

# Access to justice and legal empowerment of victims of domestic violence through legal organizations in the city of Buenos Aires

## Citation for published version (APA):

Marotta, J. (2017). *Access to justice and legal empowerment of victims of domestic violence through legal organizations in the city of Buenos Aires: a qualitative empirical legal study*. Boekenplan Maastricht. <https://doi.org/10.26481/dis.20170223jm>

## Document status and date:

Published: 01/01/2017

## DOI:

[10.26481/dis.20170223jm](https://doi.org/10.26481/dis.20170223jm)

## Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.umlib.nl/taverne-license](http://www.umlib.nl/taverne-license)

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[repository@maastrichtuniversity.nl](mailto:repository@maastrichtuniversity.nl)

providing details and we will investigate your claim.

## English Summary

Qualitative empirical legal research methodology is used to understand the relation between access to justice and legal empowerment (LE). The methodology contributes to unveiling the complex dynamics and discrepancies between law and perceptions, between law and society, and highlights the factors that are present in the process of LE. It furthermore helps to work on the main research question that leads this study: *How does access to justice legally empower victims of domestic violence?* The research is developed throughout five chapters and the closing statements are presented in chapter six.

Chapter 1 introduces and justifies the selection of the topic. Chapter 2 develops a novel theoretical framework to analyse the main research question. The framework is applied to three levels of analysis in subsequent chapters: legal provisions (chapter 3), legal organizations (chapter 4), and individuals (chapter 5). This novel LE framework intersects the just-mentioned three levels of analysis with four components proposed by USAID (i.e. rights enhancement, rights awareness, rights enablement, and rights enforcement).

Chapter 3 applies the LE framework to legal provisions and presents how LE is identified in them; the analysis relies on legal sources. The chapter looks at the Argentine Constitution, human rights treaties, federal laws, City (of Buenos Aires) laws, and internal regulations in the context of four guiding rights: right of women to a life free of discrimination and violence, right to access to justice, right to a remedy, and right to democratic participation. Those are overarching rights fundamental to understanding the relation between access to justice and the process of LE. Therefore, chapter 3 begins by addressing the guiding right of women to a life free of discrimination and violence in order to examine the rights directly relevant to the vulnerable group selected for this study. Next it addresses legal provisions dealing with the guiding right to access to justice, considering it as the main factor that can allow the LE process to commence. This is followed by the guiding right to a remedy, which is analysed to understand the legal options provided by legal provisions to victims to receive a legal remedy. Lastly, the guiding right to democratic participation is addressed in order to understand the legal options that victims have to voice themselves as members of society. The chapter shows how legal provisions approach the four guiding rights, observing a tendency to eliminate the historical construction of stereotypes around the relations between women and men, with a relevant influence of human rights treaties in federal and City law and in internal regulations.

Chapter 3 reveals a number of aspects, some of which are mentioned here. First, the guiding right to access to justice is treated as a comprehensive right, and recognizes other mechanisms to deliver justice and increase the involvement of different actors in the search for access to justice, though the proper inclusion of legal provisions to enhance rights awareness and comprehension of the legal procedure is still unattended. However, recent tailor-made legal provisions incorporate specific forms of campaigns oriented to the purpose of the awareness of rights. Second, alternative dispute resolution mechanisms appear in legal provisions as a better mechanism for parties to search for a resolution of their conflicts. Third, elements of the adversarial

design of legal provisions incorporated in the City contribute to increasing the participation of parties, and to involving other resources (besides legal resources) that can assist in the resolution of conflicts. Fourth, legal provisions incorporate alternative channels for democratic participation, and technology is contemplated at the federal and City levels as a tool to improve participation. Finally, procedural and administrative legal provisions gain prominence when analysing legal provisions that focus on the enforcement of rights, because they introduce a process that can lead to enforcement.

