



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

La qualitat, garantia de millora.

IICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC
CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHIC
O ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE
TIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO É
IICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC
CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHIC
O ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE
TIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO É
IICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC
CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHIC
O ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE
TIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO É
IICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC
CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHIC
O ÉTICO CODE OF ETHICS CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE

Biblioteca de Catalunya - Dades CIP

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

Codi ètic = Código ético = Code of ethics

Text en català, castellà i anglès

I. Títol

II. Títol: Código ético

III. Títol: Code of ethics

1. Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

2. Ensenyament universitari – Control de qualitat – Catalunya – Aspectes ètics i morals

378.14(467.1):17

© **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya**

Via Laietana 28, 5a planta

08003 Barcelona

Producció editorial: Àgata Segura Castellà

Correcció lingüística i traducció: MANNERS

Disseny i maquetació: Josep Turon i Sasha Cristòfol

Imprès per: Treballs Gràfics, SA

Tiratge: 700

Primera edició: octubre 2008

Dipòsit legal: B-38.902-2008

Es permet la reproducció total o parcial del document sempre que se citi el títol de la publicació i l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari com a editora.

Se permite la reproducción total o parcial del documento siempre que se cite el título de la publicación y la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya como editora.

This publication could be reproduced partial or total only if mentioned the published title and the Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya as the editor.

Disponible també en versió electrònica: <www.aqu.cat>

Disponible también en versión electrónica: <www.aqu.cat>

Online version available at <www.aqu.cat>

CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS

I. Preàmbul	7
II. Valors i principis	9
III. Compromisos d'actuació	11
Disposició addicional	19

CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS

I. Preàmbulo	23
II. Valores y principios	25
III. Compromisos de actuación	27
Disposición adicional	35

CODI ÈTIC CÓDIGO ÉTICO CODE OF ETHICS

I. Preamble	39
II. Values and principles	41
III. Commitments for action	43
Additional provision	50

«El paràmetre més potent en el coneixement i en l'ètica és la informació»

El troiacord de MIQUEL DE PALOL

I. PREÀMBUL

El codi ètic és una guia que fa intel·ligible un sistema de valors, principis i compromisos d'actuació mitjançant els quals s'aconsegueix assolir els objectius de l'Agència, els quals, al seu torn, són reconeguts i compartits per tots els seus agents, reforcen la identitat interna d'AQU Catalunya i la difonen a l'exterior.

El codi defineix els valors, principis i normes que regeixen el comportament dels membres d'AQU Catalunya i les relacions entre l'organització i el seu entorn, la gestió estratègica (noves perspectives) i les normes d'observança interpersonal.

El codi ètic pretén ser una guia perquè els membres d'AQU Catalunya obrin conscientment en el desenvolupament de les seves actuacions. El codi és un generador de voluntat en el respecte a les normes establertes, una garantia per a la reputació de l'entitat i un incentiu per a fomentar les relacions de confiança.

L'enfocament europeu d'AQU Catalunya es manifesta també en la redacció d'aquest codi ètic, ja que ha pres com a punt de referència els valors, principis i estàndards presents en les principals agències i institucions d'educació superior internacionals, tenint sempre presents l'experiència i especificitat de l'activitat pròpia de l'Agència.

La qualitat també és el resultat del compromís d'AQU Catalunya amb els principis i valors assumits en el seu codi ètic, el sistema de gestió de la qualitat i les normes que regulen el seu funcionament. Aquests documents són un tot integrat que tenen com a objectius l'avaluació de la qualitat de l'àmbit universitari, el servei als usuaris i la innovació en metodologies i processos. El compliment d'aquests objectius garanteix i assegura la solidesa i el prestigi de les aportacions d'AQU Catalunya en l'àmbit de la qualitat i, també,

la millora continuada del treball i les funcions de l'Agència, i aconsegueix la materialització d'un impacte social positiu de la seva activitat. Així mateix, en un manual de bones pràctiques es recolliran els elements més remarcables derivats del funcionament de l'Agència i de les relacions amb els seus usuaris.

