

META DE GESTIÓN CENDOC 2026

REPORTES ESTADÍSTICOS MENSUALES DE REQUERIMIENTOS AL CENTRO DOCUMENTAL

Febrero 2026

I. ANTECEDENTES

A fin de dar cumplimiento a las “Metas de Eficiencia Institucional y de Desempeño Colectivo 2026”, definidas para la Dirección de Bibliotecas y Centro Documental de la Corte Suprema, corresponde al Centro Documental, como una Unidad dependiente de aquella, la meta de gestión sobre “*Reportes de requerimientos al Centro Documental (CENDOC)*”, que dice relación con los lineamientos sobre desarrollo y aplicación de planes de optimización de procesos de gestión, a fin de incrementar la eficacia y eficiencia en el quehacer del Poder Judicial.

II. PRESENTACIÓN Y CONTENIDO

La información solicitada en los requisitos técnicos se obtiene de un tablero automatizado -cuyas imágenes se muestran en el acápite siguiente-, y se refiere a requerimientos realizados por funcionarios y funcionarias del Poder Judicial a esta Unidad, a través de la mesa de ayuda de administración interna del Centro Documental, ya sea vía correo electrónico de la Unidad o plataforma de Osticket. El reporte obtenido con los datos simplificados de dicho tablero, indica la naturaleza de la información requerida, el número de requerimientos según dicha naturaleza, la mayor o menor complejidad de la consulta y el estado de los requerimientos.

De este modo, la información que se reporta es la siguiente:

1) Temas de ayuda: Se refiere al material solicitado, que tratan sobre:

- i) Jurisprudencia: sentencias que versan sobre temáticas determinadas.
- ii) Sentencias: sentencias específicas en las que se solicitan por rol, año y tribunal.
- iii) Jurisprudencia Masiva: Jurisprudencia (por roles determinados o por temáticas), que atendido su volumen, son extraídos mediante queries o consultas internas en las Bases de Datos del CENDOC.
- iv) Auto Acordados: normativa dictada por el Pleno de la Corte Suprema contenida en Base Histórica de Autos Acordados.
- v) Legislación: normas o leyes, ya sea en texto completo o en relación a determinados articulados.

v) Cuentas de acceso y privilegios: solicitud de usuarios para generar o habilitar cuentas de acceso según el perfil de usuario asignado a su cargo.

vi) No determinado: requerimientos recibidos directamente al correo cdocumental@pjud.cl y no por plataforma Osticket.

vii) Otros: requerimientos no clasificables, por tratarse de servicios fuera de la competencia del CENDOC (doctrina, ayuda de sistema de tramitación (OJV), etc.

2) Solicitante/Requirente: Funcionario que realiza el requerimiento a mesa de ayuda.

3) Cantidad de ingresos de requerimientos a través de mesa de ayuda: Número de ticket ingresados a mesa de ayuda en el mes correspondiente a informar.

4) Tribunal que dictó la sentencia, tipo de recurso y su resultado, si el requerimiento trata sobre jurisprudencia y doctrina. Detalle de la jurisprudencia enviada según el requerimiento.

5) Materia: Si esta es civil, penal, laboral, administrativo, constitucional.

6) Título y Numero de la Ley: si el requerimiento trata sobre legislación

7) Título y número de Auto Acordado, si el requerimiento trata sobre auto Acordados dictados por el Pleno de la Corte Suprema: Detalle del Auto Acordado enviado según requerimiento.

8) Fuente de requerimiento:

i) Web: realizado por plataforma de Osticket (gestor de correos).

ii) Email: realizado a correo electrónico cdocumental@pjud.cl

9) Complejidad del requerimiento:

i) Baja complejidad: materia solicitada es de fácil búsqueda, con un tiempo de respuesta no superior a 3 horas.

ii) Mediana Complejidad: búsqueda de materia solicitada de mayor dificultad, con un tiempo de respuesta superior a 3 horas, pero durante la jornada laboral.

iii) Alta complejidad: son aquellas materias solicitadas requieren de un análisis mayor y en tal caso se evalúa el tiempo respuesta y se comunica de aquello al peticionario.

