



Portugal

## Derechos fundamentales - Portugal

### Tribunales nacionales

En caso de que se vulneren los derechos fundamentales de los ciudadanos, estos pueden recurrir a los tribunales. Los órganos jurisdiccionales portugueses (jurisdicciones civil y contencioso-administrativa) se encargan de administrar justicia, salvaguardar los derechos e intereses de los ciudadanos protegidos por ley, castigar las infracciones del Estado de Derecho democrático y resolver litigios públicos o privados [artículo 202 de la Constitución (Constituição) de la República Portuguesa].

El Tribunal Constitucional tiene una responsabilidad especial a la hora de administrar justicia en cuestiones constitucionales y jurídicas. Cuando se han agotado todos los recursos ordinarios [artículo 70, apartado 2, y artículo 72 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional (Lei Orgânica do Tribunal Constitucional)], la parte que durante el proceso hubiese alegado la inconstitucionalidad de una norma que ya ha sido aplicada tiene derecho a presentar un recurso ante el Tribunal Constitucional.

Para más información, consulte la página relativa a los [sistemas judiciales en los Estados miembros: Portugal](#).

### Institución Nacional de Derechos Humanos

- **Defensor del Pueblo (Provedor de Justiça)**

Además de las funciones anteriormente mencionadas, el Defensor del Pueblo portugués es, desde 1999, la institución nacional de derechos humanos, a la que la Organización de las Naciones Unidas ha otorgado la categoría «A» por cumplir plenamente con los Principios de París.

Por consiguiente, la labor del Defensor de Pueblo incluye el fomento y la protección de los derechos humanos fundamentales, de forma permanente y primordial los derechos de los más vulnerables por su edad o por alguna deficiencia psicomotora: menores, personas de edad avanzada y personas con discapacidad.

Las demandas se presentan y tramitan de acuerdo con el procedimiento señalado en la sección del Defensor del Pueblo.

### Defensor del Pueblo (Provedor de Justiça)

El Defensor del Pueblo es un órgano oficial cuyo cometido es «la defensa y el fomento de los derechos, libertades, garantías e intereses legítimos de los ciudadanos» (artículo 1, apartado 1 de la Ley (Lei) n.º 9/91, de 9 de abril de 1991, y sus modificaciones) que puedan verse indebidamente infringidos en las relaciones de los ciudadanos con las autoridades públicas. Cuando no exista otra vía, ya sea porque todos los recursos (administrativos y/o judiciales) han sido agotados o porque ha prescrito el plazo legal para su presentación, los ciudadanos pueden dirigirse al Defensor del Pueblo y presentar una demanda en la que expresen los motivos de su posición sin coste alguno.

Como ya se ha señalado, el Defensor del Pueblo en Portugal es también la institución nacional de derechos humanos y desempeña la función de mecanismo nacional de prevención.

En mayo de 2013, en virtud del Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, el Consejo de Ministros decidió asignar al Defensor del Pueblo la función de mecanismo nacional de prevención. Por lo tanto, el Defensor es el responsable de las inspecciones a lugares de reclusión (instituciones penitenciarias, clínicas, hospitales psiquiátricos, centros juveniles, etc.) con el fin de, entre otras cuestiones, supervisar la calidad del alojamiento y la comida de las personas privadas de libertad, comprobar si se respetan sus derechos fundamentales (incluido, en la medida de lo posible, el derecho a la privacidad y el contacto legítimo con familiares y representantes legales) y constatar si existen programas terapéuticos individuales.

### Tramitación de las demandas:

Las demandas pueden presentarse al Defensor del Pueblo por carta, fax o correo electrónico. Los ciudadanos también disponen de un formulario electrónico en el sitio web. Asimismo, las demandas pueden presentarse por teléfono o en persona en la oficina del Defensor del Pueblo o en cualquier oficina del Ministerio Fiscal.

No todas las comunicaciones que recibe el Defensor del Pueblo son demandas; a menudo son explicaciones anónimas, solicitudes de información y asesoramiento jurídico o declaraciones generales sobre cuestiones específicas. Todas estas son archivadas.

Las demandas dan lugar a un proceso (no necesariamente nuevo, ya que las demandas relativas a cuestiones parecidas pueden tramitarse en un solo proceso por razones de rapidez y economía procesal) que es debidamente instruido. En otras palabras, se realizan las investigaciones necesarias para establecer los hechos, por ejemplo, dándose audiencia a la entidad contra la que se ha presentado la demanda e incluso al propio demandante, que también puede solicitar una audiencia con el Defensor del Pueblo.

Al final de este procedimiento, las demandas pueden dar lugar a recomendaciones, sugerencias, observaciones y otras formas alternativas de conciliar intereses enfrentados, así como a solicitudes de control de la constitucionalidad o la legalidad.

Además de tramitar las demandas de los ciudadanos, el Defensor del Pueblo puede iniciar procesos por iniciativa propia con el fin de investigar situaciones que hayan llamado su atención por cualquier motivo y que estén dentro del ámbito de sus competencias.

### **Organismos especializados en derechos humanos**

- **Organización para la protección de los derechos de los menores**

#### **Comisión Nacional para el Fomento de los Derechos y la Protección de los Niños y Jóvenes (Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens o CNPDPCJ)**

La CNPDPCJ coordina la actividad de las entidades públicas y privadas, estructuras y programas de intervención de fomento de los derechos y la protección de los niños y jóvenes, y, a tal fin, puede formular recomendaciones y acompañar, apoyar y supervisar el trabajo de los Comités de Protección de Niños y Jóvenes (Comissões de Proteção de Crianças e Jovens o CPCJ) en todo el país.