El codi ètic pretén aconseguir l'estabilitat de l'organització (sistema) mitjançant valors, principis i compromisos d'acció professional (compromisos assumits) que generen la seva pròpia dinàmica (experiència, avaluació, anàlisi, innovació i millora contínua). D'aquesta manera, les normes del codi ètic s'integren com a signes d'identitat d'AQU Catalunya i en faciliten l'autoregulació.

El nou codi ètic segueix essent un element de cohesió, no només entre els integrants d'AQU Catalunya, sinó també amb la resta d'usuaris als quals presta serveis. Així, AQU Catalunya reforça la seva voluntat d'assolir una major connexió entre les accions i els principis que ha establert, amb la finalitat d'incrementar la confiança dels seus usuaris i la col·laboració en la consecució dels objectius de la institució.

Amb el codi, AQU Catalunya va més enllà. Així, en l'àmbit de les seves competències, AQU Catalunya es compromet a materialitzar nous horitzons i a obrir noves perspectives en l'àmbit de la qualitat mitjançant la innovació, la projecció externa de la seva activitat i el treball conjunt de tots els seus components.

AQU Catalunya exigeix a tots els seus membres els nivells més elevats de professionalitat, honradesa, integritat, imparcialitat i equitat, així com la realització de les seves tasques segons els més alts estàndards ètics establerts en el codi ètic i la normativa vigent.

Amb voluntat integradora, el codi ètic recull l'essència de l'encàrrec de la societat, de les institucions d'educació superior i de l'Administració pel que fa a la garantia i promoció de la qualitat, alhora que estableix un marc de relacions que regula la conducta dels membres dels òrgans de govern i d'avaluació, dels treballadors i dels col·laboradors de l'Agència.

El codi ètic desplega la seva arquitectura a través de la combinació de principis, valors i compromisos d'actuació propis d'una organització en constant evolució. L'elaboració d'aquest codi ètic es fonamenta en un model relacional basat en el fet que les relacions entre l'Agència i els seus usuaris són duradores, i que són precisament aquestes relacions (interaccions) les que afavoreixen conductes i serveis presidits per la lleialtat, la professionalitat i la cooperació encaminades a la millora contínua dels objectius de l'Agència i de la prestació de serveis que ofereix.

El codi ètic d'AQU Catalunya s'estructura en un preàmbul, en l'enunciació dels valors i principis aplicables i en la determinació dels compromisos d'actuació per al correcte desenvolupament de les funcions de l'Agència d'acord amb un comportament ètic.

El Comitè de seguiment ètic d'AQU Catalunya és l'òrgan encarregat de vetllar per la correcta interpretació i aplicació del codi ètic, i d'assegurar-ne la difusió a tots els seus membres, així com la revisió periòdica. Qualsevol persona que percebi una vulneració o un conflicte d'interessos descrit en aquest codi ètic, pot dirigir una reclamació a AQU Catalunya.

Finalment, i atès que l'ètica és un procés de reflexió contínua, és necessari que el codi ètic es revisi periòdicament. Així, el Comitè de seguiment ètic analitzarà la implantació i el compliment del codi, revisarà les incidències en la seva aplicació i n'emetrà informes i propostes de millora que seran la base de les modificacions a introduir en el codi i que confirmaran el seu dinamisme, la seva vitalitat i la seva validesa.

II. VALORS I PRINCIPIS

Els valors i principis establerts a continuació són el nucli del codi, constitueixen la base de la conducta ètica d'AQU Catalunya i d'ells emanen els compromisos d'actuació que es concreten en la tercera part d'aquest codi ètic.

En primer lloc, s'enuncien els valors d'AQU Catalunya, que, com a imperatius d'acció, són necessaris per a l'òptim funcionament de l'Agència.