Chapter 4 covers the second level, and it therefore applies the LE framework to three groups of guiding actors at the legal organization selected for this study (i.e. the Public Prosecutor's Office of the City (PPO)). This chapter relies on empirical sources that consist of interviews conducted with the three groups of guiding actors: key civil servants, justice providers, and service providers. The sample was selected based on the experience and roles of the actors within the PPO. Key civil servants represent actors with a capacity to design policies; justice providers represent actors with a capacity to assist victims in exercising their right to a remedy; and service providers represent actors who, on a daily basis, provide a holistic assistance to victims.

Chapter 4 reveals a number of aspects, including the following, that relate to the guiding actors. With reference to key civil servants, the following is worthy of mention: (i) they base the design of the system primarily on adjusting to legal provisions, and secondarily on following personal experience and understanding of the legal needs of people; (ii) communication with organizations from other jurisdictions is highlighted as relevant to delivering better service; (iii) parties are being incorporated further into the process; and (iv) technology is being developed to become another source of rights awareness, enhancement, and enforcement, and ideas to improve rights enablement also rely on technology. With reference to justice providers (i.e. prosecutors, mediators, and judges), notice should be taken that: (i) mediators mention "parties" as protagonists in conflicts, and people and their claims are the focus of the mediators' reasoning; (ii) judges and prosecutors, even when personalizing cases, centre their reasoning in legal provisions and court decisions; (iii) judges, more than prosecutors, perceive parties as those who are helped, and they position themselves in a place of hierarchy above parties; (iv) the increase in the number of domestic violence complaints reaching the judicial system seems to shape the traditional perception of the legal procedure by justice providers and to assist in the development of new forms to enforce the rights of victims; and (v) the possibility to enforce concrete actions is nevertheless viewed by justice providers as limited in domestic violence cases, calling for a high degree of responsibility falling on the willingness of parties to change their behaviour. Lastly, with reference to service providers, mention should be made that: (i) they highlight the importance of assisting victims in a holistic way; and (ii) the coordination with other organizations is referred to as relevant to ensuring that victims receive the needed support and assistance to resolve their conflicts.

Chapter 5 applies the LE framework to individuals who accessed the legal organization analysed in chapter 4 after submitting domestic violence complaints. This

chapter relies on empirical sources that consist of interviews conducted with victims, who were interviewed twice with a six-month interval in between. Fifty-four victims compose the sample, of which 31 were interviewed twice. This chapter reveals how victims experience obtaining access to justice and generates awareness of the existing complexity of domestic violence as a legal, social, and personal problem.

Chapter 5 reveals several aspects, among which are the following. First, victims go through an empowering process before submitting complaints, and by the time of submission of complaints victims achieve a level of recognition of what they are capable of doing without the accused. Moreover, the motivation to submit complaints is rarely related to an understanding or will to enforce legal provisions, but rather to an internal process. Victims who obtain access to justice express what they want in terms of basic feelings such as happiness or tranquillity, yet not in terms of rights. Second, victims rarely start a legal action knowing the implications of the complaints, and they rarely participate in the process with informed decisions. It is rare to find victims who know their rights, and they find difficulties in learning about the legal procedure. Consequently, during the legal proceedings, victims find it difficult to participate in the decision-making. Simple options to choose from are shown to facilitate participation. Third, victims demonstrate limitations to the extent to which they can retain the information provided during meetings with organizations; follow-up calls create a feeling of reassurance in some victims. Occasionally, victims decide not to make use of referrals because they do not understand why they are being referred to different places. Fourth, victims mostly use the police station as an access point to justice, and social networks are named as one of the main resources to discover the existence of organizations and to provide support at the time of submitting complaints. However, all victims experience the transfer of information about resources to other victims and they feel sympathetic toward the experiences of other victims. The victims who continue in the legal proceedings follow directions and suggestions given by providers and lawyers. Finally, criminal complaints sometimes derive from the lack of effect of civil complaints, and they are viewed as a step that follows a civil complaint.

Chapter 6 offers a summary and reflections, recommendations, and areas of further research based on the main lessons learned in this study from the legal and empirical evidence used to understand how access to justice legally empowers victims. The main lessons are compared, when possible, with findings by previous studies. Recommendations are made with the recognition that developments in legal provisions and legal organizations can legally empower victims who obtain access to justice. Further research is encouraged to deepen the results found in this study on rights awareness as a tool to enable participation in the solution of problems.



