procesamiento de información, análisis de resultados, identificación de conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas. En esta fase, se ha realizado la evaluación y desarrollado unas recomendaciones previas, basadas en el análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Los detalles de la elaboración del informe, las conclusiones y las recomendaciones propuestas. Para asegurar la calidad del análisis, un consultor analizará y escribirá el informe y otro consultor revisará el proceso y los resultados de la evaluación.</p> <p>6- Validación: Borrador 1 del informe de evaluación está listo; las socios encargados de la implementación y AIDA / arcenciel harán llegar sus comentarios sobre el informe para mejorar la calidad de la evaluación, a la vez que equilibran la necesidad de asegurar que las evaluaciones están libres de influencias externas y lo que se percibe como injerencia. El objetivo de esta fase es la recolección de los resultados de la evaluación con las consideraciones y opiniones de las personas responsables y conocedoras del proyecto y de sus intervenciones, para seguir con la elaboración del informe final. El informe se presentará en inglés, según la estructura normal.</p>
----------------------------	--

Conclusiones y recomendaciones según criterios de evaluación de la intervención (por favor, incluir todo los criterios utilizados)	Eficiencia	<p>1- El proyecto ha superado con creces los objetivos previstos relacionados con la provisión de servicios. No obstante, la cobertura de alquiler, medicación o servicios médicos prolongados están aún por debajo del objetivo.</p> <p>2- Haciendo una comparación de los resultados logrados del proyecto con los recursos financieros disponibles en el presupuesto es posible decir que la intervención ha sido altamente eficiente en términos económicos.</p>
	Eficacia	<p>1- Se ha favorecido la calidad sobre la cantidad: reducción en el número de beneficiarios de logopedia y terapia psicológica.</p> <p>2- Se han producido algunos cambios necesarios en algunas actividades (suministro de kits ocupacionales).</p>
	Pertinencia/Coherencia	<p>1- El proyecto es pertinente en términos de necesidades de los beneficiarios meta.</p> <p>2- Todos los grupos meta y varios actores que dieron su opinión durante el trabajo de campo, confirmaron la validez de la intervención y destacaron la importancia de continuar en la misma dirección.</p> <p>3- El diseño del proyecto sigue la línea de los informes sobre la situación de los refugiados iraquíes en Líbano.</p>
	Impacto	La asistencia directa prestada por el proyecto fue exitosa en dar lugar a cambios positivos en las vidas de los refugiados iraquíes. El impacto del proyecto puede verse en el nivel de gratitud y de liberación del miedo que los refugiados experimentaron a la llegada a Líbano, después de haber huido de Iraq. En ciertos casos, el proyecto ha proporcionado cambios duraderos en las vidas de los refugiados iraquíes, especialmente en aquellos que fueron reubicados.
	Sostenibilidad	La naturaleza del proyecto ha sido la provisión de servicios directos y durante un tiempo limitado; la sostenibilidad es menos relevante para el propósito de esta evaluación. Sin embargo, se observa que el equipo de Arc en Ciel fue capaz de documentar necesidades o demandas de los refugiados iraquíes durante la implementación del proyecto con el propósito de utilizarlo en el diseño de futuros proyectos.
	Relaciones	<p>1- Con el socio: Con las entrevistas se ha observado una relación laboral excelente entre AIDA y arcenciel. AIDA reconoció el amplio conocimiento y la experiencia en terreno de arcenciel, lo que aseguró una implementación apropiada, profesional y no intrusiva. Esto dio lugar a buena sinergia entre los dos socios en Líbano.</p> <p>2- Con el donante: Se ha reportado que los canales de comunicación entre arcenciel y AECID durante la implementación del proyecto han sido limitados. Los representantes de AECID realizaron algunas visitas a los beneficiarios, así como al centro Najah. La embajadora ha pagado visitas a las familias beneficiarias; también tuvo la oportunidad de interactuar con ellas y escucharlas, así como constatar los beneficios de la intervención.</p> <p>3- Con otros actores: Arcenciel forma parte de una red de ONGs que trabaja en beneficio de los refugiados iraquíes, liderada por ACNUR en Líbano. Ha mantenido la complementariedad, la coordinación y una distribución eficiente de los servicios ofrecidos por las ONGs.</p>
Conclusiones de carácter específico		
Recomendaciones de carácter específico	<p>1. Adoptar un mejor criterio de selección para el futuro, basado en un análisis socioeconómico exhaustivo de las familias. Este tipo de análisis se realizó durante la implementación del proyecto por trabajadores sociales pero se interrumpió entre diferentes proyectos (durante captación de fondos, etc.), creando así, un vacío de información. Formular criterios claros, ayudaría a evitar que la estrategia de asistencia se guiara por el orden de llegada “el primero en llegar, el primero en recibir asistencia”.</p> <p>2. Es necesario realizar una nueva evaluación de la situación de los refugiados iraquíes en vista a las nuevas realidades en Líbano e Iraq, así como diseñar nuevos proyectos, adecuados, que presten servicios y atención a los refugiados iraquíes que huyen del conflicto Sirio. Estas familias se han desplazado dos veces, por lo que tienen necesidades específicas y problemas que necesitan ser analizados y tratados.</p> <p>3. Planear un enfoque de nutrición más coherente, en el que no sólo se diseñen más sesiones, sino que se haga de una forma más interactiva, integrando a niñas y niños; junto a unos kits de nutrición que sigan unos estándares de nutrición apropiados.</p> <p>4. Explorar las posibilidades de trabajar y mejorar las actividades de incidencia política. La incidencia es un instrumento potente a la hora de conseguir el apoyo de actores clave, asegurando la aceptabilidad y sostenibilidad de la asistencia. Aida y Arcenciel necesitan trabajar en un enfoque de incidencia a nivel nacional, específicamente en actividades enfocadas a objetivos realistas limitados a un tiempo específico, priorizando lo que se refiere a facilitar sus vidas, asegurar las necesidades básicas y legalizar su situación como refugiados.</p>	
Agentes involucrados	<p>a. Agentes involucrados en la intervención para evaluar.</p> <p>b. Los actores principales serán AIDA, arcenciel y beneficiarios directos de la intervención.</p> <p>c. También pueden consultar agentes vinculados a intervenciones como ACNUR y otras ONGs.</p>	