En segon lloc, es descriuen els principis que recorren i marquen profundament les funcions, les activitats i els compromisos d'AQU Catalunya.

Valors

- La **qualitat** com a valor fonamental.
- **Enfocament europeu** en les accions d'integració del sistema universitari a l'Espai europeu d'educació superior (EEES).
- **Foment de la cooperació amb les universitats i l'Administració** per a generar el major valor afegit en els seus serveis i activitats. AQU Catalunya ha de tenir en compte la diversitat i la pluralitat dels diferents punts de vista en el camp de l'avaluació de la qualitat.
- **Foment de la cooperació i coordinació** amb altres agències i organismes nacionals i internacionals que tinguin la mateixa finalitat.
- **Potenciació de la participació dels estudiants** en els processos de garantia de la qualitat.
- **Obertura, receptivitat i integració** envers les demandes socials, especialment les relacionades amb l'educació superior.
- **Transparència**, entesa com l'accés públic a una informació completa, exacta i clara sobre l'activitat de l'Agència.
- **Assegurament intern i extern de la qualitat** a AQU Catalunya.
- **Innovació contínua** en metodologies i processos.
- **Treball en xarxa** amb el personal i els col·laboradors d'AQU Catalunya.
- **Assegurament de l'expertesa i professionalitat** del personal i els col·laboradors d'AQU Catalunya.
- **Efectivitat d'AQU Catalunya**: l'Agència comparteix el benefici del coneixement i l'experiència del seu treball amb els usuaris i la resta de la societat i proporciona informació que facilita una millor presa de decisions en l'àmbit de l'educació superior.

Principis

- Reconeixement de la importància de l'educació superior, de l'autonomia universitària i de la coordinació interinstitucional.
- Assumpció de les responsabilitats d'AQU Catalunya i dels seus membres en la seva activitat.
- Foment de la llibertat intel·lectual i respecte a la propietat intel·lectual.
- Compliment de la legalitat.
- Manteniment de la confidencialitat de les dades que per la seva naturalesa així ho requereixin.
- Concreció i aplicació del sistema de resolució dels conflictes d'interessos i reclamacions.
- Determinació del règim d'incompatibilitats dels membres d'AQU Catalunya.
- Orientació a la qualitat en totes les activitats i els serveis que presta AQU Catalunya.
- Independència amb relació a les funcions i activitats d'AQU Catalunya.
- Servei orientat als usuaris (orientació, informació i servei).
- Assegurament de la transparència, objectivitat, imparcialitat, equanimitat, coherència i integritat pel que fa als serveis que AQU Catalunya ofereix.
- Confiança legítima, entesa com el compromís d'AQU Catalunya de no-adopció de mesures que resultin contràries a l'esperança induïda per la raonable estabilitat en les decisions de l'Agència, en funció de les quals els usuaris hagin adoptat, al seu torn, determinades decisions.
- Gestió eficient, eficaç i econòmica de les activitats d'AQU Catalunya.
- Respecte a la pluralitat lingüística. El català, com a llengua pròpia de Catalunya, és la llengua d'ús preferent en les actuacions d'AQU Catalunya, d'acord amb la normativa aplicable. Amb la voluntat d'incidència, en l'Estat i l'EEES, AQU Catalunya usa també el castellà i l'anglès en la seva política de comunicació.

Aquesta és una llista que enuncia els valors i principis més destacats d'AQU Catalunya i està oberta a futures ampliacions i modificacions d'acord amb l'evolució de les funcions i els encàrrecs d'AQU Catalunya.

III. COMPROMISOS D'ACTUACIÓ

Els compromisos d'actuació del codi ètic són la concreció dels valors i principis enunciats anteriorment i que els membres d'AQU Catalunya es comprometen a complir.

L'elecció del terme *compromís d'actuació* suposa un pacte dels membres i de mateixa l'Agència amb la societat per desenvolupar les funcions que té atribuïdes d'acord amb el que disposa aquest codi ètic i implica una actitud proactiva en tots els àmbits d'actuació, alhora que proporciona eines eficients per a l'assegurament d'un comportament ètic.