## Dutch Summary / Nederlandse samenvatting

Om de relatie tussen de toegang tot rechtsmiddelen en juridische empowerment (JE) te begrijpen is gebruikt gemaakt van kwalitatief empirisch juridisch onderzoek. Deze benadering helpt bij het blootleggen van de complexe dynamiek en discrepanties tussen de wet en percepties, tussen de wet en de maatschappij, en bij het beschrijven van de factoren die aanwezig zijn in het proces rondom juridische empowerment. Daarnaast helpt deze benadering bij het beantwoorden van de overkoepelende onderzoeksvraag van deze studie: *Hoe kan toegang tot rechtsmiddelen helpen om slachtoffers van huiselijk geweld meer mogelijkheden te geven?* De onderzoeksvraag wordt geanalyseerd aan de hand van de zes hoofdstukken in deze studie.

In Hoofdstuk 1 wordt het onderwerp geïntroduceerd, en wordt de keuze hiervoor beargumenteerd. In Hoofdstuk 2 wordt een nieuw theoretisch raamwerk ontwikkeld voor het beantwoorden van de belangrijkste onderzoeksvraag. Het raamwerk wordt in de volgende hoofdstukken toegepast op drie analyseniveaus: wettelijke bepalingen (Hoofdstuk 3), juridische organisaties (Hoofdstuk 4), en individuen (Hoofdstuk 5). In dit nieuwe JE-raamwerk worden twee aspecten gecombineerd: de hierboven genoemde drie analyseniveaus met vier componenten, zoals voorgesteld door USAID (d.w.z. verbetering van rechten, bewustzijn van rechten, activering van rechten, en het afdwingen van rechten).

In Hoofdstuk 3 wordt het JE-raamwerk toegepast op wettelijke bepalingen, en wordt geanalyseerd hoe JE hierin kan worden geïdentificeerd; deze analyse berust met name op juridische bronnen. Het hoofdstuk behandelt de Argentijnse Grondwet, mensenrechtenverdragen, federale wetgeving, stadswetgeving (Buenos Aires), en interne regelgeving in het kader van vier leidende rechten: recht van vrouwen op een leven zonder discriminatie en geweld, recht op toegang tot rechtsmiddelen, recht op een oplossing, recht op democratische participatie. Dit zijn overkoepelende rechten die als fundamenteel worden beschouwd voor het begrijpen van de relatie tussen toegang tot rechtsmiddelen en het proces van JE. Hoofdstuk 3 behandelt daarom eerst het leidende recht van vrouwen op een leven zonder discriminatie en geweld, om te onderzoeken welke rechten direct relevant zijn voor de kwetsbare groep die voor deze studie is geselecteerd. Daarna worden er wettelijke bepalingen behandeld met betrekking tot het leidende recht op toegang tot rechtsmiddelen, dat beschouwd wordt als belangrijkste factor voor het starten van het proces van JE. Hierna wordt het leidende recht op een oplossing behandeld. Deze analyse is bedoeld voor het begrijpen van de juridische mogelijkheden die voor slachtoffers voortkomen uit juridische bepalingen ten aanzien van een juridische oplossing. Tot slot wordt het leidende recht op democratische participatie behandeld, om de juridische mogelijkheden te begrijpen die slachtoffers, als leden van de samenleving, hebben om zichzelf te laten horen. Het hoofdstuk laat zien hoe wettelijke bepalingen de vier leidende rechten benaderen, waarbij een tendens bestaat om de historische opbouw van stereotypen rond de relatie tussen mannen en vrouwen te elimineren. Mensenrechtenverdragen, federale wetgeving, stadswetgeving, en interne regelgeving blijken hier een relevante invloed op te hebben.

