

De acuerdo al artículo 10.2.b), del [Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre](#), sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, **si quiere solicitar la información** relativa a contenidos que están excluidos del ámbito de aplicación de este real decreto, de acuerdo a su artículo 3 apartado 4 , o están exentos por imponer una carga desproporcionada, o **desea presentar quejas sobre la accesibilidad de este sitio web**, puede realizarlo de las siguientes maneras:

- **Electrónicamente** en el caso de disponer de certificado electrónico, a través del [procedimiento general de quejas del Ministerio del Interior](#).
- **Enviando un mensaje de correo electrónico** con la firma digital a la siguiente dirección: sugerencias@guardiacivil.org.

Para facilitar el trámite puede utilizar un formulario autorrellenable de queja o sugerencia en formato PDF, [formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior](#), y enviarlo como archivo adjunto al mensaje.

- **Presencialmente** en un puesto de la Guardia Civil o en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil, sita en Madrid, calle Guzmán el Bueno núm. 110, donde disponen de libros oficiales de quejas.

En todos los casos, **con el fin de poder identificar claramente el asunto de que se trata, se ruega rellene el formulario con el siguiente detalle:**

- Campo **"organismo donde se produjo la incidencia"** debe introducir las palabras "Accesibilidad Web", seguidas del sitio web sobre el que presenta la queja o solicitud de información de contenidos excluidos.
- Campo **"motivo de la queja o sugerencia"** debe indicar la página específica sobre la que presenta la queja de accesibilidad y a continuación concretar los motivos de la queja, o los hechos, razones y petición de contenidos excluidos o exentos que permitan constatar que se trata de una solicitud razonable y legítima en el caso de solicitud de contenidos excluidos o exentos.

Exclusiones del ámbito de aplicación del R.D. 1112/2018

El [Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre](#), sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, tiene por objeto garantizar los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público y otros obligados incluidos en el ámbito de aplicación de su artículo 2. Aplica por tanto a la Administración General del Estado, a su vez al Ministerio del Interior y dentro de éste, a la Dirección General de la Guardia Civil.

El contenido **accesible de los sitios web y de las aplicaciones para dispositivos móviles incluye** la información tanto textual como no textual, los documentos y formularios que se pueden descargar, los contenidos multimedia pregrabados de base temporal, las formas de interacción bidireccional, el tratamiento de formularios digitales y la cumplimentación de los procesos de identificación, autenticación, firma y pago con independencia de la plataforma tecnológica que se use para su puesta a disposición del público.

Asimismo, **quedan excluidos del ámbito de aplicación del citado real decreto** los siguientes contenidos:

- Formatos de archivo de ofimática publicados antes de la entrada en vigor de este real decreto, salvo que los mismos sean necesarios para tareas administrativas activas relativas a las funciones realizadas por los sujetos obligados por este real decreto.
- Contenido multimedia pregrabado de base temporal publicado antes de la entrada en vigor de este real decreto.
- Contenido multimedia en directo de base temporal salvo lo dispuesto en otra legislación específica que obligue al respecto.
- Servicios de mapas y cartografía en línea, siempre y cuando la información esencial se proporcione de manera accesible digitalmente en el caso de mapas destinados a fines de navegación.
- Contenidos de terceros que no estén financiados ni desarrollados por el sujeto obligado ni estén bajo su control.
- Reproducciones de bienes de colecciones del patrimonio que no puedan hacerse plenamente accesibles por alguna de las siguientes causas:
 - Incompatibilidad de los requisitos de accesibilidad con la conservación del bien de que se trate o con la autenticidad de la reproducción.
 - Indisponibilidad de soluciones automatizadas y rentables que permitan extraer el texto de manuscritos u otros bienes de colecciones del patrimonio y transformarlos en contenidos compatibles con los requisitos de accesibilidad.
- Contenidos de extranet e intranet entendidos como sitios web accesibles únicamente para un grupo restringido de personas y no para el público en general, publicados antes del 23 de septiembre de 2019, hasta que dichos sitios web sean objeto de una revisión sustancial.

- Contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles que tengan la condición de archivos o herramientas de archivo por contener únicamente contenidos no necesarios para el desarrollo de cualesquiera tareas administrativas activas, siempre que no hayan sido actualizados ni editados con posterioridad a la entrada en vigor de este real decreto.

El real decreto contempla, en sus artículos 10 a 13, la **necesidad de dar respuesta a los usuarios** respecto a las comunicaciones, quejas y peticiones de contenido excluido o exento, así como reclamaciones a las quejas que realicen.

Contra la resolución de la reclamación se podrán interponer los recursos administrativos que procedan, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015](#).