Amb aquest plantejament, el codi esdevé un instrument que facilita l'autoregulació d'AQU Catalunya i que implica, també, una actitud proactiva dels seus membres en relació amb els seus encàrrecs i responsabilitats.

Article 1. Compromís amb la qualitat

A més a més de ser un dels pilars fonamentals d'AQU Catalunya, la qualitat és un deure personal i de l'organització en tots els sentits. Per aquesta raó, AQU Catalunya relaciona i aplica el concepte de qualitat en les diferents funcions i accions en les quals treballa i l'enfoca cap als seus projectes, programes, teories, idees, metodologies i processos.

A banda del compromís amb l'orientació a la qualitat i la millora contínua, AQU Catalunya (personal i col·laboradors) va més enllà dels estàndards establerts. Així, AQU Catalunya assoleix nous horitzons i obre noves perspectives en l'àmbit de la qualitat mitjançant la innovació i la projecció de les seves activitats amb l'esforç conjunt de tots els seus components.

Article 2. Compromís amb la independència

AQU Catalunya, d'acord amb els estàndards internacionalment establerts i la legislació aplicable, actua amb independència en l'exercici de les competències i funcions que té atribuïdes.

AQU Catalunya ha de remoure els obstacles que impedeixin el compliment efectiu d'aquesta garantia sense cedir a les influències que puguin exercir la resta dels actors de l'àmbit universitari quan aquestes es desviïn dels objectius propis d'AQU Catalunya: la garantia de la qualitat i el foment de l'excel·lència universitària.

Per tant, els membres d'AQU Catalunya (òrgans de govern i d'avaluació, personal i col·laboradors) actuen amb independència, són els responsables finals dels seus actes o acords i han d'exercir les seves funcions sense cap altre interès que el servei que presten per a l'Agència d'acord amb els encàrrecs expressament establerts.

Article 3. Compromís amb el respecte a l'autonomia universitària i interacció amb la comunitat universitària

La independència en l'exercici de les funcions pròpies d'AQU Catalunya és simètrica al reconeixement, foment i respecte de l'autonomia universitària.

En el marc d'aquest respecte mutu, la comunitat universitària, a través dels seus representants en els òrgans de govern de l'Agència, participa en la planificació d'activitats i en la definició dels seus objectius, i d'aquesta manera converteix AQU Catalunya en un dels principals fòrums d'intercanvi d'experiències en l'àmbit de l'educació superior i de l'avaluació de la qualitat.

L'equilibri d'ambdues garanties —independència d'AQU Catalunya i respecte a l'autonomia universitària— fa necessari que l'activitat d'AQU Catalunya no sigui una càrrega per al sistema universitari al qual serveix, sinó que tingui una incidència positiva en aquest àmbit.

Finalment, la interacció entre el respecte a l'autonomia universitària i la independència reconeguda d'AQU Catalunya implica la participació activa i la implicació dels agents de l'àmbit universitari en la definició d'estratègies de l'Agència.

Article 4. Compromís amb l'enfocament internacional, la cooperació i la coordinació

L'enfocament internacional i la integració del sistema universitari català a l'Espai europeu d'educació superior estan presents en l'activitat d'AQU Catalunya.

AQU Catalunya i els seus membres estan oberts i són receptius als nous estàndards, iniciatives i processos fruit de l'evolució en el camp de l'educació superior europea i internacional, i tenen sempre com a horitzó la millora contínua en matèria de qualitat i servei a la societat.

AQU Catalunya participa en xarxes internacionals i en projectes de cooperació per a assegurar un major desenvolupament de les seves funcions i els seus processos.