Uit Hoofdstuk 3 blijkt een aantal aspecten, waarvan een aantal hier wordt genoemd. Allereerst wordt het leidende recht op gerechtigheid behandeld als uitgebreid recht, waarbij andere mechanismes voor gerechtigheid worden erkend, en waarmee de betrokkenheid van verschillende partijen in de zoektocht naar rechtvaardigheid wordt vergroot. Het juiste gebruik van wettelijke bepalingen voor het verbeteren van het bewustzijn van rechten, en het begrip van juridische procedures, krijgt echter nog weinig aandacht. Op maat gemaakte wettelijke bepalingen nemen echter specifieke campagnevormen op die zijn gericht op het bewustzijn van rechten. Ten tweede komen er in juridische bepalingen steeds meer mogelijkheden voor alternatieve geschillenbeslechting, waarmee partijen toegang krijgen tot betere mechanismes voor het oplossen van hun conflicten. Ten derde dragen elementen van het hoor-en-wederhoor-ontwerp van de Stad bij aan het vergroten van de deelname van partijen, en het meenemen van andere middelen (naast rechtsmiddelen) die kunnen helpen bij het oplossen van conflicten. Ten vierde nemen wettelijke bepalingen alternatieve kanalen voor democratische participatie op, en wordt er op het federale niveau en op het Stadsniveau nagedacht over het gebruiken van technologie als instrument voor het vergroten van de participatie. Tot slot spelen procedurele en administratieve wettelijke bepalingen een steeds prominentere rol bij het analyseren van wettelijke bepalingen die zijn gericht op het handhaven van rechten, omdat hiermee een proces wordt geïntroduceerd waar deze handhaving op kan bouwen.

Hoofdstuk 4 behandelt het tweede niveau, en past het JE-raamwerk daarom toe op drie groepen met leidende partijen binnen de juridische organisatiestructuur die voor deze studie is gekozen (d.w.z. het kantoor van de Officier van Justitie van de Stad (PPO)). Dit hoofdstuk berust voornamelijk op empirische bronnen bestaande uit interviews met de drie groepen leidende partijen: belangrijke ambtenaren, wettelijke medewerkers, en dienstverleners. Deze groep werd geselecteerd op basis van de ervaring en de rollen van de partijen binnen de PPO. Belangrijke ambtenaren hebben invloed op het ontwerp van beleid; wettelijke medewerkers helpen slachtoffers bij het uitoefenen van hun recht op een oplossing; en dienstverleners helpen slachtoffers op dagelijkse basis.

Uit Hoofdstuk 4 komt een aantal aspecten naar voren met betrekking tot de leidende partijen, waaronder de volgende. Met betrekking tot de belangrijkste ambtenaren is het volgende het vermelden waard: (i) ze baseren het ontwerp van het systeem primair op aanpassingen aan wettelijke bepalingen, en secundair op hun persoonlijke ervaringen en hun begrip van de juridische behoeftes van mensen; (ii) communicatie met organisaties in andere jurisdicties wordt relevant genoemd voor het leveren van betere dienstverlening; (iii) partijen worden meer betrokken in het proces; en (iv) men is bezig met het ontwikkelen van technologie als aanvullende bron voor het bewustzijn, verbeteren, en handhaven van wetten, en ook bij ideeën over het verbeteren van de inschakeling van wetten speelt technologie een belangrijke rol. Met betrekking tot wettelijke medewerkers (d.w.z. aanklagers, bemiddelaars en rechters), dient te worden opgemerkt dat: (i) bemiddelaars “partijen” zien als de hoofdrolspelers bij conflicten, en dat mensen en hun eisen de focus zijn van de gedachtengang van de bemiddelaars; (ii) rechters en aanklagers, zelfs als zij zaken persoonlijker maken, zich in hun