Los CPCJ son instituciones oficiales no judiciales con autonomía funcional, cuyo objetivo es fomentar los derechos de los niños y jóvenes, y prevenir o poner fin a situaciones que puedan afectar su a seguridad, salud, formación, educación o desarrollo general. El Ministerio Fiscal (*Ministério Público* o MP) complementa la labor de los Comités de Protección de Niños y Jóvenes y evalúa la legalidad y el fondo de sus decisiones, impugnándolas por vía judicial cuando sea necesario.

Los Comités se reúnen en plenos y en secciones. En pleno se decide sobre la aplicación de acciones para fomentar los derechos de niños y jóvenes y prevenir situaciones peligrosas para ellos.

Las secciones intervienen en situaciones en las que un niño o joven está en peligro, sobre todo a la hora de: atender y asesorar a personas que contactan con el Comité; llevar a cabo evaluaciones preliminares de las situaciones de las que el Comité tenga conocimiento e incoar su instrucción; decidir sobre la aplicación de medidas de protección y fomento y controlarlas y revisarlas (excepto aquellas cuya adopción implique la aprobación de una persona concreta o institución).

#### **Trámite de las quejas (*queixas*):**

Cualquier persona puede transmitir información relativa a una situación peligrosa directamente al CPCJ por carta, teléfono, fax o correo electrónico, o en persona en los propios Comités. Estos tienen competencia sobre el término municipal en el que se encuentren. En el enlace siguiente puede consultar la lista de contactos de las Comités de Protección según dónde resida el niño.

<http://www.cnpcj.pt/search.asp>

La intervención del CPCJ requiere el consentimiento y el acuerdo de los padres y puede llevar a la adopción de las medidas siguientes:

- apoyo a los padres;
- apoyo a otro familiar;
- concesión de la tutela a una persona apropiada;
- ayuda para una vida independiente;
- acogimiento familiar;
- acogimiento institucional;

Las medidas de protección y fomento se llevan a cabo en el entorno habitual o en régimen de acogida, dependiendo de su naturaleza.

- **Organismos de fomento de la igualdad**

**Comisión para la Ciudadanía y la Igualdad de Género (Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género o CIG)**

La Comisión para la Ciudadanía y la Igualdad de Género es el órgano nacional responsable del fomento y el respeto del principio de igualdad entre hombres y mujeres. Trabaja en las siguientes áreas: educación de la ciudadanía; igualdad entre hombres y mujeres; protección de la maternidad y la paternidad; fomento de la igualdad de participación de hombres y mujeres en los diferentes ámbitos de la vida; conciliación del trabajo y la vida familiar y privada de hombres y mujeres; lucha contra la violencia doméstica y de género y contra la trata de personas; y apoyo a las víctimas.

La CIG es un servicio central que depende directamente de la Administración estatal y que goza de autonomía administrativa. Forma parte de la Presidencia del Consejo de Ministros (Presidência do Conselho de Ministros) y está dirigida por la Secretaría de Estado de Ciudadanía e Igualdad (Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade).

En concreto, se encarga de recibir las quejas relativas a casos de discriminación o violencia de género y las remite donde proceda, junto con dictámenes y recomendaciones a las autoridades competentes o entidades involucradas.

**Trámite de las quejas:**

Las quejas relativas a casos de discriminación o violencia de género se pueden enviar a la CIG por correo electrónico, a través de Facebook y en papel.

Las quejas recibidas son analizadas y clasificadas por sus unidades, que responden directamente al interesado por el mismo canal. Los dictámenes o recomendaciones deben enviarse a las entidades competentes y los casos deben remitirse a las autoridades pertinentes [por ejemplo, el Ministerio Fiscal, la Autoridad de Seguridad Alimentaria y Económica (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica), la Autoridad reguladora de los medios de comunicación (Entidade Reguladora para a Comunicação Social), etc.] notificando a las entidades implicadas.

**Alto Comisionado para la Migración (Alto Comissariado para as Migrações)**

**[Comisión para la Igualdad y la Lucha contra la Discriminación Racial (Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial)]**

El Alto Comisionado para la Migración (ACM) es una institución pública que ejecuta políticas públicas sobre migración. Su misión consiste en luchar contra la discriminación por razones de color de piel, nacionalidad, origen étnico o religión. Se encarga de recibir información relativa a prácticas discriminatorias y de coordinar el trabajo de la Comisión para la Igualdad y la Lucha contra la Discriminación Racial (CICDR, por sus siglas en portugués).

La CICDR es un órgano consultivo independiente de la ACM, especializado en la lucha contra la discriminación racial. Su objetivo es prevenir y prohibir la discriminación racial en todas sus formas, y castigar los actos de una autoridad o servicio público o de una persona física que violen los derechos fundamentales o que restrinjan o eviten el ejercicio de los derechos económicos, sociales o culturales, por razones de raza, color de piel, nacionalidad o etnia.

**Trámite de las quejas:**

Las quejas deben enviarse a la ACM o directamente a la CICDR por carta, fax, correo electrónico o teléfono. También se puede hacer por medio de un [formulario electrónico de queja](#) en el sitio web de la CICDR.

El Alto Comisionado envía la queja a la Inspección General del Ministerio competente, que debe presentar un informe tras haber intentado averiguar la veracidad de los hechos alegados. El informe se presenta ante el Comité Permanente de la Comisión para la Igualdad y la Lucha contra la Discriminación Racial, que emite un dictamen no vinculante. Sobre esa base, el Alto Comisionado para la Migración toma una decisión. La decisión puede incluir la imposición de una sanción de hasta cinco salarios mínimos interprofesionales para personas físicas y hasta 10 salarios mínimos interprofesionales para empresas o entidades públicas.

La Comisión lleva un registro de los actos discriminatorios y de las sanciones impuestas y publica los casos de infracción de la ley con vistas a prevenir dichos actos y concienciar a la sociedad sobre las cuestiones de igualdad y no discriminación.