La cooperació internacional fa augmentar el valor del coneixement i l'experiència dels serveis que ofereix AQU Catalunya en el camp de l'avaluació de la qualitat. Aquest fet incrementa la mútua confiança entre els diferents sistemes universitaris i proporciona les bases per a un reconeixement recíproc de l'ensenyament superior. Així mateix, la cooperació entre els agents de l'àmbit universitari (institucions d'educació superior, agències de qualitat i administracions) representa un generador de valor afegit en aquest camp.

AQU Catalunya centra, també, els seus esforços en la integració i harmonització dels nous escenaris i les noves demandes plantejats en les situacions presents del sistema universitari català. En aquest sentit, la transversalitat, la polivalència i l'adaptabilitat són competències bàsiques dels membres, el personal i els col·laboradors de l'Agència.

En aquest context, AQU Catalunya fomenta un ampli marc d'intercanvi, cooperació i, si és el cas, coordinació entre les agències i els organismes de l'Estat, d'altres països i de caràcter internacional competents en matèria de qualitat. Així mateix, estableix línies concretes d'actuació, com per exemple l'organització d'estades del seu personal en altres agències, la cooperació amb agències internacionals, etc.

Article 5. Compromís amb la diversitat, l'adaptabilitat i la flexibilitat

AQU Catalunya exerceix les seves funcions d'acord amb els interessos públics dels quals és exponent. En aquest marc, també ha de tenir en consideració els interessos de les institucions i dels usuaris amb els quals es relaciona.

D'acord amb la varietat de les seves funcions, AQU Catalunya empra estratègies i mètodes d'avaluació, certificació i acreditació que integren la pluralitat de les diferents perspectives en matèria de qualitat.

AQU Catalunya fomenta i està oberta a totes les iniciatives que proposin una millora de la qualitat, per aquest motiu els processos i els mètodes desenvolupats per l'Agència han de ser transparents i accessibles.

Així mateix, AQU Catalunya és flexible i receptiva amb els nous escenaris, realitats i demandes socials, nacionals i internacionals, i les integra amb celeritat en les funcions i els serveis que presta, tot adequant-les als valors, principis i mandats propis.

AQU Catalunya reconeix la importància de la diversitat i de la pluralitat lingüística. Per aquest motiu estableix una política d'usos lingüístics adequada. Així, el català, com a llengua pròpia de Catalunya, és la llengua d'ús preferent en les actuacions d'AQU Catalunya, d'acord amb la normativa aplicable. Amb la voluntat d'incidència en l'Estat i l'EEES, AQU Catalunya usa també el castellà i l'anglès en la seva política de comunicació.

Article 6. Compromís amb la innovació

Les competències i funcions d'AQU Catalunya tenen com a element vertebrador el desenvolupament i el foment de la innovació, fet que contribueix decisivament en la millora contínua de la seva activitat.

AQU Catalunya i els seus membres destaquen el ferm compromís amb la innovació en dos sentits: en primer lloc, potenciant la creativitat en el desenvolupament de les seves competències amb la finalitat de transformar les idees i els conceptes que genera en nous i millors serveis i, en segon lloc, aplicant la innovació en la materialització de les activitats i els processos que gestiona per tal que l'eficiència, l'eficàcia i l'agilitat siguin presents en tots ells.

Per aquestes raons, AQU Catalunya vol ser un pol d'atracció i de referència en matèria d'innovació.

Article 7. Compromís amb el benefici que genera AQU Catalunya: el retorn del coneixement

De la innovació i de l'aplicació de les noves experiències, i també de la diversitat i professionalitat dels membres de l'Agència, se'n deriva l'impacte constructiu i el retorn del coneixement d'AQU Catalunya a l'àmbit universitari i a la societat.

AQU Catalunya comparteix el benefici del seu coneixement i les seves experiències amb la societat i es converteix en proveïdora d'eines útils i innovadores perquè les universitats i les administracions adoptin les millors polítiques públiques en matèria de qualitat i d'educació superior.

