

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	1 de 10

GOBERNACIÓN DE SANTANDER

RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO

El conocimiento tácito es el saber acumulado que poseen los servidores públicos como resultado de su experiencia, intuición, habilidades prácticas y aprendizajes no formales, adquiridos a lo largo del ejercicio de sus funciones. Este tipo de conocimiento no se encuentra documentado de manera estructurada y por su naturaleza intangible, reside principalmente en las personas.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el conocimiento tácito representa un activo estratégico institucional, fundamental para la mejora continua de los procesos, la sostenibilidad del aprendizaje organizacional y la preservación de la memoria institucional. Su adecuada gestión es clave para reducir riesgos derivados de la rotación de personal, la pérdida de saberes críticos o la falta de continuidad en los procesos misionales.

La recolección del conocimiento tácito constituye una acción estratégica dentro de la Política de Gestión del Conocimiento de la Gobernación de Santander, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta metodología busca reconocer, preservar y aprovechar el conocimiento clave que reside en los servidores públicos y que ha sido adquirido a través de la experiencia, la intuición, las habilidades prácticas y los aprendizajes no formales en el ejercicio de sus funciones.

El conocimiento tácito, por su naturaleza intangible y no estructurada, representa un activo institucional valioso, cuya gestión adecuada contribuye a la mejora continua, al fortalecimiento de la memoria institucional y a la sostenibilidad del aprendizaje organizacional. Su pérdida, derivada de la rotación de personal, el retiro por pensión o el cambio de dependencia, genera un riesgo significativo para la continuidad de los procesos misionales.

Por ello, la Gobernación de Santander ha adoptado una metodología basada en la identificación, priorización, captura, documentación y transferencia del conocimiento tácito, a través de herramientas y estrategias participativas que permiten su transformación en conocimiento explícito, sistematizado y accesible. Entre estas herramientas se encuentran entrevistas estructuradas, matrices de priorización, actas de entrega de cargo, relatos de experiencia, cafés del conocimiento, bitácoras, mini guías, manuales, procedimientos, instructivos, infografías y otros instrumentos que facilitan su apropiación y difusión institucional.

La finalidad de esta metodología es reconocer el conocimiento existente, identificar aquel que representa mayor riesgo de pérdida, y determinar las fuentes críticas de conocimiento, para así documentarlo y consolidarlo en medios institucionales como el **Repositorio de Conocimiento**, el cual garantiza su preservación, consulta y disponibilidad permanente.

La recolección del conocimiento se implementará progresivamente en todos los procesos que integran el Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Gestión,

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	2 de 10

como son: **Sistemas Integrados de Gestión, Planificación estratégica, Atención al Ciudadano, Dirección y Comunicaciones, Gestión Estratégica del Talento Humano, Desarrollo Sostenible y Competitivo, Seguridad y Convivencia, Salud y Seguridad Social, Gestión Educativa, Gestión Jurídica, Administración Institucional, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Gestión Financiera, Compras y Contratación Pública, Control y evaluación;** promoviendo la adopción de buenas prácticas para su transferencia y asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la Gobernación de Santander.

De esta manera, y en cumplimiento del MIPG, la Dirección del Sistema Integrado de Gestión lidera la implementación de esta metodología como mecanismo para fortalecer la capacidad institucional, mejorar la toma de decisiones, mitigar el riesgo de pérdida de conocimiento y fomentar la innovación organizacional mediante la construcción colectiva de saberes.

OBJETIVO

Implementar un enfoque sistemático y participativo para identificar, priorizar, capturar, documentar y transferir el conocimiento tácito que poseen los servidores públicos de la Gobernación de Santander, con el fin de preservar los saberes críticos, fortalecer la memoria institucional, garantizar la continuidad de los procesos misionales y promover una cultura organizacional basada en el aprendizaje colaborativo, la mejora continua y la innovación, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

1. FASE DE SENSIBILIZACIÓN

La fase de sensibilización es la etapa inicial dentro del proceso de recolección del conocimiento, en esta etapa se busca informar y educar a los servidores públicos sobre qué es la gestión del conocimiento y por qué es clave para la entidad, motivar la participación activa, generando una actitud favorable al cambio y a compartir el conocimiento y romper barreras culturales, como el miedo a perder poder por compartir lo que se sabe, o la falta de hábitos colaborativos.

