

Máster en Procedimientos Asistenciales a la Dirección + Titulación Universitaria



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Procedimientos Asistenciales a la Dirección + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Procedimientos Asistenciales a la Dirección con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Coaching y Mentoring con 125 horas y 5 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la URBEOCI (Plan. Procedimiento 1000)

Descripción

En el ámbito de la Administración y Gestión, es necesario conocer los diferentes campos de la Asistencia a la dirección, dentro del área profesional Gestión de la Información y Comunicación. Así, con el presente Master en Procedimientos Asistenciales a la Dirección se pretende aportar los conocimientos necesarios para Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y pro-actividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

Objetivos

Los objetivos de este Máster en Procedimientos Asistenciales a la Dirección son los siguientes: - Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, a través de gráficos, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos. - Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo como son los rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas. - Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis como las matemáticas, predefinidas, anidadas, de pago, lógicas, estadísticas y aritméticas. - Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de las aplicaciones informáticas oportunas. - Obtener e interpretar la información de todo tipo de discursos orales relacionados con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección en inglés estándar, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones. - Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios relacionados con las actividades de la asistencia a la dirección en inglés,

aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, y utilizando la lengua de forma flexible y eficaz. - Aplicar y utilizar criterios de eficiencia y optimización en la organización de recursos e instalaciones utilizando la normativa adecuada, orientando dicha normativa, en el caso de instalaciones, a la prevención de riesgos. – Aplicar los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas en procesos de organización de agenda. - Utilizar aplicaciones informáticas de gestión del tiempo. -Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos -Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento -Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos -Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas

Para qué te prepara

Este Master en Procedimientos Asistenciales a la Dirección está dirigido a todas aquellas personas interesada en el ámbito de Administración y Gestión y quieran especializarse en Procedimientos Asistenciales a la Dirección.

A quién va dirigido

Este Master en Procedimientos Asistenciales a la Dirección le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Procedimientos Asistenciales a la Dirección.

Salidas laborales

Con este Máster en Procedimientos Asistenciales a la Dirección, ampliarás tu formación en el ámbito empresarial. Podrás ejercer como experto en procedimientos asistenciales a la dirección.

TEMARIO

PARTE 1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

1. La empresa y su organización
2. La organización empresarial
3. La dirección en la empresa
4. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
5. Funciones del servicio del secretariado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de la comunicación
2. La comunicación en la empresa. Su importancia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES

1. Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones
2. Precisión y claridad en el lenguaje:
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
4. La conducción del diálogo
5. La comunicación no verbal. Funciones
6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO SOCIAL

1. Presentaciones y saludos
2. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad
3. Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIONES NO PRESENCIALES

1. Normas generales: contenidos
2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
3. Normas específicas:
4. La correspondencia: su importancia:
5. Comunicaciones urgentes:
6. El fax. Utilización y formatos de redacción
7. El correo electrónico:
8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente

9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tableros de anuncios, avisos y notas internas
10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas:
11. Legislación vigente sobre protección de datos:

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso
2. PARTES INTERVINIENTES. TIPOS DE INTERLOCUTORES. TRATAMIENTO ADECUADO
3. Prestaciones habituales para las empresas:
4. Medios y equipos:
5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa:
6. Realización de llamadas efectivas
7. Recogida y transmisión de mensajes:
8. Filtrado de llamadas
9. Gestión de llamadas simultáneas
10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas:
11. El protocolo telefónico
12. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet-:
13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS Y HABILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

1. El conflicto como problema en la empresa
2. Funciones del conflicto
3. Causas de los conflictos
4. Tipos de conflictos. En función de:
5. Agresividad humana y conflicto
6. Resolución de conflictos
7. Factores determinantes en la resolución de conflictos
8. Relación previa entre las partes
9. Naturaleza del conflicto
10. Características de las partes
11. Estimaciones de éxito
12. Prevención de conflictos
13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos -empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo

PARTE 2. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO Y TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE DOCUMENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO

1. Libro de trabajo y hoja de cálculo
2. Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.-
3. Diseño de hojas de cálculo

4. Fórmulas y funciones
5. Edición de hojas de cálculo
6. Instalación personalizada de una hoja de cálculo
7. Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y Web incluidos-
8. Impresión de hojas de cálculo
9. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

1. Representaciones gráficas
2. Elaboración -legibilidad, representatividad, vistosidad-
3. Gráficos
4. Elaboración de organigramas, diagramas y mapas
5. Tablas
6. Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos
7. Impresión de gráficos
8. Inter-operaciones entre aplicaciones

PARTE 3. INTERPRETACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ORALES Y ESCRITAS DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LENGUA INGLESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPRESIONES Y LÉXICO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN INGLÉS

1. Expresiones de cortesía y agradecimiento -small talk-
2. Cómo se dan y piden ayudas e instrucciones
3. Felicitaciones y deseos
4. Presentaciones
5. Frases de bienvenida y despedida
6. Frases de duda y disculpa. Solicitud de aclaraciones
7. Fechas y horas -diferentes formas de expresarlas-
8. En el hotel
9. Las comidas
10. Salidas y llegadas de medios de transporte
11. Expresiones de tiempo
12. Precios y medidas
13. Giros comerciales
14. Ofertas-pedido
15. Condiciones de venta
16. Plazos de pago
17. Reclamaciones
18. Embalaje y transporte
19. Informaciones del producto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN PROYECTANDO LA IMAGEN CORPORATIVA. TRADUCCIÓN Y COMPRENSIÓN ORAL Y LECTORA EN LENGUA INGLESA