- **Organismo de protección de datos**

**Comisión Nacional de Protección de Datos (Comissão Nacional de Proteção de Dados o CNPD)**

La CNPD es un órgano administrativo independiente dependiente del Parlamento (Assembleia da República). Su papel consiste en controlar y supervisar el tratamiento de los datos de carácter personal de conformidad con los derechos, libertades y garantías consagrados en la Constitución y la ley. La Comisión es la autoridad nacional de protección de datos personales. La CNPD colabora con las autoridades de supervisión de los datos personales de otros Estados para proteger y defender los derechos de las personas que viven en el extranjero.

#### **Trámite de las quejas:**

Las quejas y solicitudes de individuos relativas a violaciones en el tratamiento de datos de carácter personal deben presentarse por escrito ante la CNPD. También pueden presentarse de manera electrónica a través del [formulario](#) del sitio web de la CNPD, con indicación del nombre, apellido(s), dirección y firma de los autores.

Una vez se haya registrado la queja, el personal de la CNPD la investiga y somete a evaluación previa. En caso de que la cuestión no sea competencia de la CNPD o no sea posible emitir una resolución debido a la naturaleza de la declaración del individuo, debe evaluarse o ser debidamente remitida a aquel miembro al que haya sido asignada.

Las decisiones de la CNPD son adoptadas por mayoría, son vinculantes y están sujetas a reclamaciones y recursos.

- **Otros organismos especializados**

#### **Instituto Nacional para la Rehabilitación (Instituto Nacional para a Reabilitação, Instituto Público o INR, I.P.)**

El Instituto es una institución pública integrado en el Ministerio de Trabajo, Solidaridad y Seguridad Social (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social); tiene autonomía administrativa y sus propios recursos. El Instituto trabaja para asegurar la igualdad de oportunidades, luchar contra la discriminación y valorizar a las personas con discapacidad mediante el fomento de sus derechos fundamentales.

El Instituto puede recibir quejas relativas a discriminación por los motivos de discapacidad señalados en la Ley sobre discriminación (Lei da Discriminação). Se considera discriminación cualquier acto que viole los derechos fundamentales de una persona, o que niegue o restrinja el ejercicio de dichos derechos, por razones de discapacidad.

#### **Trámite de las quejas:**

Para iniciar el procedimiento de queja, debe enviarse una descripción completa del supuesto acto discriminatorio al Instituto. En el sitio web hay un [formulario de queja](#) disponible, que se puede enviar por correo electrónico.

El interesado debe identificarse (nombre y apellido(s) completos, documento de identidad, de ciudadanía o fiscal, dirección completa, teléfono y otra información de contacto) y facilitar una descripción clara de todos los hechos. Debe especificar quiénes son los testigos y facilitar su nombre y apellido(s), dirección e información de contacto. La queja debe ir acompañada, en la medida de lo posible, de testimonios, documentos u otros elementos probatorios que demuestren la ocurrencia del acto discriminatorio.

Una vez se haya presentado la queja, el expediente se remite a la autoridad administrativa (inspecciones generales, autoridades reguladoras u otros órganos competentes) con competencia para investigar y/o sancionar en la fase de instrucción para la práctica de las pruebas. Tras esta, bien se archiva el expediente, bien se impone una sanción (así como otras sanciones accesorias). Se envía una copia de la resolución al Instituto.

La perpetración de un acto discriminatorio está sujeta al pago de una sanción, que puede oscilar entre cinco y treinta veces el valor del salario mínimo interprofesional mensual, dependiendo de si las violaciones han sido cometidas por personas físicas o jurídicas.

Según la gravedad de la infracción y la culpa del infractor, pueden imponerse sanciones adicionales como el embargo de bienes, la inhabilitación profesional o de otro tipo, la privación del derecho a subsidios y prestaciones concedidos por autoridades públicas, el cierre de establecimientos y la publicación de la sanción.

#### **Comisión para la Igualdad en el Trabajo y el Empleo (Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego o CITE)**

La CITE es un órgano colegiado igualitario y tripartito con autonomía administrativa y personalidad jurídica. Fomenta la igualdad y la lucha contra la discriminación entre hombres y mujeres en el trabajo, el empleo y la formación profesional y colabora en la aplicación de la legislación y las obligaciones dispuestas en los tratados de este ámbito, así como las obligaciones relativas a la protección de la paternidad y la conciliación de la vida profesional y la vida familiar y privada en el sector cooperativo, público y privado.

Entre sus principales actividades se encuentran la evaluación de quejas presentadas ante la CITE o situaciones que apuntan a la violación de las disposiciones legales relativas a la igualdad y la no discriminación entre hombres y mujeres en el trabajo, el empleo y la formación profesional. También trabaja para asegurar la protección de la paternidad y la conciliación de la vida profesional con la vida familiar y privada, y ofrece información y asistencia jurídica al respecto.

#### **Trámite de las quejas:**

Cualquier persona puede presentar una queja contra anuncios de trabajo y otros métodos de contratación de empleados que no garanticen el derecho a la igualdad entre hombres y mujeres a la hora de acceder a un empleo.

Cualquier trabajador puede presentar una queja en caso de discriminación entre hombres y mujeres a la hora de acceder a un empleo, puesto de trabajo o formación profesional.

Las quejas pueden presentarse por carta, fax o correo electrónico. También pueden presentarse llamando al teléfono gratuito 800 204 684 o en las instalaciones de la CITE, con cita previa (teléfono: 21 780 37 09).

La CITE debe comunicar la existencia o indicios de prácticas laborales discriminatorias por motivos de género al organismo de inspección laboral (Autoridade para as Condições do Trabalho o Autoridad para las Condiciones Laborales), que podrá iniciar procedimientos de infracción administrativa, como se ha señalado anteriormente.


#### **Autoridad para las Condiciones Laborales**

La Autoridad para las Condiciones Laborales (ACT) es un servicio estatal cuyo objetivo es fomentar la mejora de las condiciones de trabajo en Portugal, asegurándose de que se cumpla la normativa laboral en el contexto de las relaciones de trabajo privadas y fomentando la salud y la seguridad en el trabajo en todo el sector privado.