Objetivo de la Fase: Generar conciencia y comprensión sobre la importancia y el valor estratégico del conocimiento tácito mediante talleres, con el propósito de cultivar una cultura colaborativa que impulse la socialización, el intercambio espontáneo y la captación de experiencias que fortalezcan la memoria institucional y la continuidad de procesos críticos.

Metodología de implementación:

La implementación de esta fase de sensibilización se realiza a través de talleres, los cuales se coordinan con el líder de cada proceso generando una agenda o cronograma específico para cada sesión, garantizando así su alineación con las necesidades y disponibilidad de los participantes.

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	3 de 10

La implementación del taller de sensibilización se desarrolla mediante una metodología que combina enfoques teóricos y prácticos, con el uso de dinámicas participativas, trabajo colaborativo y herramientas digitales. Su propósito es facilitar la comprensión y apropiación de los conceptos clave de la gestión del conocimiento en el contexto de la administración pública.

La estructura del taller comprende las siguientes etapas:

1. Introducción y Contextualización

- Dinámica rompehielos para fomentar la integración y participación.
- Presentación general del taller, sus objetivos y agenda.
- Reflexión colectiva sobre la importancia de gestionar el conocimiento en la función pública y sus beneficios institucionales.

2. Conceptualización de la Gestión del Conocimiento

- Exposición sobre los fundamentos de la Política de Gestión del Conocimiento y su aplicación en la Gobernación de Santander.
- Espacio de diálogo para resolver inquietudes y afianzar los conceptos presentados.

3. Socialización de Experiencias y Buenas Prácticas

Dinámica participativa donde los asistentes comparten experiencias previas relacionadas con la gestión del conocimiento. Reconociendo el valor de los saberes colectivos y su contribución a la memoria institucional.

4. Herramientas para la Documentación del Conocimiento Tácito

Presentación y explicación de los instrumentos disponibles para la captura del conocimiento tácito: formatos institucionales, matriz de priorización, manuales, guías y otras herramientas.

5. Cierre

Registro de Priorización de Personal mediante un formulario estructurado.

6. Evidencia

Como evidencia de la fase de sensibilización de la Política de Gestión del Conocimiento, se proyecta la elaboración de un informe técnico que documente de manera estructurada y detallada las actividades ejecutadas. Este informe deberá contener información integral sobre la planificación y desarrollo de la estrategia, incluyendo:

- Descripción técnica de las actividades realizadas, con especificación de la modalidad (presencial, virtual o híbrida), duración, materiales de apoyo utilizados, y metodología implementada.

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	4 de 10

- Caracterización del perfil de los participantes y análisis de cobertura, contrastando el número de funcionarios sensibilizados frente al total de los funcionarios adscritos al proceso.
- Resultados cualitativos y cuantitativos, entre los que se incorporen: Principales ideas, reflexiones y aprendizajes generados durante la jornada, testimonios y citas representativas de los participantes que evidencien la apropiación conceptual del conocimiento tácito, identificación de barreras o resistencias culturales al intercambio de conocimiento, así como buenas prácticas observadas en los grupos de trabajo.
- Recomendaciones técnicas, orientadas a fortalecer la cultura organizacional en torno a la gestión del conocimiento, fomentar el intercambio espontáneo y sistemático de conocimiento entre funcionarios, abordar observaciones sobre la actitud de los equipos frente a la gestión del conocimiento y su disposición al cambio cultural, incorporar las propuestas e ideas aportadas por los funcionarios para enriquecer la implementación de la metodología, analizar el nivel de receptividad de los participantes frente a los contenidos presentados.

2. FASE PRIORIZACION

La Fase de Priorización constituye un componente fundamental dentro de la metodología de gestión del conocimiento tácito, ya que permite identificar y jerarquizar aquel conocimiento que resulta crítico para el funcionamiento institucional, especialmente ante escenarios de riesgo como la rotación de personal, reubicaciones o desvinculaciones laborales.

Objetivo de la Fase Establecer los conocimientos tácitos, prácticas especializadas y experiencias acumuladas por los servidores públicos deben ser gestionados de manera prioritaria, en función de su relevancia estratégica, exclusividad, dificultad de reemplazo y nivel de impacto en los procesos, entre otras variables.