Article 8. Compromís amb l'usuari: servei orientat a l'usuari

Les activitats d'AQU Catalunya tenen diversos receptors segons quina sigui la funció que desenvolupin. Així, AQU Catalunya presta serveis d'avaluació, acreditació i certificació al professorat universitari (nivell personal), a les institucions d'educació superior i a les administracions (nivell institucional) i fa públics els resultats i les conclusions de les seves activitats perquè la societat tingui accés a l'avaluació d'educació superior i en sigui informada (servei general d'informació), i també perquè posseeixi elements de judici i d'elecció en relació amb els serveis que ofereix la universitat.

En el plantejament d'orientació dels serveis a l'usuari, AQU Catalunya té en compte la importància i el desenvolupament de les seves funcions, ofereix el màxim nivell de qualitat en la realització de les seves activitats i estableix mecanismes per a la millora contínua en la prestació dels seus serveis amb la finalitat d'aconseguir la màxima satisfacció dels seus usuaris.

AQU Catalunya millora el servei a l'usuari oferint un tracte personalitzat i informant amb claredat i senzillesa sobre les característiques i les fases dels processos en els quals participa. Per aquest motiu, els membres de l'Agència han de respectar les persones i institucions i les seves necessitats, tenir present el sentit de la responsabilitat, honestedat i sinceritat, i prestar els serveis amb la màxima professionalitat, imparcialitat i celeritat, comunicant a les persones o institucions interessades els resultats fonamentats en raons sòlides i clares.

Per a assegurar el millor servei, AQU Catalunya ha establert un sistema formal de resolució de reclamacions, queixes i suggeriments en relació amb la seva activitat. Cal resoldre el tractament d'aquestes incidències amb la major rapidesa possible i comunicar-ho periòdicament als òrgans de govern de l'Agència.

Article 9. Compromís amb la confidencialitat

AQU Catalunya compleix i fa complir les disposicions establertes per la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Els membres d'AQU Catalunya han de mantenir el secret de tots els documents que tinguin caràcter confidencial i es comprometen a tractar amb reserva la resta de les informacions a les quals tinguin accés en l'exercici del seu treball mitjançant la signatura del corresponent compromís de confidencialitat.

Atès que la publicitat i la transparència són presents en les activitats d'AQU Catalunya, AQU Catalunya usa de manera restrictiva el concepte de caràcter reservat o confidencial dels documents i informacions sobre els quals treballa, i respecta el dret a la intimitat de les persones i la protecció de dades de caràcter personal.

Article 10. Compromís amb l'assegurament de l'expertesa i professionalitat dels membres d'AQU Catalunya

AQU Catalunya desenvolupa les seves funcions amb personal i col·laboradors nacionals i internacionals, qualificats i de reconegut prestigi. Els membres d'AQU Catalunya gaudeixen d'un prestigi reconegut en el seu àmbit de coneixement o professió, i entre els seus mèrits destaquen uns amplis coneixements en matèria de qualitat.

Els professionals d'AQU Catalunya desenvolupen les tasques que tenen encarregades amb els màxims estàndards de professionalitat i procuren prestar un servei ajustat a les peticions de l'Agència i dels usuaris.

Els membres d'AQU Catalunya s'esforcen per aconseguir l'excel·lència de les activitats que desenvolupen a l'Agència a través de la minuciositat, la fiabilitat i la imparcialitat en el seu treball, actuant amb la diligència professional adequada.

Els membres d'AQU Catalunya tenen en compte, en l'exercici de les seves funcions, les normes implícites i explícites que són aplicables en l'àmbit en el qual actuen: les consideren elements integrants del seu encàrrec i valoren les possibles conseqüències del seu compliment o incompliment.

Els membres d'AQU Catalunya es comprometen a desenvolupar les seves funcions amb promptitud i ofereixen un tracte amable i constructiu. En el cas de produir-se, han d'admetre la comissió d'errors o equivocacions amb el consegüent deure d'anàlisi de la situació i de formulació d'una proposta de millora o de correcció amb la màxima celeritat possible.