También controla que se cumpla la legislación relativa a la salud y la seguridad en el trabajo en todos los sectores y en los órganos y departamentos de la Administración pública central (directa e indirecta) y local, incluyendo los institutos públicos cuando ofrecen servicios personalizados o fondos públicos.

Se pueden presentar quejas relativas a deficiencias en las instalaciones o al incumplimiento de las disposiciones del ámbito de competencia de la ACT, incluidas: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; contratos temporales de trabajo; desigualdad y discriminación laboral; desplazamiento de los trabajadores; trabajos no declarados o irregulares; trabajos de temporada; trabajos realizados por inmigrantes.

#### **Trámite de las quejas:**

Todos los trabajadores, representantes de empleados u otra parte interesada pueden presentar una queja simplemente completando el  [formulario electrónico](#) disponible en el sitio web de la ACT.

En caso de que, en el ejercicio de sus obligaciones, el inspector laboral verifique o demuestre personal y directamente una infracción de una norma sancionada con multa (incluso después del suceso), debe elaborar un informe oficial. En caso de violaciones que no verifique personalmente, el inspector laboral elabora un informe de incidente con base en las pruebas disponibles y el nombre de al menos dos testigos.

Tras la elaboración del informe, el acusado es notificado y dispone de un periodo de 15 días para pagar la multa de manera voluntaria, presentar una respuesta por escrito con documentos justificativos y una lista de testigos, o acudir en persona a declarar.

El plazo para finalizar la investigación es de 60 días, que podrá ser ampliado por periodos de igual duración en casos debidamente justificados.

Las infracciones administrativas muy graves o la reincidencia dolosa o por negligencia grave, pueden hacerse públicas como sanción accesoria. En caso de reincidencia en alguna de las infracciones administrativas mencionadas pueden imponerse sanciones adicionales como, por ejemplo, la prohibición temporal del ejercicio de la actividad económica, la privación del derecho a participar en subastas o contratos públicos, o la publicación de la sentencia, teniendo en cuenta los efectos perjudiciales para el empleado o el beneficio económico perdido por el empleador.

En caso de que la infracción consista en la omisión de una obligación, el pago de la multa no exime al infractor de cumplir con dicha obligación en caso de que sea posible. Si la infracción es el resultado del impago de cantidades, la ACT puede acordar, además de la multa, que las cantidades debidas a los trabajadores se paguen en el mismo plazo que para la multa.

**Agencia Portuguesa de Medio Ambiente (Agência Portuguesa do Ambiente o APA)**

El cometido de la Agencia Portuguesa de Medio Ambiente consiste en proponer, desarrollar y controlar la gestión participativa e integrada de las políticas de desarrollo sostenible y medioambiental, en coordinación con otras políticas sectoriales y en colaboración con entidades públicas y privadas que trabajan por el mismo objetivo. Trabajan por una protección y mejora medioambiental de alto nivel y por la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos. Asimismo, es la autoridad nacional encargada de la implantación de un sistema de responsabilidades medioambientales.

Por daños medioambientales se entienden: a) daños a los hábitats naturales y especies protegidos; b) daños a las aguas; c) daños al suelo.

Las observaciones relativas a los daños medioambientales o a la amenaza inminente de dichos daños pueden presentarse ante la Agencia, a la que se podrá solicitar que tome medidas. La persona que presenta la observación debería presentar también todos los datos o intervenciones relevantes a su disposición.

#### **Trámite de las quejas:**

Cualquier particular o interesado puede enviar una solicitud por correo postal o electrónico. También existe un [formulario de contacto electrónico](#) en el sitio web de la Agencia.

La autoridad competente evalúa la solicitud de medidas e informa a las partes interesadas de si la acepta o la rechaza. Si la autoridad competente confirma la existencia de daños medioambientales y estima la petición del solicitante, se notifica dicha petición al operador con vistas a la toma de una decisión sobre las medidas que se llevarán a cabo.

#### **Inspección General de Agricultura, Mar, Medio Ambiente y Ordenación Territorial (Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território o IGAMAOT)**

La IGAMAOT es un servicio central dependiente de la Administración estatal que se encarga del control, auditoría y fiscalización de los departamentos y órganos del ámbito de competencia de la IGAMAOT, en términos de administración, gestión y misiones (comisiones de servicios). En los ámbitos de la regulación y la seguridad alimentaria, controla el apoyo de los fondos nacionales y de la UE. En las áreas del medio ambiente, la ordenación territorial y la conservación de la naturaleza, se encarga del seguimiento permanente y el control continuo de la legalidad.

Sus actividades involucran a los operadores privados y al sector público, así como a los ciudadanos, en materias relativas a la legislación medioambiental, la ordenación territorial o la conservación de la naturaleza, y a los beneficiarios de las ayudas nacionales o europeas en agricultura y pesca.

La IGAMAOT recibe quejas relativas a actos que se encuentran de su ámbito de competencias. Interviene en aquellas cuestiones de mayor riesgo potencial en conjunción con el resto de autoridades competentes, según la situación.

#### **Trámite de las quejas:**

La IGAMAOT dispone de un portal electrónico (*Balcão Eletrónico*) en su página web a través del cual se pueden presentar quejas mediante un [formulario electrónico](#) que debe contener una descripción detallada de la situación en cuestión, además del nombre, apellido(s) e información de contacto del interesado. Este puede solicitar que se respete la confidencialidad de estos datos si marca la casilla correspondiente en el formulario.

Las quejas, declaraciones, denuncias, informes de incidentes y otras solicitudes presentadas a la IGAMAOT que contengan material que ya ha sido evaluado en el contexto de una inspección dan lugar al inicio de un procedimiento administrativo específico, llevado a cabo de acuerdo con el Código Procesal Administrativo (Código do Procedimento Administrativo).

