



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2017**

Ziggurat

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Coneixement

Ziggurat

Nom de l'empresa Ziggurat Escola Corporativa d'Idiomes

Sector d'activitat Serveis empresarials lingüístics

Activitat de l'empresa: Formació d'idiomes in-company

Plantilla 64 persones

Pàgina web www.ziggurat.es

Twitter @EnglishDaily

Blog <https://zigguratenglish.wordpress.com/>

Adreça C. Nicaragua 48, 1-6 - 08029 Barcelona (Barcelonès)

Contacte: T. 933 635 478 - info@ziggurat.es

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Ziggurat Escola Corporativa d'Idiomes és una companyia especialitzada en formació d'idiomes per a empreses i professionals.

Matthew T. Ray va fundar Ziggurat English Services l'any 2003, després d'una llarga trajectòria en el sector de l'aprenentatge i la consultoria d'idiomes. A través de les seves experiències professionals a Barcelona, on viu des del 1994, va conèixer moltes persones que porten anys estudiant anglès sense haver adquirit el nivell mínim que desitgen. Això el va portar a fer una anàlisi exhaustiva, per saber per què passava això, i va crear un programa d'anglès, eficient i rigorós, aplicant tot el que havia fet servir ell mateix per a arribar a un alt nivell en els seus segons idiomes (català i castellà).

L'any 2007, Ziggurat va ampliar els seus serveis per oferir més idiomes i el 2015 va esdevenir Ziggurat Escola Corporativa d'Idiomes.

El sistema pedagògic de Ziggurat es basa en dues idees fonamentals:

1. ensenyar a aprendre idiomes, i
2. fer dels idiomes una part de la vida diària

Des dels seus inicis, la vocació de Ziggurat ha estat oferir una formació eficient orientada a resultats. Per això, avaluen les necessitats i els objectius de cada alumne o empresa abans de començar el procés formatiu i fan un seguiment exhaustiu.

L'aportació innovadora de Ziggurat és motivar constantment l'alumne perquè aprengui la seva segona o tercera llengua i la mantingui de per vida. Això ho pot aconseguir, d'una banda, gràcies a un equip de professors nadius, titulats i amb extensa experiència docent. I d'una altra banda, per la tecnologia pròpia que posen al servei de les persones.

Un dels seus serveis més coneguts és **The Daily Vitamin**, una breu lliçó diària gratuïta per aprendre anglès que publiquen de dilluns a divendres a la seva pàgina web i que resumeix bé la seva filosofia:

“un petit contacte diari amb l'idioma és més efectiu que dedicar-hi unes quantes hores un sol dia per setmana”.

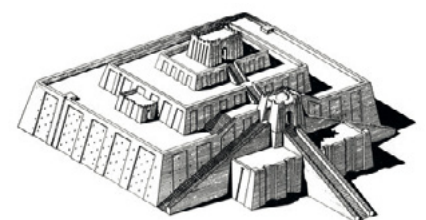
Què és un ziggurat?

Un ziggurat és una construcció en forma de torre massissa i esglaonada, característica de l'antiga Babilònia. Per llargs trams d'escales s'accedia a la part més elevada, on hi havia un santuari que també s'utilitzava com observatori astronòmic.



“Assistir a classe una o dues vegades per setmana no garanteix l'aprenentatge d'un idioma, ni de qualsevol altra cosa. Per assimilar i mantenir allò après s'ha d'incorporar l'idioma a la vida diària. El 'secret' de l'aprenentatge és ser perseverant”

Matthew T. Ray



“ La constant comunicació és el que ha generat confiança entre tots els grups d'interès amb els que es relacionen ”

Per què s'identifiquen amb aquesta torre?

Perquè la vocació de Ziggurat és planificar, donar suport i traçar el camí per arribar al coneixement de l'idioma d'una manera racional, escalant nivells pas a pas i mantenint el que s'ha après amb solidesa.

Visió i missió

La visió de Ziggurat és ajudar a les empreses a superar les barreres lingüístiques perquè siguin lliures de crear oportunitats arreu del món.

La seva missió és ensenyar els seus alumnes a aprendre i a desenvolupar un hàbit de contacte diari amb l'idioma, tot oferint-los els recursos necessaris per mantenir allò que han après. També volen augmentar el prestigi dels professors d'idiomes en particular i de la professió de l'ensenyament en general.

Valors

1. **Confiança, professionalitat i integritat:** es dediquen a la formació perquè és la seva vocació i disposen de totes les competències necessàries per oferir serveis de qualitat.
2. **Qualitat i vocació de servei:** els agrada cuidar els detalls i rebre feedback constant per millorar i personalitzar al màxim la formació.
3. **Experiència i innovació:** l'extensa experiència dels professionals de l'equip s'integra en la cultura innovadora de Ziggurat.
4. **Empatia:** escolten les persones i les acompanyen perquè assoleixin els seus objectius.
5. **Compromís i eficàcia:** es fan responsables de la seva tasca i involucren les persones perquè es comprometin amb els seus objectius a fi que la seva formació sigui efectiva.