Així mateix, AQU Catalunya s'adhereix als criteris i principis establerts per l'Informe Nolan, aplicable a les persones que treballen en qualsevol servei públic.

AQU Catalunya promou la realització de les seves actuacions mitjançant xarxes d'experts. La col·laboració i el treball en equip són essencials per a la consecució dels objectius de l'Agència. Cadascun dels membres d'AQU Catalunya ha d'assolir un acurat sentit de col·laboració, que es concreta en el desenvolupament de les seves capacitats individuals i professionals adreçat al compliment dels objectius comuns i a la potenciació del treball en equip, i també en el manteniment d'una conducta lleial cap a AQU Catalunya i les seves finalitats. És també un deure ètic dels membres d'AQU Catalunya l'actualització de la seva formació i els seus coneixements en relació amb les funcions que tinguin atribuïdes i, especialment, en matèria de qualitat. AQU Catalunya ha d'oferir una formació adequada als seus membres per tal que mantinguin i incrementin el seu nivell d'expertesa i professionalitat en els camps esmentats.

Així doncs, la pertinença a AQU Catalunya confereix als seus membres prestigi i autoritat professional.

Article 11. Compromís amb la imparcialitat i l'objectivitat

Els membres d'AQU Catalunya actuen de manera objectiva i independent, d'acord amb les normes i els processos establerts, i, a més, tenen un comportament ètic i professional adequat, raó per la qual han d'abstenir-se d'intervenir en les activitats de l'Agència en les quals tinguin un interès manifest.

La regulació de les situacions de conflictes d'interessos s'implanta per a mantenir la credibilitat de l'activitat de l'Agència i per a reforçar la confiança en les seves decisions i assegurar la imparcialitat en el procés de presa de decisions.

AQU Catalunya ha d'evitar les possibles situacions de conflictes d'interessos identificant tots els conflictes coneguts o potencials que puguin influir en la qualitat o en la prestació dels seus serveis.

En aquestes situacions, a banda d'aplicar la regulació establerta per a garantir la imparcialitat dels òrgans col·legiats (règim d'abstenció i recusació), també es pot recórrer a l'actuació del Comitè de seguiment ètic com a mediador.

AQU Catalunya aplica el règim d'incompatibilitats de la funció pública al seu personal. Les situacions d'incompatibilitat dels col·laboradors d'AQU Catalunya (avaluadors, consultors, assessors) es produeixen quan col·lideixen drets i interessos que poden situar el col·laborador en una posició equívoca que impliqui un risc per a la seva independència o rectitud.

En el compromís de compliment del codi ètic, que han de signar tots els membres d'AQU Catalunya, es fa referència expressa a les situacions de conflicte d'interès i d'incompatibilitat.

Article 12. Compromís amb la llibertat intel·lectual

AQU Catalunya defensa i respecta la llibertat de pensament i d'expressió, així com la propietat intel·lectual, i no influeix en la formació de l'opinió dels seus membres.

El compromís amb la llibertat intel·lectual és una responsabilitat d'AQU Catalunya que fomenta l'accés sense restriccions a la informació i el coneixement.

Article 13. Compromís amb la transparència i la publicitat

AQU Catalunya treballa de manera transparent, d'acord amb els seus processos, normes i exigències professionals. Per això fa públics, amb suficient antelació, els seus processos, estàndards, eines i mecanismes de presa de decisions, així com els membres d'AQU Catalunya que han participat en l'adopció dels acords de certificació, avaluació i acreditació d'acord amb les funcions pròpies d'AQU Catalunya, els resultats obtinguts i els de la seva revisió, fet que permet conèixer la traçabilitat de qualsevol actuació d'AQU Catalunya.