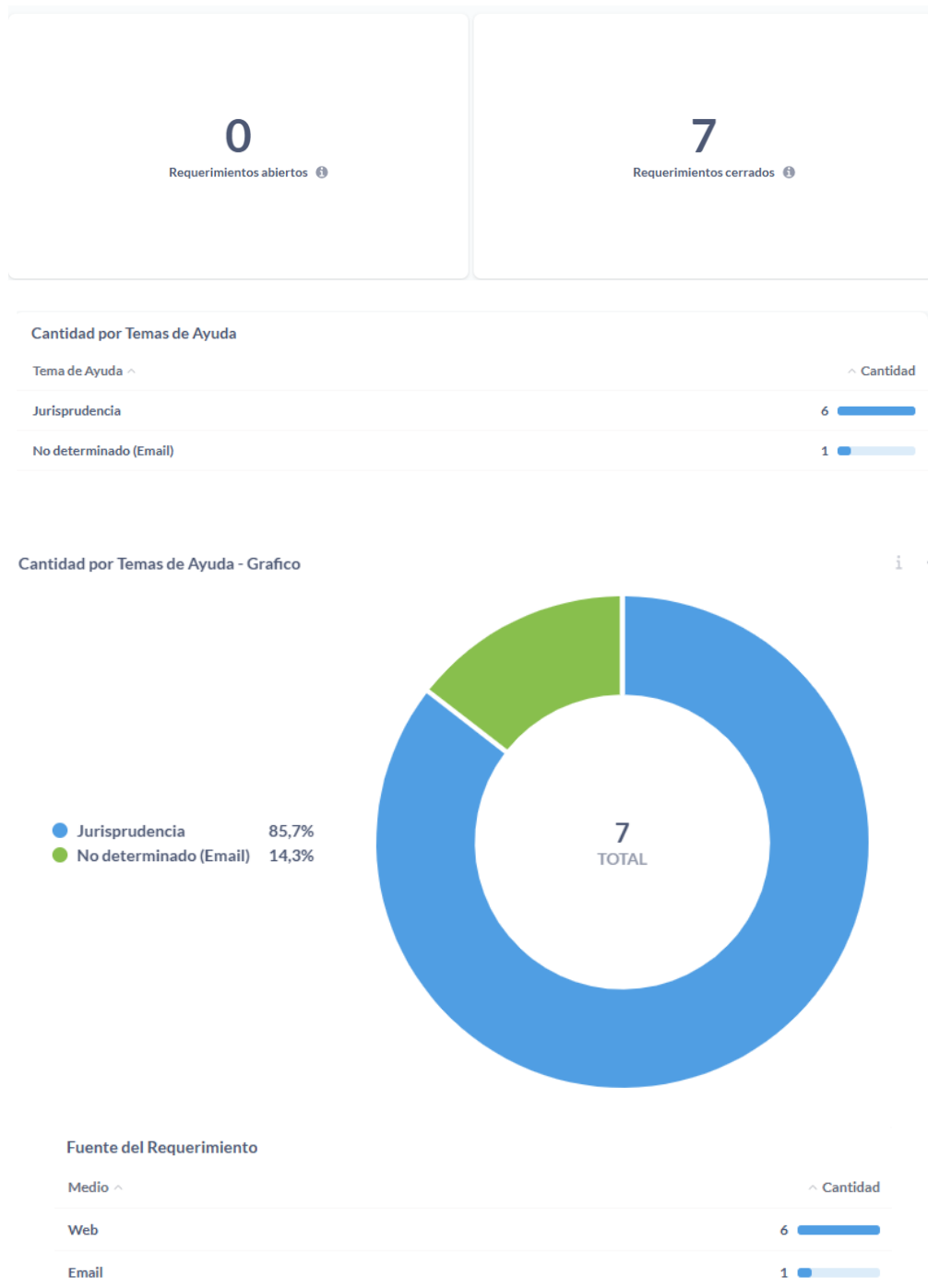
10) Estado de los requerimientos:

i) Abiertos: requerimientos en proceso de respuesta.