redeneringen richten op wettelijke bepalingen en rechterlijke uitspraken; (iii) rechters, in grotere mate dan aanklagers, partijen zien als degenen die worden geholpen, en zichzelf hoger in hiërarchie plaatsen dan de partijen; (iv) de toename in het aantal zaken rondom huiselijk geweld dat het juridische systeem bereikt de traditionele perceptie van de juridische procedure van de wettelijke medewerkers lijkt te vormen, en lijkt bij te dragen aan de ontwikkeling van nieuwe manieren om de rechten van slachtoffers af te dwingen; en (v) de mogelijkheid om in zaken rondom huiselijk geweld concrete acties af te dwingen door wettelijke medewerkers desalniettemin wordt beschouwd als beperkt, en sterk afhankelijk van de bereidheid van de partijen om hun gedrag te veranderen. Met betrekking tot wettelijke medewerkers dient tot slot te worden opgemerkt dat: (i) zij het belang van het helpen van slachtoffers op een holistische manier benaderen; en (ii) de coördinatie met andere organisaties als relevant wordt beschouwd om ervoor te zorgen dat slachtoffers de benodigde ondersteuning en hulp krijgen voor het oplossen van hun conflicten.

Hoofdstuk 5 past het JE- raamwerk toe op individuen die na aangiftes van huiselijk geweld de in Hoofdstuk 4 geanalyseerde weg naar de rechtsgang hebben gevonden. Dit hoofdstuk berust vooral op empirische bronnen bestaande uit interviews met slachtoffers. Deze slachtoffers werden tweemaal geïnterviewd, met 6 maanden tussen de interviews. De steekproef bestond uit vierenvijftig slachtoffers, waarvan er 31 tweemaal zijn geïnterviewd. Dit hoofdstuk laat zien hoe slachtoffers hun toegang tot rechtsmiddelen ervaren, en genereert bewustzijn over de bestaande complexiteit van huiselijk geweld als juridisch, sociaal, en persoonlijk probleem.

Uit Hoofdstuk 5 komt een aantal aspecten naar voren, waaronder de volgende. Allereerst doorlopen slachtoffers een empowermentproces, voordat zij aangifte doen. Tegen de tijd dat ze aangifte doen hebben slachtoffers een niveau bereikt waarop ze weten wat ze kunnen doen, zonder te worden beschuldigd. Bovendien bestaat er zelden een verband tussen de motivatie om aangifte te doen en een begrip of wil om wettelijke bepalingen af te dwingen. Vaker gaat het om een intern proces. Slachtoffers die toegang krijgen tot rechtsmiddelen drukken hun behoeftes uit in termen van elementaire gevoelens zoals geluk of rust, maar niet in termen van rechten. Ten tweede kennen slachtoffers bij het beginnen van juridische procedures zelden de implicaties van de aangifte, en is hun deelname aan het proces zelden gebaseerd op weloverwogen beslissingen. Het overgrote deel van de slachtoffers is niet op de hoogte van hun rechten, en ondervindt problemen bij het leren over het juridische proces. Daarom vinden slachtoffers het tijdens gerechtelijke procedures vaak moeilijk om deel te nemen in de besluitvorming. Om hun deelname te bevorderen krijgen ze eenvoudige opties voorgelegd om uit te kiezen. Ten derde blijkt dat slachtoffers de informatie die zij krijgen tijdens afspraken bij organisaties slechts beperkt weten te onthouden; bij sommige slachtoffers zorgen follow-uptelefontjes voor een gevoel van geruststelling. Soms besluiten slachtoffers geen gebruik te maken van doorverwijzingen, omdat ze niet begrijpen waarom ze worden doorverwezen naar verschillende plekken. Ten vierde zien slachtoffers het politiebureau vaak als toegangspoort tot gerechtigheid, en worden sociale netwerken genoemd als één van de belangrijkste bronnen voor informatie over het bestaan van organisaties, en het bieden



van steun rondom het doen van aangifte. Alle slachtoffers ervaren echter de informatieoverdracht over middelen aan andere slachtoffers, en hebben een sympathieke houding ten aanzien van de ervaringen van andere slachtoffers. De slachtoffers die gerechtelijke procedures voortzetten volgen de aanwijzingen en suggesties van wettelijke medewerkers en advocaten. Tot slot komen strafrechtelijke zaken soms voort uit het gebrek aan resultaat van civiele zaken, en worden strafzaken gezien als een stap die volgt op een civiele aangifte.