Metodología de Implementación

Una vez finalizadas las jornadas de sensibilización, se desarrollará un proceso técnico y participativo que contempla los siguientes pasos:

1. Revisión de la Información del proceso

El profesional del grupo de GESCO, realiza una revisión previa de las actividades relacionadas con el proceso al que se aplicará la herramienta de priorización, con el propósito de reconocer el contexto del mismo, el objetivo y sus actividades dentro del ciclo PHVA que permita reconocer los temas a considerar en la matriz.

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	5 de 10

2. Mesa de Trabajo con el Líder de Proceso

El profesional del grupo de **GESCO**, convoca una mesa técnica con el líder de cada proceso. En esta reunión:

- Se consulta al líder sobre los temas clave que gestiona su dependencia y quiénes son los funcionarios responsables de dichos temas.
- Se informa sobre los funcionarios en condiciones de salida o cambio de área de acuerdo con la información registrada en el formulario aplicado en la sensibilización.

Este análisis conjunto permite definir con qué personal se iniciará el proceso de priorización.

3. Aplicación de la Herramienta de Priorización

A los funcionarios identificados como portadores de conocimiento crítico se les realiza una sesión de asesoramiento individual, en la que se aplica la herramienta “**Matriz de Priorización del Conocimiento**” (Código ES-SIG-RG-212). Esta matriz permite:

- **Calificar y jerarquizar** el nivel de conocimiento según criterios como impacto en el proceso, complejidad, exclusividad del saber, riesgo de pérdida, entre otros.
- **Identificar el conocimiento que requiere ser documentado, sistematizado y transferido** de manera prioritaria.

Matriz de priorización del conocimiento tácito

La matriz incluye preguntas de respuesta abierta y de selección a las que se les asigna ponderación para cuantificar el nivel de criticidad del conocimiento

PREGUNTAS	CATEGORIAS
Nombre del servidor publico	INFORMACION GENERAL
Tipo de cargo	
Marco-proceso al que pertenece	
Proceso al que pertenece	
¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?	
Nombre del conocimiento	INFORMACION DEL CONOCIMIENTO
¿Este tipo de conocimiento se realiza de qué forma?	
¿Está documentado de forma clara, estructurada y entendible?	
¿Este tipo de conocimiento está localizado en qué lugar?	
¿Hay alguien más que tenga conocimiento de este tema?	
¿Cuáles son las personas que también	

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	6 de 10

conocen de este tipo de conocimiento en específico?	VALOR ESTRATÉGICO DEL CONOCIMIENTO
¿Este conocimiento puede ser fácilmente transferido a otros, o requiere acompañamiento especializado?	
¿Qué tan importante es este conocimiento para el cumplimiento de los objetivos del proceso?	
¿Qué nivel de dificultad tiene este conocimiento para ser comprendido y aplicado por una persona nueva en el cargo?	
¿Qué nivel de acceso hay para este tipo de conocimiento? (restricciones, contraseñas, permisos, etc.)	
¿Con que frecuencia se aplica este conocimiento en las actividades del proceso?	
¿Qué impacto tendría la pérdida de este conocimiento en la operación del proceso?	
¿Cada cuánto este conocimiento necesita actualizarse por cambios en leyes, normas o políticas internas?	
¿Este conocimiento que puede representar?	
CALIFICACION	

Categorización del Conocimiento

Al finalizar el diligenciamiento, se obtiene un puntaje que clasifica el nivel de prioridad del conocimiento de la siguiente manera:

Rango de puntaje	Nivel de prioridad	Acción sugerida
80 - 100	Alto	Gestionar de forma inmediata y prioritaria
51 - 79	Medio	Programar gestión
0 - 50	Bajo	No requiere acción inmediata

5. Evidencia: Cada matriz diligenciada representa un insumo técnico clave y se consolida como evidencia documental del proceso de priorización.

3. FASE DE IDENTIFICACIÓN

La identificación consiste en el mapeo del conocimiento tácito relevante presente en los procesos del Sistema Integrado de Gestión. Este se consolida en un inventario institucional accesible para funcionarios y equipos de trabajo, garantizando que la

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	7 de 10

experiencia acumulada sea visible, valorada y fácilmente consultable, facilitando transiciones fluidas y eficaces en los procesos.