Las solicitudes anónimas no se tendrán en cuenta, excepto cuando estén suficientemente documentadas o fundamentadas.

Durante el proceso administrativo, la IGAMAOT establece un plazo para que los órganos implicados respondan a las solicitudes de información o envíen dicha información.

Dentro del ámbito de la investigación, se pueden realizar diligencias en colaboración con las entidades competentes con vistas a recoger información y pruebas que permitan tomar una decisión sobre si llevar a cabo la inspección.

Una vez se haya evaluado el expediente, y sin perjuicio de la necesaria denuncia a efectos penales, se elabora una propuesta razonada que se presenta ante el inspector general para que decida si archivar el expediente, continuar los trámites, tomar medidas extraordinarias o remitir la cuestión al miembro del Gobierno encargado de la IGAMAOT, que decide qué medidas tomar al respecto.

#### **Inspección General de los Servicios de Justicia (Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça o IGSJ)**

La IGSJ es un servicio central de la Administración estatal, con autonomía administrativa, cuyo cometido es auditar, inspeccionar y fiscalizar a todas las entidades, servicios y organismos dependientes del Ministerio de Justicia o que estén sujetos a su supervisión o regulación, incluidas las instituciones penitenciarias, con vistas a la corrección de ilegalidades o irregularidades y a la optimización del funcionamiento de los servicios.

Las quejas deben presentarse en relación con acciones y omisiones que se consideren ilegales, especialmente: retrasos en la prestación de servicios públicos; servicios deficientes; comportamiento inadecuado de los funcionarios y el personal laboral; mal estado de las instalaciones; y, en general, toda irregularidad o deficiencia en el funcionamiento de los servicios.

#### **Trámite de las quejas:**

Las quejas pueden presentarse sin ninguna formalidad especial en persona o por correo postal, teléfono, fax o correo electrónico. En el sitio web de la IGSJ existe un [formulario electrónico](#) a tal fin.

Las quejas, reclamaciones, denuncias y declaraciones presentadas en persona ante la IGSJ son recibidas por el inspector correspondiente.

Siempre se asigna un número de expediente a las quejas presentadas. Dicho número se notifica al interesado, que debe mencionarlo cada vez que contacte con la IGSJ. Si procede, la queja se vincula a una auditoría o una inspección pendiente o en curso.

Los interesados pueden solicitar a la IGSJ información sobre su expediente por cualquier medio y siempre que especifiquen el número de expediente. Si la queja se presenta a través del sitio web de la IGSJ, se puede controlar el progreso de la misma utilizando la contraseña de acceso que se generó al presentar la queja de manera electrónica.

Las quejas anónimas solo se analizan si las declaraciones realizadas se consideran motivadas y detalladas. No se da información al interesado sobre el resultado de las investigaciones realizadas, ni es posible consultar información sobre el estado del expediente en cuestión a través del sitio web de la IGSJ, ya que el acceso a esta información depende de los permisos del usuario.

#### **Inspección General de Asuntos Internos (Inspeção-Geral da Administração Interna o IGAI)**

La IGAI es un servicio independiente de control externo de la actividad policial. Depende del Ministerio del Interior (Ministério da Administração Interna o MAI) y en el ámbito de sus competencias de control se encuentran todos los cuerpos y fuerzas de seguridad: la Guardia Republicana (Guarda Nacional Republicana o GNR), la Policía de la Seguridad Pública (Policía de Segurança Pública o PSP) y el Servicio de Extranjeros y Fronteras (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras o SEF), que dependen de este Ministerio. Lleva a cabo fiscalizaciones, inspecciones y auditorías de alto nivel de estos órganos y defiende los derechos de los ciudadanos, prestando especial atención a la protección de los derechos humanos y el mantenimiento del orden público.

Cualquier persona (portuguesa o extranjera), grupo de personas, asociación, empresa u otra entidad colectiva puede presentar una queja relativa a acciones y omisiones consideradas ilegales, en especial aquellas relativas a violaciones de los derechos fundamentales de los ciudadanos por parte del personal de los órganos dependientes del MAI. Dichas violaciones incluyen retrasos en la prestación de servicios, servicio deficiente, comportamiento inadecuado del personal en el ejercicio de funciones públicas u otros colaboradores del MAI, mal estado de las instalaciones y, en general, toda irregularidad o deficiencia en el funcionamiento de los servicios.

#### **Trámite de las quejas:**

Las quejas pueden presentarse sin ninguna formalidad especial por correo postal, en persona o por correo electrónico.

La queja debe contener una descripción detallada de la situación, identificar a la persona responsable, especificar la fecha y lugar exactos [calle y número, aldea (*lugar*), parroquia (*freguesia*) y municipio (*concelho*)] y, si es posible, ir acompañada de un mapa de localización de la situación en cuestión.

Si no es posible presentar pruebas en el momento en el que se realiza la declaración, deben presentarse tan pronto como sea posible.

La IGAI se asegura de que todas las quejas de su competencia sean debidamente examinadas y que todos los interesados identificados reciban una respuesta a sus declaraciones. Se puede solicitar a la IGAI información sobre el estado del expediente siempre que se especifique el número de este.

Las quejas anónimas solo se analizan si las declaraciones realizadas se consideran motivadas y detalladas.

#### **Inspección General de Educación y Ciencia (Inspeção-Geral da Educação e Ciência o IGEC)**

La IGEC controla la legalidad y regularidad de los actos de los órganos, servicios y organismos del Ministerio de Educación y Ciencia (Ministério da Educação e Ciência) o dependientes del miembro competente del Gobierno. Asimismo, controla, audita y fiscaliza el funcionamiento del sistema educativo: preescolar, primaria, secundaria y superior; formas especiales de educación; educación extraescolar; ciencia y tecnología; y órganos, servicios y organismos del Ministerio.