Hoofdstuk 6 geeft een samenvatting en reflecties en aanbevelingen, en bespreekt mogelijk verder onderzoek op basis van de belangrijkste bevindingen uit deze studie, voortkomend uit het juridische en empirische bewijs dat werd gebruikt om te begrijpen hoe toegang tot rechtsmiddelen slachtoffers meer juridische mogelijkheden biedt. De belangrijkste bevindingen worden, waar mogelijk, vergeleken met bevindingen uit eerdere studies. In de aanbevelingen wordt erkend dat ontwikkelingen ten aanzien van wettelijke bepalingen en juridische organisaties slachtoffers meer mogelijkheden kan bieden bij de toegang tot rechtsmiddelen. Verder onderzoek wordt vooral aangemoedigd ter verdieping van de resultaten uit deze studie ten aanzien van het bewustzijn van rechten als instrument om het deelnemen aan het oplossen van problemen mogelijk te maken.

## Spanish Summary / Resumen en español

La metodología de investigación jurídica empírica-cualitativa se utiliza para comprender la relación entre el acceso a la justicia y el empoderamiento legal en situaciones de vulneración de derechos (EL). La metodología utilizada aporta a develar la compleja dinámica y las discrepancias entre la ley y su percepción, entre la ley y la sociedad, y permite resaltar los factores que están presentes en el proceso de EL. Se utiliza también para analizar la pregunta de investigación que guía este estudio: *De qué manera el acceso a la justicia empodera legalmente a las víctimas de violencia doméstica*. La investigación se desarrolla en el curso de cinco capítulos y presenta conclusiones en el último capítulo.

El capítulo 1 introduce y justifica la selección del tema. El capítulo 2 desarrolla un marco teórico novedoso que se utiliza para el análisis de la pregunta de investigación. Este marco teórico se aplica en los siguientes capítulos a tres niveles de análisis: disposiciones legales (capítulo 3), organizaciones legales (capítulo 4) e individuos (capítulo 5). Este novedoso marco teórico de EL entrecruza los tres niveles de análisis mencionados con los componentes propuestos por United States Agency for International Development, USAID (es decir, avances en los derechos, conocimiento de los derechos, la posibilidad de accionar los derechos, y la ejecución de los derechos).

El capítulo 3 aplica el marco teórico de EL a las disposiciones legales y presenta cómo se identifica el EL en las mismas. El análisis se sustenta en fuentes jurídicas. El capítulo se centra en la Constitución Nacional de la República Argentina, los tratados de derechos humanos, las leyes federales, las leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (la Ciudad), y los reglamentos internos del Ministerio Público de la Ciudad de Buenos Aires (PPO), focalizándose en cuatro derechos rectores: derecho de las mujeres a una vida libre de discriminación y violencia, derecho a acceder a la justicia, derecho a obtener un remedio, y derecho a la participación democrática. Estos derechos rectores son fundamentales para comprender la relación entre el acceso a la justicia y el proceso de EL. De esta forma, el capítulo 3 aborda el derecho de las mujeres a una vida libre de discriminación y violencia con el fin de examinar los derechos que son relevantes para el grupo vulnerable seleccionado en este estudio. A continuación se estudian las disposiciones legales relativas al derecho a acceder a la justicia, considerándolo el principal factor que permite que comience el proceso de EL. Este derecho es seguido por el derecho a obtener un remedio (resolución del conflicto), el cual es analizado para entender las opciones legales que tienen las víctimas para recibir un remedio legal. Por último, se estudia el derecho a la participación democrática con el fin de entender las opciones legales que tienen las víctimas de expresarse como miembros de la sociedad. El capítulo muestra cómo las disposiciones legales contemplan los cuatro derechos rectores mencionados, observando una tendencia a eliminar la histórica construcción de estereotipos en torno a las relaciones entre mujeres y hombres, con una considerable influencia de los tratados de derechos humanos en las leyes federales, las leyes de la Ciudad, y los reglamentos internos del PPO.

