

Si desea **solicitar información sobre contenidos excluidos o exentos** o **presentar una queja sobre la accesibilidad** de este sitio web, puede hacerlo de forma sencilla a través de los siguientes canales, conforme al [Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre](#).

Vías de comunicación disponibles

Medios electrónicos

- Usar el [procedimiento general de quejas del Ministerio del Interior](#). Es necesario certificado electrónico.
- Enviar un correo electrónico con firma digital a: sugerencias@guardiacivil.org
- Adjuntar el [formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior](#) en formato PDF y enviarlo por correo electrónico.

Forma presencial

- Cualquier **puesto de la Guardia Civil**.
- **Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía**, calle Guzmán el Bueno, 110 de Madrid, donde hay disponibles libros oficiales de quejas.

Información que se debe incluir

Para agilizar la tramitación, es importante completar el formulario correspondiente con los siguientes datos:

- **Organismo donde se produjo la incidencia:** indique “accesibilidad web” seguido del sitio web correspondiente.
- **Motivo de la queja o solicitud:** especifique la página concreta afectada y describa claramente los hechos, razones y solicitud. En caso de contenidos excluidos o exentos, detalle los motivos que justifiquen que se trata de una petición razonable.

Estas vías están abiertas a **todas las personas**, garantizando un acceso claro y equitativo a la información y a los servicios digitales.

Contenidos accesibles y exclusiones

El [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre](#), tiene como objetivo garantizar la **accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público**, incluida la Administración General del Estado, el Ministerio del Interior y la Dirección General de la Guardia Civil.

¿Qué contenidos deben ser accesibles?

La normativa se aplica a todos los contenidos digitales puestos a disposición de la ciudadanía, independientemente de la plataforma utilizada. Entre ellos se incluyen:

- Información **textual y no textual**
- **Documentos y formularios** descargables
- **Contenidos multimedia pregrabados**
- **Formularios digitales** y procesos interactivos
- Sistemas de **identificación, autenticación, firma y pago**

Contenidos excluidos o exentos

Quedan fuera del ámbito de aplicación, entre otros:

- **Archivos ofimáticos** publicados antes de la entrada en vigor del real decreto, si no son necesarios para gestiones activas.
- **Contenidos multimedia**, pregrabados anteriores a la norma o emisiones en directo (salvo obligación legal específica).
- **Servicios de mapas en línea**, cuando la información esencial se ofrezca de forma accesible.
- **Contenidos de terceros**, ajenos al control del organismo.

- **Determinados contenidos del patrimonio histórico**, cuya accesibilidad total no sea posible por motivos técnicos o de conservación.
- Sitios de extranet o intranet previos al 23 de septiembre de 2019, hasta que éstos sean objetivo de su revisión sustancial.
- **Contenidos archivados**, no actualizados tras la entrada en vigor de la norma.

Derechos de la ciudadanía

Todas las personas pueden:

- Presentar **comunicaciones, quejas o solicitudes** sobre accesibilidad.
- Solicitar información sobre **contenidos excluidos o exentos**.
- Interponer **reclamaciones** si no se obtiene una respuesta adecuada.

La Administración debe dar respuesta conforme a lo establecido en los artículos 10 a 13 del citado real decreto.

Recursos y reclamaciones

Contra la resolución de una reclamación, se podrán interponer los **recursos administrativos correspondientes**, según lo previsto en el artículo 112 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015](#).