Ziggurat és una empresa que ha anat creixent des dels seus inicis, compromesa amb la societat i el seu equip professional. Sempre ha respectat els seus valors inicials per acomplir la seva missió.

Durant el 2017, després d'haver estat seleccionada, Ziggurat ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE en els propers mesos elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat social per integrar-lo en la seva estratègia i gestió.

A continuació es fa un recull de les seves bones pràctiques ordenades segons els seus grups d'interès i els compromisos assumits amb cadascun d'ells.

TECNOLOGIA AL SERVEI DE LES PERSONES

Ziggurat està treballant un projecte transversal per oferir un millor servei a tots els grups d'interès alhora que beneficia el medi ambient (evitant l'ús de paper, per exemple). L'empresa ha desenvolupat una plataforma digital innovadora que evoluciona constantment segons les necessitats que sorgeixen. Gràcies a l'ajuda de la tecnologia, l'equip dona una resposta més àgil als clients i alumnes, comparteix informació i recursos i facilita el treball a distància amb la resta de l'equip.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

Zigurat és membre de la **Fundació Factor Humà** i, com empresa adherida al Manifest Factor Humà, expressa la seva voluntat d'exercir de manera ètica i responsable el seu paper d'agent de progrés i de benestar a la societat.

Des de principis de 2017, Zigurat treballa amb el **Baròmetre del Factor Humà**, una eina d'anàlisi i auto diagnòstic dissenyada per obtenir informació sobre el nivell d'acompliment dels principis del Manifest Factor Humà que ajuden a la millora dels entorns de treball.

La persona com a valor

L'equip directiu de Zigurat és conscient que el principal actiu d'una empresa són les persones; per aquest motiu, es cuida molt els treballadors, afavorint un bon clima laboral i aportant tot els recursos necessaris perquè tant l'equip administratiu com pedagògic puguin dur a terme les seves tasques amb èxit.

Des dels inicis, Zigurat ha fomentat la formació de l'equip. S'han impartit classes d'anglès i català i s'han subvencionat cursos lligats al lloc de treball per a tots aquells que hi han manifestat interès.

Les persones estan al centre de l'organització i formen part de la presa de decisions. Per això des de la direcció s'informa amb transparència dels projectes duts a terme i dels resultats obtinguts.

Una menció especial requereix el tracte que reben els professors. A més de l'orientació pedagògica abans de començar a treballar, els donen suport constantment per garantir que disposin de bones condicions a les instal·lacions de la clientela, quan es tracta de formació presencial. En aquest sentit, Zigurat s'ha ocupat sempre de millorar el prestigi i la reputació dels professors d'idiomes, uns professionals molt necessaris al nostre país.

Flexibilitat i conciliació familiar

Zigurat pertany a un sector professional molt complex. La formació d'idiomes *in-company* és un mercat variable, amb molta rotació. Tot i així, la mitjana d'anys del personal a Zigurat és de 5 anys, comptant amb persones que s'han incorporat a l'equip aquest any acadèmic i d'altres que porten a l'empresa més de 12 anys.

Un dels principals reptes de l'empresa és afavorir blocs d'hores de classes presencials o de les tutories online, i remunerar als professionals per sobre dels estàndards del sector. Quan organitzen els horaris dels professors, fan tot el possible per complir amb les seves demandes d'ubicació de les classes i les preferències horàries.

L'equip administratiu i de coordinació gaudeix d'horaris flexibles, adaptats a les necessitats i situació familiar de cadascun dels treballadors.

Respecte a les nòmines, Zigurat garanteix el pagament dins del període de temps que estableix la llei i ofereix un sou competitiu dins del mercat laboral a tot l'equip. Amb aquestes pràctiques Zigurat vol destacar-se dins del sector, tenint especial cura del professorat per assegurar la qualitat, l'eficiència i la professionalitat.



COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA

A Ziggurat estan compromesos amb l'aprenentatge de l'alumnat i amb l'èxit de les empreses amb què treballen. Els clients els valoren no només per la qualitat de la formació, sinó també per la transparència, l'empatia i la professionalitat que mostren cada dia.

Cada dia, el professorat de Ziggurat aborda la missió d'ensenyar els seus alumnes a aprendre perquè creïn un hàbit de contacte diari amb l'idioma, oferint-los els recursos per mantenir el que han après. L'equip de coordinació vetlla perquè els objectius del client es compleixin, fomentant una relació estreta i un diàleg constant. Així Ziggurat esdevé part de l'equip dels clients, treballant directament amb els departaments de formació i recursos humans, gestionant tot el procés d'implementació de la formació.