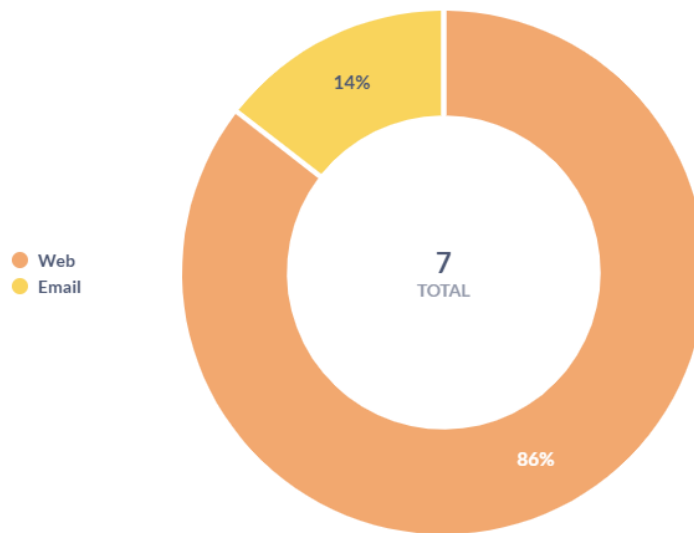
ii) Cerrados: requerimientos que ha sido contestados.

III. MUESTRA TABLERO AUTOMATIZADO (DASHBOARD)

Se generó un tablero automatizado (dashboard) que muestra de manera simplificada los datos del acápite precedente, según se muestra en las imágenes siguientes:



Fuente del Requerimiento - Grafico



Complejidad del Requerimiento

Complejidad ^

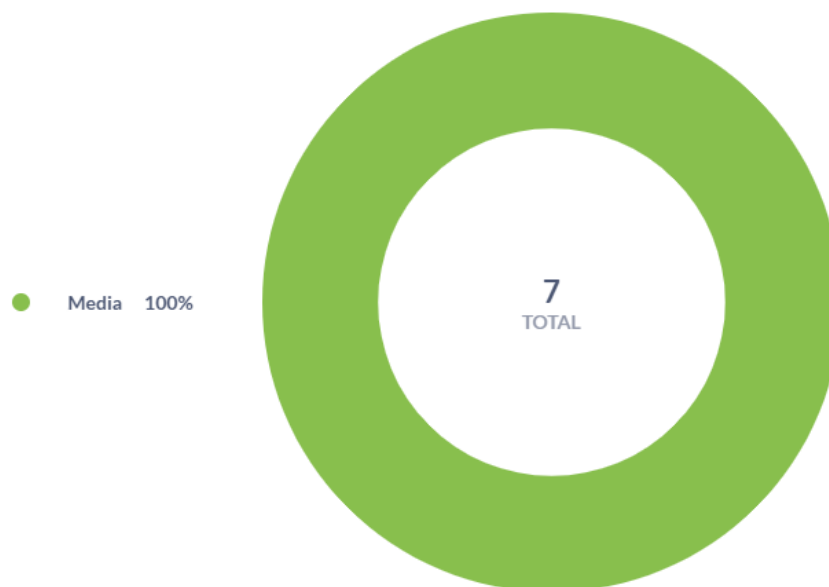
^ Cantidad

Media

7



Complejidad del Requerimiento - Grafico



IV. BREVE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de febrero del 2026, se recibieron un total de 7 requerimientos, los que a la fecha del presente reporte han sido respondidos y, consecuentemente, en estado “cerrado”.

De acuerdo con el tablero precedente, se puede advertir lo siguiente:

- La mayoría de los requerimientos en el ítem **“Temas de ayuda”** se refirió a “Jurisprudencia”, con 6 requerimientos que representan un 85,7% del total de las solicitudes, advirtiéndose que a la fecha de este reporte, es lo más solicitado por los funcionarios y funcionarias del Poder Judicial.