La IGEC salvaguarda, defiende y fomenta los intereses y derechos legítimos de los ciudadanos, y la equidad y justicia del sistema educativo. Su trabajo implica analizar y tramitar las quejas de los usuarios y agentes del sistema educativo y puede conllevar una investigación o un proceso disciplinario.

#### **Trámite de las quejas:**

Las quejas pueden presentarse por carta, fax o correo electrónico. Antes de presentar una queja ante la IGEC, los usuarios y agentes del sistema educativo deben, en la medida de lo posible, explicar la situación a los órganos competentes de la agrupación escolar o escuela individual, de la institución de enseñanza superior o del órgano o servicio.

El trabajo lo llevan a cabo las áreas de inspección territorial (*áreas territoriais de inspeção*) de la IGEC, que se encargan de evaluar las quejas presentadas por los usuarios y agentes del sistema educativo y determinan el procedimiento más apropiado para tramitarlas. También pueden llevar a cabo investigaciones preliminares para definir el objeto de la queja y determinar los fundamentos de la misma de manera rápida y eficaz. En caso de que dichas quejas estén relacionadas con cuestiones de competencia del director de la agrupación escolar o escuela individual, del rector, presidente o director de la institución o establecimiento de enseñanza superior o del director general de instituciones educativas, a través de los delegados regionales de educación, las quejas se remiten directamente a ellos. Las quejas relativas a los órganos o servicios de educación y ciencia son analizadas directamente por la IGEC una vez hayan declarado las partes involucradas.

Las quejas recibidas en la sede central de la IGEC se envían a las áreas de inspección territorial para que estas decidan el procedimiento más apropiado.

Los directores de agrupaciones escolares o escuelas individuales y el rector, presidente o director de la institución o establecimiento de enseñanza superior tienen autoridad disciplinaria sobre el personal docente y no docente y sobre los estudiantes. Por su parte, el director general de instituciones educativas, a través de los delegados regionales de educación, tiene autoridad disciplinaria sobre el órgano de gestión y administración de las agrupaciones escolares o escuelas individuales.

Sin embargo, cuando se determina a través de una inspección que se han cometido infracciones disciplinarias, el inspector general tiene competencia para iniciar el procedimiento disciplinario correspondiente.

Las quejas recibidas en la sede central o en las áreas de inspección territorial relativas al trabajo de otros sectores de la Administración y/o la acción de entidades privadas que no sean competencia del Ministerio de Educación y Ciencia se remiten a los servicios competentes de la Administración central, regional o local pertinente y se notifica a la parte interesada.

#### **Inspección General de Actividades de Salud (Inspeção-Geral das Atividades em Saúde o IGAS)**

La Inspección General de Actividades de Salud es un servicio central que depende de la Administración estatal, cuyo cometido es velar por el cumplimiento de la ley y unos niveles de servicio altos en todas las áreas de la asistencia sanitaria, tanto por parte de los órganos del Ministerio de Salud (Ministério da Saúde) o aquellos bajo su autoridad, como de las entidades públicas, privadas y del sector social.

Se pueden presentar quejas a la IGAS respecto de toda irregularidad o deficiencia en el funcionamiento de los servicios, por ejemplo, acciones y omisiones consideradas ilegales, uso indebido de dinero o fondos públicos, fraude o corrupción, obstáculos o desigualdades en el acceso al sistema sanitario en un establecimiento o por un proveedor concreto, mala práctica por parte de funcionarios o profesionales de la salud, etc.

En caso de que los hechos denunciados no sean competencia de la IGAS, las declaraciones o quejas de entidades debidamente identificadas se remiten al organismo competente.

#### **Trámite de las quejas:**

Toda persona (portuguesa o extranjera), grupo de personas, asociación, empresa u otra entidad colectiva puede presentar una queja por correo postal o electrónico.

Las quejas o declaraciones pueden presentarse en cualquier momento y deben estar completas y justificadas, dar, siempre que sea posible, información detallada sobre las personas u organizaciones implicadas, hechos, fechas y lugares en los que ocurrieron, identificación personal [nombre, apellido(s) e información de contacto] e información sobre si se ha presentado la misma queja/declaración contra otro órgano.



La IGAS analiza las quejas/declaraciones en las que se pueda valorar su grado de motivación, así como las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos o acciones, sus autores y su potencial responsabilidad están motivadas.

Las quejas/declaraciones pueden dar lugar a un procedimiento de aclaración o inspección de acuerdo con el Reglamento de Actividades Inspectoras de la IGAS (Regulamento da Atividade Inspetiva da IGAS).

En caso de los procedimientos de inspección, siempre se tiene en cuenta el principio contradictorio. Esto permite que los implicados sean oídos, excepto en aquellos casos dispuestos por la ley, es decir, casos en los que la instrucción de procedimientos penales y la obtención de pruebas puedan ser obstaculizadas.

Las partes interesadas debidamente identificadas son informadas del resultado de la intervención de la IGAS.

#### **Autoridad Reguladora de Salud (Entidade Reguladora da Saúde o ERS)**

La Autoridad Reguladora de Salud es un organismo público independiente cuya tarea consiste en regular la actividad de los centros de salud, es decir, todos los centros sanitarios públicos, privados y sociales que atienden a los ciudadanos portugueses, excepto las farmacias.

La tarea de regular y supervisar a los proveedores implica: tramitar reclamaciones de los usuarios, proveedores e instituciones; llevar a cabo inspecciones y auditorías de las instalaciones de los centros sanitarios; investigar situaciones que puedan poner en riesgo los derechos de los usuarios; llevar a cabo procesos por infracciones administrativas e imponer sanciones; emitir instrucciones, recomendaciones y dictámenes; realizar estudios sobre la organización del sistema sanitario.

Reclamaciones que son competencia de la ERS:

- acceso al sistema sanitario;
- discriminación;
- calidad de la asistencia sanitaria;
- calidad de la atención administrativa;
- derechos de los usuarios;
- tiempo de espera para ser atendido;
- tiempo de espera para cita previa;
- cuestiones financieras;
- cuestiones jurídicas;
- calidad de las instalaciones.