Objetivo de la Fase: Consolidar, organizar y visibilizar el conocimiento tácito crítico para la entidad, a partir de los resultados obtenidos en la fase de priorización. Esta etapa permite estructurar el inventario institucional de conocimiento como una herramienta estratégica para preservar, compartir y utilizar el saber organizacional.

Metodología de Implementación:

1. Revisión de la Matriz de Priorización

Revisar los resultados obtenidos de la herramienta "Matriz de Priorización del Conocimiento" (ES-SIG-RG-212), enfocándose en aquellos conocimientos clasificados con nivel alto de criticidad. Información del punto de partida para la identificación formal del conocimiento clave que requiere ser preservado, gestionado y transferido.

2. Consolidación del Inventario de Conocimiento Tácito

Utilizar el formato de inventario de conocimiento tácito como herramienta para organizar la información priorizada, que permite categorizar el conocimiento de forma sistemática, facilitando su consulta, trazabilidad y uso institucional. Este documento incluye, entre otros, los siguientes campos:

- Nombre del servidor o funcionario fuente del conocimiento.
- Proceso institucional al que está vinculado el conocimiento.
- Tema o área de conocimiento específico.
- Ruta de acceso a la documentación existente (si aplica).

3. Publicación en el Repositorio del Conocimiento

Una vez consolidado, el inventario se publica en el repositorio institucional de conocimiento, como herramienta de uso interno que facilita la transferencia de conocimientos críticos entre áreas y equipos de trabajo, fortalece la memoria institucional, permite la planificación de acciones orientadas a la conservación del conocimiento clave.

4. Evidencia

Como evidencia de esta fase, se conserva el Inventario de Conocimiento Tácito diligenciado por proceso. Este documento respalda técnicamente la gestión institucional del saber, permitiendo su monitoreo y evaluación.

4. FASE DE DOCUMENTACIÓN

La fase de documentación corresponde al proceso mediante el cual se realiza la captura estructurada y voluntaria del conocimiento tácito previamente priorizado e identificado

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	8 de 10

como crítico para la entidad. Este conocimiento, construido desde la experiencia, habilidades y prácticas de los servidores públicos, se convierte en conocimiento explícito, mediante estrategias adaptadas a su nivel de complejidad y especialización.

Objetivo de la fase: Capturar, estructurar y poner a disposición de manera ordenada el conocimiento tácito considerado estratégico para la Gobernación de Santander, mediante el uso de herramientas metodológicas que faciliten su transformación en conocimiento explícito, promoviendo así su conservación, acceso y transferencia entre equipos de trabajo y áreas institucionales.

Metodología de Implementación:

1. Definición de acciones de documentación del Conocimiento

La documentación se realiza en acuerdo directo con los funcionarios portadores del conocimiento, asegurando su apropiación y disposición, y permitiendo que dicho saber se mantenga disponible, accesible y transferible para fortalecer la memoria institucional, mitigar el riesgo de pérdida y aportar a la sostenibilidad de los procesos misionales.

A continuación, se enuncian las estrategias de documentación del conocimiento, con el propósito de capturar, sistematizar y transformar el conocimiento tácito en conocimiento explícito, promoviendo su transferencia y conservación institucional:

- A. Acta de entrega del Cargo:** Formato ES-GETH-RG-68.
Permite registrar de forma estructurada las funciones desarrolladas, actividades pendientes, recomendaciones, retos, necesidades de capacitación y propuestas de mejora por parte de funcionarios que se separan del cargo, garantizando la continuidad del conocimiento crítico del rol.
- B. Testimonio de trabajo:**
Registro audiovisual, escrito o sonoro de una conversación estructurada con el funcionario, en la que se relatan experiencias, aprendizajes, casos o anécdotas significativas del cargo. Ideal para servidores próximos a pensionarse, como mecanismo de reconocimiento y legado institucional.
- C. Buenas Prácticas:** formato ES-SIG-RG-199.
Consiste en documentar experiencias exitosas que hayan mejorado procesos institucionales, incluyendo la evidencia que respalda su efectividad, para su difusión interna y posible réplica.
- D. Lecciones Aprendidas:** formato ES-SIG-RG-198
Sistematiza el análisis reflexivo de lo que funcionó y lo que no en proyectos o actividades relevantes, permitiendo extraer hallazgos y recomendaciones para futuras intervenciones similares.
- E. Café del Conocimiento:** Espacio informal y participativo en el que funcionarios comparten experiencias, soluciones y saberes adquiridos durante su ejercicio laboral. Se levanta un informe resumen con los momentos clave y percepciones del grupo, como memoria del intercambio
- F. Mini guías:** Documentos breves (1–2 páginas) que explican de manera práctica y sencilla cómo ejecutar tareas específicas dentro de la entidad, facilitando el aprendizaje por parte de nuevos funcionarios o en procesos de inducción.
- G. Manuales:** formato ES-SIG- PTL-01.