En este mes se recibió 1 consulta de la temática **“No determinado (Email)”** lo que representa un 14,3%, y se refiere a requerimientos recibidos directamente al correo cdocumental@pjud.cl y no por plataforma Osticket, cuyo detalle es el siguiente:

Cargo	Tribunal	Requerimiento
Administrativo de servicios	3° Juzgado de Garantía de Valparaíso	Existencia de algún Auto Acordado, instrucción, resolución que regule la nulidad de la sanción (medida disciplinaria) y la Prescripción de una sanción (medida disciplinaria)

- En relación a la forma de realizar la solicitud, esto es, **“Fuente de requerimiento”**, existe leve diferencia entre las vías de comunicación, siendo las solicitudes vía Web la más utilizada por los usuarios con un total de 6 requerimientos que representan un 86% del total y la vía Email (directa) con 1 requerimiento que representan un 14% del total.
- En cuanto al ítem **“Complejidad”**, este mes se recepcionaron solo requerimientos de media complejidad, que son aquellas cuyo tiempo de respuesta son superior a 3 horas, pero se responde durante la jornada laboral, siendo el total de 7 solicitudes.
- El **“Estado”** de los requerimientos respondidos en el mes reportado a la fecha, se encuentran “Cerrados” en su totalidad.
- En cuanto al **“Solicitante”**, el funcionario de Biblioteca de la Corte Suprema realizó la mayor cantidad de requerimientos durante el mes con un total de 4, seguido de la jueza del Juzgado de Garantía de Calama, el juez del Tribunal Oral de Copiapó y el administrativo del Juzgado de Garantía de Valparaíso, todos con 1 requerimiento.
- En cuanto a la **“Materia”** más solicitada durante el mes fueron en el ámbito “penal”, “administrativo” y “familia” con 2, y de “familia” con 1 requerimiento.

V. OTROS DATOS MÍNIMOS DEL REPORTE

Los datos del solicitante o requirente, del tribunal que dictó la sentencia, tipo de recurso y su resultado, si el requerimiento trata sobre jurisprudencia y doctrina, de la materia, del título y número de la ley y del título y número de auto acordado, se detallan en Anexo de este reporte, pasando a ser parte integrante del mismo.

Medio	Nombre Usuario	Datos del solicitante	Tema	Tema de ayuda (material solicitado)	Materia	(Respuesta) Tribunal que dictó la sentencia, tipo de recurso y su resultado	Complejidad	Prioridad	Estado
Web	Loreto Figueroa	Jueza, Juzgado de Garantía de Calama	Jurisprudencia	Solicita sentencias que analice los elementos del tipo del cuasidelito homicidio por atropello	penal	<u>Respuesta:</u> Se adjuntan las siguientes sentencias: Rol 419-2022 Corte Apelaciones de Temuco, recurso de nulidad (acogida); Rol 500-2022 Corte apelaciones de Iquique, recurso de nulidad (acogido); Rol 1164-2008 Corte Suprema, recurso de casación fondo (por no interpuesto-casación de oficio); Rol 2748-2003 Corte Suprema, casación fondo (rechazado); Rol 14279-2016 Corte Suprema, casación fondo (acogido); Rol 39453-2021 Corte Suprema, recurso de nulidad (rechazado); Rol 207866-2023 Corte Suprema, extradición pasiva (accede).	Media	Normal	Cerrado
Web	Mauricio Pizarro Díaz	Jueza, Tribunal Oral en lo Penal de Copiapó	Jurisprudencia	Secuestro art. 141 - Inciso 4º Código Penal	penal	<u>Respuesta:</u> Usuario había realizado misma consulta en mesa de ayuda (externo) de buscador unificado de sentencias, y se le contesta que su respuesta se realizó por esa plataforma	Media	Normal	Cerrado
Web	Javier Garrido	Funcionario de la Biblioteca Corte Suprema	Jurisprudencia	Solicitud sobre el acceso o remisión de fallos dictados por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en materias de responsabilidad contractual y extracontractual, en los cuales haya actuado como ministra redactora la ministra Romy Rutherford.	civil	<u>Respuesta:</u> Se adjunta un archivo con 17 sentencias y un Excel que contiene metadatos de las sentencias *detalle a continuación de este cuadro resumen.	Media	Normal	Cerrado
Email	José Molina	Administrativo, Juzgado de Garantía de Valparaíso	No determinado (Email)	Consulta por la existencia de algún Auto Acordado, instrucción, resolución o símil de vuestra Excm. Corte Suprema que regule lo siguiente: a) Nulidad de una sanción (medida disciplinaria). b) Prescripción de una sanción (medida disciplinaria).	administrativo	<u>Respuesta:</u> Se adjunta Acta 108-2020 dictada por el Pleno de la Corte Suprema sobre "Auto Acordado sobre procedimiento para Investigar la responsabilidad disciplinaria de los integrantes del Poder Judicial"	Media	Normal	Cerrado