#### **Trámite de las quejas:**

Los usuarios de los servicios sanitarios pueden presentar una reclamación utilizando el libro de reclamaciones que deben tener obligatoriamente los centros donde se presta el servicio público, o directamente a la empresa o proveedor o distribuidor del servicio después de los hechos.

También pueden presentar sus reclamaciones directamente ante la ERS por correo postal, por teléfono, en persona o a través del Libro de Reclamaciones Electrónico (Livro de Reclamações Online) disponible en el sitio web de la ERS: <https://www.ers.pt/pages/50>. La ERS tramita las reclamaciones presentadas a través del Libro de Reclamaciones Electrónico de la misma manera que tramita aquellas presentadas por medio del libro de reclamaciones tradicional, disponible en las instalaciones de los centros sanitarios.

Si el reclamante ha escrito su reclamación en el libro de reclamaciones del centro sanitario, puede enviar una copia de su reclamación a la ERC, que debe haber recibido en el momento en el que presenta su declaración (copia azul). El centro tiene 10 días hábiles para remitir la demanda a la ERS.

Si el usuario presenta su reclamación directamente al centro mediante correo postal, fax o correo electrónico, puede enviar una copia del documento original a la ERS.

Una vez recibida la reclamación, la ERS solicita al reclamante que realice las alegaciones que considere pertinentes. Según el contenido de la reclamación y las alegaciones realizadas, la ERS toma las medidas que considera apropiadas de acuerdo con las competencias que le otorga la ley. Si el autor de la reclamación no está adecuadamente identificado o la reclamación no está lo suficientemente motivada, se archiva el expediente. Si la reclamación no es competencia de la ERS, esta informa al reclamante de qué órgano debe tramitarla y lo remite según convenga.

## **Inspección General del Ministerio de Trabajo, Solidaridad y Seguridad Social (Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social o IGMTSSS)**

La IGMTSSS es un servicio que depende de la Administración estatal y que es parte del Ministerio de Trabajo, Solidaridad y Seguridad Social (*Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social* o MTSSS). Supervisa a los servicios y organismos del MTSSS o aquellos que dependen del Ministerio correspondiente.

La IGMTSSS analiza el cumplimiento legal y normativo de los actos de los servicios y organismos del Ministerio o que dependen del Ministerio correspondiente, y evalúa su ejecución y gestión a través de inspecciones y auditorías. Asimismo, evalúa la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y recomienda cambios y medidas para corregir las deficiencias e irregularidades detectadas.

Se pueden enviar a la Inspección las quejas, denuncias y reclamaciones relativos a vulneraciones en el ejercicio de sus actividades realizadas por órganos dependientes del Ministerio, incluidas las instituciones que pertenecen a la Santa Casa de la Misericordia (*Santa Casa da Misericórdia*) y las instituciones privadas de solidaridad social,.

### **Trámite de las quejas:**

Las quejas pueden presentarse por correo postal, electrónico o a través del [formulario electrónico](#) disponible en el sitio web. Además de los datos de la entidad objeto de la queja y la fecha de los hechos, la queja debe incluir una descripción detallada y breve de los acontecimientos que dieron lugar a la situación en cuestión.

### **Autoridad de Seguridad Alimentaria y Económica (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica o ASAE)**

La ASAE es el organismo administrativo nacional especializado en seguridad de los alimentos y supervisión económica. Se encarga de evaluar y publicar los riesgos existentes en la cadena alimentaria y de regular las actividades económicas en los sectores alimentarios y no alimentarios, a través de la prevención y la supervisión del cumplimiento de la ley correspondiente.

Todos los proveedores de bienes o servicios que lleven a cabo su actividad en un establecimiento físico, fijo y permanente, que tengan contacto directo con el público y que suministren bienes o servicios en Portugal están obligados a tener un libro de reclamaciones.

### **Trámite de las quejas:**

En caso de que un cliente no esté completamente satisfecho con un servicio o un producto, puede solicitar el libro de reclamaciones para explicar la razón de su insatisfacción. Los proveedores de servicios deben enviar los documentos originales de la reclamación a la ASAE en 10 días hábiles.

Los actos ilegales también podrán denunciarse mediante el [formulario electrónico](#) disponible en el sitio web de la ASAE, pudiendo referirse a infracciones administrativas o a cuestiones delictivas de la competencia de dicha Autoridad.

Si el acto ilegal denunciado no es competencia de la ASAE, la denuncia será referida a la autoridad competente.

La denuncia debe presentarse de manera completa y justificada y, en la medida que sea posible, con información detallada de los hechos y el órgano denunciado, el lugar donde ocurrieron los hechos (dirección y/o puntos de referencia), los motivos de la denuncia y otras cuestiones relevantes. En caso de que la denuncia sea anónima, no se puede proporcionar más información más adelante.

Tras recibir la denuncia y las alegaciones correspondientes, la ASAE iniciará el proceso correspondiente si los hechos de la denuncia apuntan a una infracción administrativa especificada en la norma aplicable concreta. De no ser así, la ASAE notifica al proveedor de los bienes o servicios, para que pueda presentar las alegaciones que considere apropiadas en 10 días hábiles.

Después de analizar el contenido de las alegaciones y los fundamentos de la denuncia, la ASAE puede remitir dicha denuncia a otro órgano con competencia en el asunto o proponer que se archive si no existe justificación para proseguir con las actuaciones.

Si el análisis de los hechos aducidos en la denuncia resulta en litigio, y tras haber tomado todas las medidas para resolver la situación, la ASAE informa al denunciante por escrito (si ha sido debidamente identificado) de los procedimientos o medidas que se han emprendido o emprenderán.