Durant aquest any acadèmic (2017-18), Ziggurat ha distribuït a tots els seus clients un document on manifesta el seu compromís com a proveïdor de formació d'idiomes oferint el següent:

- Una **breu guia de formació** perquè els clients puguin filtrar qui ha de fer la formació, per reduir costos i temps.
- **First Class**: abans d'iniciar les classes, el director imparteix aquesta sessió a tots els grups per donar a conèixer les estratègies que ajudaran que la formació sigui un èxit.
- **Study Plan**: cada alumne (tant estigui en un grup o no) té un full de ruta on es marquen els objectius, les competències i els continguts que necessita treballar.
- **Puntualitat** dels professors quant a la entrega de documentació administrativa i pedagògica (resums d'assistència, *Study Plans*, avaluacions...).
- **Seguiment** pedagògic i de la satisfacció dels alumnes. Avaluació del progrés. Feedback sessions perquè els alumnes donin *feedback* si no es compleixen les expectatives.
- **Qualitat** en el servei administratiu i pedagògic (classes ben preparades, materials actualitzats...).
- **Comunicació** constant i resposta ràpida davant qualsevol reclamació i suggeriment.
- **Compromís** amb l'aprenentatge dels alumnes i dels objectius empresarials.
- **Respecte** a tots els implicats en el pla de formació, facilitant els recursos i mitjans necessaris perquè les classes s'imparteixin en bones condicions.
- **Discreció i confidencialitat** de la informació obtinguda de la empresa i alumnes.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Com es feia menció a l'apartat 'Tecnologia al servei de les persones', Ziggurat potencia l'ús de la tecnologia i els recursos digitals per tal de fer un ús responsable del paper. Com a empresa de formació, fomenten la reutilització de llibres, eviten l'ús de fotocòpies i exploten al màxim la gran quantitat de recursos que es poden trobar a Internet.

La majoria de documentació amb què treballen i que intercanvien amb els clients i alumnes és digital: informes, avaluacions, resums d'assistència, factures... i gairebé no envien documentació impresa. A l'empresa també són molt conscients de la importància del reciclatge i de no malbaratar recursos.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

La cura dels proveïdors i el manteniment de relacions duradores en un context de transparència i diàleg permanent és un dels seus fonaments. Sempre ha estat prioritat el pagament puntual de totes les factures i la negociació de pressupostos on surten beneficiades ambdues parts.

Poder crear sinergies i aliances professionals a llarg termini és una de les prioritats. Gràcies a aquesta política, tant Ziggurat com els seus proveïdors han millorat la seva competitivitat i els serveis que ofereixen. Al final, Ziggurat tracta els seus proveïdors com part del seu propi equip.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Ziggurat és una empresa multicultural que respecta el principi d'igualtat i no discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió o opinions polítiques. De fet, l'equip de Ziggurat està format per professionals de diferents països, cultures i religions.

Coneixement obert

Els compromisos de l'empresa amb el seu entorn i àmbit d'influència es complementen amb d'altres actuacions que fa per tal de fomentar el coneixement obert, cooperatiu i promoure l'aprenentatge social.

Des del 2003, i en coherència amb el seu compromís amb l'entorn social, Ziggurat publica The Daily Vitamin, una breu lliçó diària gratuïta per aprendre anglès que publica obertament de dilluns a divendres a la seva web. Els temes que s'hi tracten són diversos: gramàtica, vocabulari, frases fetes, suggeriments per millorar l'aprenentatge, etc.

Així mateix, a través de les seves **xarxes socials** i el seu **blog**, aporta regularment *packs* d'activitats, suggeriments per a millor un idioma estranger i continguts per a donar a conèixer d'altres cultures.

Gràcies a saber idiomes són moltes les persones que poden accedir i obrir-se portes en el mercat laboral.

Voluntariat

Ziggurat ha col·laborat amb **TEDx Sant Cugat**, assessorant els ponents per preparar les seves presentacions durant totes les edicions que ha organitzat. També ha col·laborat amb col·lectius vulnerables, participant en el **programa Làbora**, contractant persones en risc d'exclusió social, i amb la **Fundació ADSIS**.

Voluntàriament l'equip de Ziggurat va col·laborar a la **Magic Line** de Sant Joan de Déu per captar fons el 2017. L'esdeveniment central de la Magic Line és una caminada solidària per equips i no competitiva que promou la implicació dels equips participants a través d'un repte econòmic a assolir abans de la caminada. L'equip Ziggurat va fer accions de sensibilització i captació de fons adreçades al propi equip intern, als seus familiars i amics, als clients i als seus fidels subscriptors de la Daily Vitamin.



“ La Daily Vitamin reflecteix la filosofia d'ensenyar a aprendre un idioma: és més important invertir uns minuts cada dia que treballar 2 o 3 hores seguides a la setmana ”



Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de gener de 2018 per José Antonio Lavado a partir de les entrevistes realitzades a Olga Campoy, Client Services manager de Ziggurat.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.