El capítulo 3 revela una serie de aspectos, algunos de los cuales se mencionan aquí. En primer lugar, el derecho a acceder a la justicia es tratado como un derecho integral, reconociendo asimismo otros mecanismos de acceso a la justicia, aumentando la participación de los diferentes actores en la búsqueda del mismo. Sin embargo, con la excepción de algunas mediadas incorporadas en leyes específicas, como lo es la ley 26485 sancionada en el 2009,<sup>1</sup> se observan limitadas inclusiones de disposiciones legales focalizadas a aumentar el conocimiento del derecho por la gente y su comprensión de los procesos judiciales. En segundo lugar, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos aparecen en las disposiciones legales como una opción que contribuye a que las partes resuelvan sus conflictos. En tercer lugar, los elementos del sistema acusatorio adversarial introducidos en el marco normativo de la Ciudad contribuyen a aumentar la participación de las partes, y presentan alternativas (además de recursos legales) que favorecen la resolución de conflictos. En cuarto lugar, las disposiciones legales incorporan canales alternativos para la participación democrática, y la tecnología se introduce a nivel federal y de la Ciudad como una importante herramienta para mejorar la participación. Por último, al analizar las disposiciones legales que se centran en la ejecución de los derechos, las disposiciones procesales ganan prominencia ya que son ellas las que presentan un proceso que puede conducir a la ejecución de los derechos.

El capítulo 4 cubre el segundo nivel, y aplica el marco de EL a tres grupos de actores que actúan dentro de la organización legal elegida para este estudio (es decir, el PPO). Este capítulo se sustenta en fuentes empíricas que consisten de entrevistas realizadas con tres grupos de actores: funcionarios públicos, proveedores de justicia y proveedores de servicios. La muestra fue seleccionada en base a los roles de los actores dentro del PPO. Los funcionarios públicos representan aquellos actores que tienen capacidad de diseñar políticas internas dentro del PPO; los proveedores de justicia representan actores con capacidad para ayudar a las víctimas en el ejercicio y ejecución de sus derechos; y los proveedores de servicios representan a actores que otorgan a las víctimas asistencia holística en forma diaria.

El capítulo 4 revela una serie de aspectos, incluyendo los siguientes, que se refieren a los tres grupos de actores. Con referencia a los funcionarios públicos, vale resaltar los siguientes: (i) los funcionarios públicos basan el diseño del sistema organizacional primero en las disposiciones legales, y luego en sus experiencia profesionales y en el entendimiento de las necesidades legales de las personas; (ii) se resalta la necesidad de una comunicación con organizaciones de otras jurisdicciones para otorgar un mejor servicio; (iii) se busca que las partes en conflicto sean incorporadas en el proceso; y (iv) la tecnología se desarrolla para convertirse en otra fuente para promocionar el conocimiento de los derechos, y para mejorar las posibilidades de las personas de accionar y ejercer derechos. Con referencia a los proveedores de justicia (es decir, los fiscales, los mediadores, y los jueces), cabe destacar que: (i) los mediadores mencionan a las “partes” como protagonistas de los conflictos, y centran sus respuestas en la gente y sus demandas; (ii) los jueces y fiscales, aun cuando personifican a los casos,

---

<sup>1</sup> La ley menciona formas específicas de campañas masivas orientadas a la difusión de los derechos.

centran sus respuestas en las disposiciones legales y las decisiones de los tribunales; (iii) los jueces, en mayor medida que los fiscales, perciben a las partes como aquellos que son ayudados, y se posicionan en un lugar de jerarquía; (iv) el aumento de las demandas de violencia doméstica hace que los proveedores de justicia tengan que cuestionar la forma tradicional de los procedimientos judiciales y contribuye al desarrollo de nuevas formas procesales para hacer cumplir los derechos de las víctimas; y (v) los proveedores de justicia ven limitada su posibilidad de ejecutar medidas en casos de violencia doméstica, haciendo que las partes tengan que asumir la responsabilidad de cambiar su comportamiento. Por último, con referencia a los proveedores de servicios, cabe destacar que: (i) se resalta la importancia de ayudar a las víctimas de una manera holística; y (ii) se menciona como relevante la coordinación con otras organizaciones para asegurar que las víctimas reciban el apoyo y la asistencia necesaria para resolver sus conflictos.