### **Otros organismos**

**Instituto de Seguridad Social (Instituto da Segurança Social, I.P. o ISS)**

El Instituto de Seguridad Social es una institución pública con un régimen especial ante la ley. Depende de la Administración indirecta del Estado y tiene autonomía administrativa y financiera y sus propios recursos.

Se encarga de asegurar la concesión de asistencia jurídica gratuita. La asistencia jurídica gratuita es un derecho de las personas y las entidades sin ánimo de lucro que no pueden pagar los costes de los procedimientos judiciales, en caso de despido, divorcio, desahucio, embargo, etc., o de procedimientos extrajudiciales, en caso de divorcios de mutuo acuerdo.

La asistencia jurídica gratuita incluye dos tipos de servicio.

**Asesoramiento jurídico:** consulta con un abogado (*advogado*) para aclaraciones técnicas sobre el Derecho aplicable a cuestiones o casos específicos en los que los derechos o intereses legítimos personales sean violados o estén en riesgo de serlo (no se aplica a entidades sin ánimo de lucro).

**Asistencia judicial:** nombramiento de un abogado y pago de sus honorarios o los del abogado de oficio (*defensor oficioso* es el nombre que reciben los abogados de los imputados en un proceso penal o los sujetos objeto de un procedimiento por infracción administrativa), exención de las costas judiciales u opción de pagarlas a plazos, y asignación de un agente de ejecución (*agente de execução*, que siempre es un funcionario judicial quien realiza las tareas de un agente público de ejecución).

Tienen derecho a asistencia jurídica gratuita:

- los ciudadanos de Portugal y de la Unión Europea;
- los extranjeros y apátridas con permiso de residencia válido en un Estado miembro de la Unión Europea;
- los extranjeros sin permiso de residencia válido en ningún Estado miembro de la Unión Europea (en caso de que la ley de su país de origen garantice los mismos derechos a los ciudadanos portugueses);
- las personas que vivan o residan en un Estado miembro de la Unión Europea que no sea aquel en el que se lleva a cabo el proceso (litigios transfronterizos); y
- las personas jurídicas sin ánimo de lucro, que solo tienen derecho a asistencia jurídica gratuita en forma de exención de las tasas judiciales u otras costas procesales, de contratación y pago de los honorarios del abogado, de pago de los honorarios del abogado de oficio y de asignación de un agente de ejecución.

Todas las personas anteriormente mencionadas deben demostrar que no pueden permitirse los gastos relacionados con la demanda, la contratación del abogado, etc.

El Derecho portugués considera que experimentan dificultades económicas aquellas personas que, en función de sus ingresos, recursos y los gastos corrientes de su hogar, no están en condiciones objetivas de pagar los costes de un procedimiento.

Los formularios de solicitud de asistencia jurídica pueden obtenerse de manera gratuita en cualquier oficina de atención al público de los Servicios de Seguridad Social (Serviços de Segurança Social) o en [formato electrónico](#) en el sitio web de la Seguridad Social.

La solicitud puede presentarse en persona o por correo postal en cualquier oficina de atención al público de la Seguridad Social (deben adjuntarse todos los documentos necesarios).

Para saber si se tiene derecho a asistencia jurídica gratuita puede consultarse el simulador de asistencia jurídica gratuita, disponible en la columna derecha del siguiente sitio web: <http://www.seg-social.pt/calculo-do-valor-de-rendimento-para-efeitos-de-proteccao-juridica>


Para más información, consulte la página [Acudir a los tribunales – Asistencia jurídica gratuita](#).

#### **Comisión para la Protección de las Víctimas de Delitos (Comissão para a Proteção das Víctimas de Crimes)**

La Comisión para la Protección de las Víctimas de Delitos es el órgano del Ministerio de Justicia (Ministério da Justiça) encargado de recibir, analizar y tomar decisiones sobre solicitudes de indemnización pública (*pedidos de indemnização pelo Estado*) presentadas por víctimas de delitos violentos o de violencia doméstica.

La obligación de pagar la indemnización es de la persona que comete el delito pero, en algunos casos, el Estado puede anticipar la indemnización cuando el autor del delito no puede pagar o no puede pagarla en un periodo de tiempo razonable, y el daño ha provocado un cambio considerable en el nivel y la calidad de vida de la víctima.

La solicitud de indemnización puede presentarse hasta un año después de la fecha del delito o, en caso de que se hubiese incoado el proceso penal, hasta un año después de que se emita sentencia. Las víctimas que fuesen menores en el momento del delito pueden presentar la solicitud hasta un año después de haber alcanzado la mayoría de edad o tras haberse emancipado.

La solicitud debe presentarse por medio del formulario adecuado, disponible en las instalaciones de la Comisión o en las Oficinas de Apoyo a las Víctimas de la Asociación Portuguesa de Apoyo a las Víctimas (Gabinetes de Apoio à Víctima da Associação Portuguesa de Apoio à Víctima). También hay un  [formulario electrónico](#) disponible en el sitio web de la Comisión.

La solicitud está exenta de tasas o gastos por parte de la víctima, y los documentos y certificados necesarios para presentarla también son gratuitos.

En caso de que el delito se cometiera en otro Estado miembro de la Unión Europea, la solicitud de indemnización a pagar por el Estado en cuestión puede presentarse ante la Comisión para la Protección de Víctimas de Delitos si el interesado es residente habitual en Portugal.

---

**El Estado miembro correspondiente realiza el mantenimiento de la versión de esta página en la lengua nacional. El correspondiente servicio de la Comisión Europea se encarga de las traducciones. Es posible que las traducciones aun no reflejen algunos de los cambios que la autoridad nacional competente haya hecho en la versión original. La Comisión Europea no asume ninguna responsabilidad con respecto a cualquier información o dato incluido o citado en este documento. Véase el aviso legal para las normas sobre derechos de autor aplicables en los Estados miembros responsables de esta página.**

Última actualización: 15/05/2018