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	9 de 10

Documentos detallados que describen el funcionamiento, uso o ejecución de un proceso, actividad o sistema, incluyendo instrucciones, descripciones e imágenes, Se actualizan o crean en áreas que carecen de procedimientos formalizados.

H. Procedimientos: formato ES SIG-RG-23

Describen de forma estructurada los pasos a seguir para realizar actividades clave dentro de un proceso. Son fundamentales para la estandarización y mejora continua de la gestión institucional.

I. Instructivos: Se registra de manera concisa y se centra en dar instrucciones paso a paso para realizar una tarea específica, sin tanta explicación o contexto.

J. Infografías: Representaciones visuales y sintéticas que condensan información relevante sobre un proceso, práctica o saber técnico, facilitando su comprensión y divulgación.

K. Video interactivo: Material audiovisual que explica de manera dinámica un procedimiento o relato de gestión, utilizando animaciones o la participación de funcionarios para enriquecer la experiencia de aprendizaje.

L. Aula del conocimiento: Espacio de capacitación liderado por funcionarios expertos, mediante talleres prácticos en los que se comparte conocimiento especializado con otros servidores cuyas funciones están relacionadas.

M. Noticias: Publicaciones breves que destacan eventos, logros, aprendizajes o innovaciones relevantes, vinculadas a funciones misionales o proyectos estratégicos de la Gobernación.

N. Bitácora Personal: Herramienta de autorreflexión y registro continuo donde los funcionarios documentan sus vivencias, desafíos enfrentados, soluciones implementadas y aprendizajes durante el desarrollo de proyectos o actividades clave.

2. Publicación en el Repositorio Institucional

Todos los productos generados en la fase de documentación serán organizados, validados y dispuestos en el Repositorio Institucional de Conocimiento y/o intranet, garantizando su disponibilidad para consulta interna, su trazabilidad y su uso en procesos de capacitación, empalme y gestión del talento humano.

3. Socialización y Transferencia

Se promoverán espacios de socialización del conocimiento recolectado, con los líderes de proceso y los equipos de trabajo por medio de diferentes estrategias de comunicación interna, que favorezcan su apropiación por parte de los equipos de trabajo.

4. Evidencia

Como evidencia de esta fase, se conserva la documentación generada en el repositorio y su ruta de acceso en el Inventario de Conocimiento Tácito diligenciado por proceso. Este documento respalda técnicamente la gestión institucional del saber, permitiendo su monitoreo y evaluación

Una vez culminadas las fases de sensibilización, priorización, identificación y documentación, se avanza hacia la integración, uso y seguimiento del conocimiento

	METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO	CÓDIGO	ES-SIG-IN-12
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/07/2025
		PÁGINA	10 de 10

recopilado, con el objetivo de que este no solo sea almacenado, sino que se convierta en un insumo vivo para la toma de decisiones, la mejora continua y el fortalecimiento de la memoria institucional.

En este sentido, se definen las siguientes acciones finales:

Actualización y Retroalimentación Continua

El inventario de conocimiento y las estrategias de transferencia se mantendrán en revisión periódica, con el fin de integrar nuevos saberes, ajustar las estrategias a las dinámicas organizacionales y fortalecer la cultura del aprendizaje compartido.

Evaluación del Impacto

Se establecerán mecanismos de evaluación que permitan medir el uso, utilidad y aplicabilidad del conocimiento transferido, con el propósito de evidenciar su impacto en la gestión institucional y alimentar el ciclo de mejora.

De esta manera, la Gobernación de Santander cierra el ciclo metodológico de recolección del conocimiento tácito, asegurando que el saber construido por sus servidores públicos no se pierda, sino que se transforme en un activo estratégico para la innovación, la eficiencia administrativa y el cumplimiento misional de la entidad.