El capítulo 5 aplica el marco teórico de EL a los individuos que accedieron a la organización legal analizada en el capítulo 4 luego de haber presentado una denuncia por violencia doméstica. Este capítulo se sustenta en fuentes empíricas que consisten de entrevistas realizadas a las víctimas que denunciaron. La muestra está compuesta de cincuenta y cuatro víctimas, de los cuales treinta y una fueron entrevistadas dos veces. Este capítulo revela la experiencia de las víctimas en su acceso a la justicia y genera conciencia sobre la complejidad que yace en los casos de violencia doméstica la cual excede el ámbito legal, abarcando también el ámbito social y personal.

El capítulo 5 revela varios aspectos, entre los cuales se encuentran los siguientes. En primer lugar, las víctimas atraviesan un proceso de empoderamiento antes de presentar una denuncia, y al momento de la presentación de la denuncia reconocen que son capaces de accionar sin el acusado. Por otra parte, la motivación para presentar denuncias se asocia a un proceso interno, y rara vez se asocia a un entendimiento de o a la voluntad para hacer cumplir las disposiciones legales. Las víctimas que acceden a la justicia expresan sus deseos en términos de sentimientos primarios como lo son la felicidad y la tranquilidad, y no lo hacen en términos de derechos. En segundo lugar, las víctimas rara vez inician una acción legal conociendo las implicancias de las denuncias, y rara vez participan en el proceso judicial con una decisión informada. Es también raro encontrar víctimas que conozcan sus derechos, y la mayoría encuentran dificultades en entender el procedimiento legal. En consecuencia, durante el proceso judicial, las víctimas tienen dificultades para participar en la toma de decisiones. Sin embargo, la participación de las víctimas pareciera aumentar cuando se les da opciones simples de las cuales pueden elegir. En tercer lugar, las víctimas demuestran limitaciones en la medida en que pueden retener la información proporcionada durante las reuniones en las organizaciones; y los llamados de seguimiento crean una sensación de tranquilidad en algunas víctimas. En ocasiones, las víctimas deciden no hacer uso de los lugares a donde son derivadas, ya que no entienden por qué se las está derivando a esos lugares. En cuarto lugar, la mayoría de las víctimas utilizan la policía como el primer punto de acceso a la justicia, y las redes sociales son mencionadas como el principal recurso de donde las víctimas conocen sobre la existencia de las distintas organizaciones y como un sostén

importante al momento de presentar la denuncia. A su vez, todas las víctimas mencionan haber experimentado la situación de informarle a otras víctimas que aún no han denunciado sobre los lugares donde pueden pedir ayuda y se observa simpatía hacia las experiencias de otras víctimas. Las víctimas que continúan en el proceso judicial siguen las instrucciones y sugerencias dadas por los representantes de distintas organizaciones y/o de sus abogados. Por último, las denuncias penales a veces derivan de la falta de efecto de denuncias civiles, y en estos casos son vistas como la instancia que le sigue a la denuncia civil.

El capítulo 6 ofrece un resumen y reflexiones, recomendaciones, y áreas de investigación futura sobre las lecciones que devienen de la evidencia legal y empírica utilizada para comprender cómo el acceso a la justicia brinda a las víctimas empoderamiento legal. Las principales lecciones son comparadas, cuando es posible, con resultados de estudios anteriores. El capítulo presenta recomendaciones reconociendo que los avances en las disposiciones y las organizaciones legales contribuyen a brindar empoderamiento legal de aquellas víctimas que obtienen acceso a la justicia. Principalmente, este estudio abre las puertas a investigaciones futuras que a partir de los resultados presentados ahonden en el tema de conocimiento de derechos como una herramienta fundamental para la participación de las partes en la resolución de sus conflictos.