1. Descripción de funciones propias de la asistencia a la dirección

2. La traducción. Utilización correcta de diccionarios u otras herramientas de traducción
3. Procedimientos de traducción
4. Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma presencial
5. Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma no presencial, a través de grabaciones, retransmisiones, vídeos y CDs
6. Traducción de documentación profesional diversa en el contexto profesional y empresarial
7. Traducción de correspondencia en distintos formatos
8. Traducción de documentos específicos en la gestión de eventos, reuniones y negociaciones
9. Métodos de búsqueda de información relevante

PARTE 4. ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOCIO-PROFESIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMAS GRAMATICALES DE LA LENGUA INGLESA

1. Corrección léxica, ortográfica, gramatical o sintáctica, signos de puntuación, aplicación de siglas y abreviaturas
2. Estructuras habituales
3. Textos formales e informales
4. Vocablos técnicos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. REDACCIÓN DE ESCRITOS EN INGLÉS

1. De forma estructurada
2. Claridad y coherencia
3. Párrafos breves y secuenciados
4. Ideas principales
5. Ideas secundarias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REDACCIÓN E INTERPRETACIÓN DE TEXTOS SENCILLOS Y FORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS RUTINARIOS EN DISTINTOS SOPORTES

1. Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, nota interna, solicitud, resumen de prensa-
2. Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas-
3. Básicos de la empresa privada -informe, certificado, instancia, denuncia,-recurso-
4. Mercantiles -presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, rellenado de libros de registro, pólizas de seguro-
5. De la Administración -informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta-

UNIDAD DIDÁCTICA 4. REDACCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LENGUA INGLESA

1. Estructuras lingüísticas y léxico propios de la correspondencia comercial
2. Destinatarios
3. Estructura: introducción, intereses y experiencias, información adicional y despedida
4. Soporte: convencional, fax, correo electrónico. Formatos de redacción en diferentes países

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONCIERTO, APLAZAMIENTO Y ANULACIÓN DE CITAS DE FORMA ESCRITA

1. Adaptación al interlocutor
2. Expresión de disculpas por retrasos y ausencias
3. Intenciones y preferencias
4. Formulación de disculpas en situaciones delicadas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REDACCIÓN Y TRADUCCIÓN DE INFORMES SOCIO-PROFESIONALES LARGOS Y COMPLEJOS EN INGLÉS

UNIDAD DIDÁCTICA 7. RESÚMENES DE TEXTOS PROFESIONALES

PARTE 5. GESTIÓN DEL TIEMPO, RECURSOS E INSTALACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD. UMBRAL DE RENTABILIDAD DE LA ACTIVIDAD DEL SECRETARIADO. PRODUCTIVIDAD

1. Medios y métodos de trabajo
2. La planificación como hábito:
3. Priorización
4. Organización
5. Delegación
6. Control y ajuste. El control del tiempo
7. La calidad en los trabajos de secretariado
8. Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación
9. Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación
10. El puesto de trabajo de la secretaria: el despacho, el mobiliario de oficina, el escritorio, las herramientas de trabajo -ordenador, fax, teléfono, fotocopidora, grabadora, agenda-, el material de trabajo -papel, sobres, etc.-, menaje y suministros varios
11. La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras dependencias de la organización
12. Prevención de riesgos laborales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA EN LA EMPRESA. EL ARCHIVO

1. Flujo documental en la empresa
2. Clasificación de los documentos
3. Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo
4. El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso
5. Gestión documental informática -"oficina sin papeles"-
6. Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA AGENDA

1. Tipos de agenda
2. Secciones de la agenda
3. Gestión de agendas

PARTE 6. COACHING Y MENTORING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL COACHING?

1. El cambio, la crisis y la construcción de la identidad
2. Concepto de coaching
3. Etimología del coaching
4. Influencias del coaching
5. Diferencias del coaching con otras prácticas
6. Corrientes actuales de coaching

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA DEL COACHING

1. ¿Por qué es importante el coaching?
2. Principios y valores
3. Tipos de coaching
4. Beneficios de un coaching eficaz
5. Mitos sobre coaching

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL COACHING I

1. Introducción: los elementos claves para el éxito
2. Motivación
3. Autoestima
4. Autoconfianza

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL COACHING II

1. Responsabilidad y compromiso
2. Acción
3. Creatividad
4. Contenido y proceso
5. Posición "meta"
6. Duelo y cambio

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÉTICA Y COACHING

1. Liderazgo, poder y ética
2. Confidencialidad del Proceso
3. Ética y Deontología del coach
4. Código Deontológico del Coach
5. Código Ético

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COACHING COMO AYUDA AL LIDERAZGO DE EMPRESA

1. El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
2. El coaching como estilo de liderazgo
3. El coach como líder y formador de líderes
4. Cualidades del líder que ejerce como coach

UNIDAD DIDÁCTICA 7. HERRAMIENTAS DE COACHING EJECUTIVO

1. El coaching ejecutivo
2. Cualidades y competencias
3. Desarrollo de formación y experiencia empresarial
4. Dificultades del directivo. Errores más comunes
5. Instrumentos y herramientas de medición del coaching ejecutivo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO

1. Adaptación y aprendizaje: Los Programas de entrenamiento
2. Las principales técnicas de desarrollo en equipo

UNIDAD DIDÁCTICA 9. QUÉ ES EL MENTORING

1. Antecedentes del mentoring y término
2. Definiciones de mentoring
3. Orientación del mentoring
4. Bases del mentoring
5. Mentoring vs coaching
6. Por qué usar mentoring

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CLASES DE MENTORING

1. Mentoring situacional
2. Mentoring informal
3. Mentoring formal

UNIDAD DIDÁCTICA 11. CREACIÓN Y DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE MENTORING

1. Detección y análisis de necesidades
2. Estructura del programa de mentoring
3. Comunicación y expansión del programa
4. Gestión íntegra del mentoring