Web	Javier Garrido	Funcionario de la Biblioteca Corte Suprema	Jurisprudencia	Solicita sentencia 30498-2024 y señala que se realizó búsqueda en la intranet y no aparece publicado	familia	<u>Respuesta:</u> si se encuentra publicado, incluso sin clave de acceso. Se adjunta pantallazo y sentencia Rol 30498-2024 Corte Suprema, recurso de casación en el fondo familia (acogido)	Media	Normal	Cerrado
Web	Javier Garrido	Funcionario de la Biblioteca Corte Suprema	Jurisprudencia	Solicita sentencia 30498-2024 y señala que se realizó búsqueda en la intranet y no aparece publicado	familia	<u>Respuesta:</u> se responde que ya se contestó misma pregunta en correo anterior	Media	Normal	Cerrado
Web	Javier Garrido	Funcionario de la Biblioteca Corte Suprema	Jurisprudencia	Jurisprudencia art. 544 N° 4 del código orgánico de tribunales	administrativo	<u>Respuesta:</u> jurisprudencia no encontrada en nuestras bases de sentencias	Media	Normal	Cerrado

*Detalle de las 17 sentencias enviadas en requerimientos a funcionario de Biblioteca de la Corte Suprema

Rol	Corte	Recurso	Sala	Resultado
10287-2015	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Novena	CONFIRMADA
8748-2016	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Novena	CONFIRMADA
14247-2020	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Undécima	REVOCADA-CONFIRMADA
8693-2016	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Novena	REVOCADA
10519-2020	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-casación en la forma y apelación	Undécima	CASACIÓN (RECHAZADA)-APELACIÓN (CONFIRMADA)
11248-2020	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-casación en la forma y apelación	Undécima	APELACION (CONFIRMADA) CASACIÓN (RECHAZADA)
3057-2015	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Séptima	REVOCADA-CONFIRMADA
1920-2016	Corte de Apelaciones de Santiago	Laboral-nulidad	Novena	RECHAZADA
10627-2015	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Novena	REVOCADA-CONFIRMADA

70-2015	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-casación en la forma y apelación	Séptima	RECHAZADA (CASACIÓN FORMA)- ACOGIDA (APELACION)
1210-2015	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Séptima	REVOCADA
2527-2015	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Novena	REVOCADA-CONFIRMADA
1292-2016	Corte de Apelaciones de Santiago	P.local-apelación sentencia definitiva	Novena	REVOCADA
5340-2016	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-apelación sentencia definitiva	Novena	REVOCADA-CONFIRMADA
650-2016	Corte de Apelaciones de Santiago	Laboral-nulidad	Novena	ACOGIDA
978-2016	Corte de Apelaciones de Santiago	Laboral-nulidad	Novena	RECHAZADA
13662-2022	Corte de Apelaciones de Santiago	Civil-casación en la forma y apelación	Undécima	RECHAZADA (RECUSO CASACIÓN)- ACOGIDA (APELACIÓN)

Es todo cuanto puedo informar,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Palma R.', with a long horizontal stroke extending to the right.

JOSÉ LUIS PALMA ROJAS
JEFATURA CENTRO DOCUMENTAL