Els membres i òrgans de l'Agència han de prendre les decisions o subscriure els acords —favorables o no— amb transcendència interna o externa, segons el procediment prèviament establert, i en qualsevol moment han de ser capaços d'exposar les seves motivacions de manera objectiva, imparcial, veraç i coherent. Així mateix, en qualsevol presa de decisions o emissió de valoracions s'han de tenir en compte l'interès i la integritat del procés, inclosa la informació necessària.

No s'han d'emetre declaracions ni subscriure acords de difícil interpretació que ometin un fet material o que puguin produir indefensió. Així mateix, AQU Catalunya no s'ha d'avenir a participar en serveis o encàrrecs confusos en els quals el seu paper o les seves funcions puguin induir a equívocs o ambigüitats.

Si escau, els membres d'AQU Catalunya han d'admetre els seus propis errors en els procediments en els quals participen i han de col·laborar activament en la seva resolució.

Amb la voluntat de fer confiança als seus usuaris, AQU Catalunya ofereix informació periòdica i pública de totes les seves activitats, resultats i conclusions, assegurant que aquesta informació sigui clara i de fàcil accés, empenent accions efectives de divulgació i publicació de les seves actuacions i dirigint-les a amplis sectors de la societat.

Article 14. Compromís amb la igualtat i l'equitat

AQU Catalunya vetlla per l'aplicació més estricta dels principis d'igualtat i equitat en la seva activitat avaluadora.

AQU Catalunya i els seus membres garanteixen les mateixes condicions de tracte i servei a tots els seus usuaris.

Així mateix, en la presa de decisions ha d'aplicar criteris d'equitat sempre que ho consideri adequat tenint en compte el context en què es trobi l'usuari.

Article 15. Compromís amb la coherència, la responsabilitat en les funcions pròpies, la responsabilitat social i la gestió dels recursos

L'actuació d'AQU Catalunya ha de ser coherent i proporcionada en relació amb les seves funcions i amb la seva missió tant en l'àmbit universitari català com en l'àmbit internacional.

AQU Catalunya és responsable de la seva activitat i dels efectes que produeix en els usuaris i en la societat, atès que els seus resultats i conclusions, ja sigui en forma de publicacions o de presa de decisions, estimulen l'assegurament de la qualitat i l'esperit de millora, fets que incideixen, de manera decisiva, en el progrés de l'educació superior.

Els membres d'AQU Catalunya es comprometen a actuar de manera responsable, ètica i coherent, i a confirmar, així, el prestigi, la utilitat i el servei de l'Agència. També assumeixen els seus actes, valoracions i opinions d'acord amb les normes i procediments que fixen AQU Catalunya i aquest codi.

Els òrgans de govern de l'Agència vetllen pel compliment efectiu de la responsabilitat social d'AQU Catalunya oferint al seu personal un entorn estimulant, interessant i respectuós en què abundin les oportunitats per al seu desenvolupament personal i professional.

Igualment, els treballadors, professionals i col·laboradors d'AQU Catalunya han de demostrar l'efectivitat del treball que desenvolupen, per exemple acomplint les seves funcions amb integritat i imparcialitat, fet que assegura la confiança dels usuaris dels serveis de l'Agència.

L'ús correcte i ètic dels recursos públics implica fer-ne un ús eficient, eficaç, econòmic i equitatiu.

AQU Catalunya gestiona amb coherència i responsabilitat els recursos assignats; així, els fons públics que garanteixen el funcionament d'AQU Catalunya han de ser destinats al desenvolupament de les seves funcions de la manera més eficient i eficaç possible, la qual cosa s'ha de demostrar mitjançant controls externs (auditories periòdiques).

Article 16. Compromís amb el desenvolupament sostenible i amb el medi ambient

AQU Catalunya respecta el medi ambient i en fomenta la protecció en un marc de desenvolupament equilibrat i sostenible.

El compromís amb la protecció i conservació del medi ambient és present en totes les activitats d'AQU Catalunya a través de pràctiques mediambientalment correctes i de la formació dels seus membres en comportaments respectuosos amb l'entorn natural.

El compromís mediambiental d'AQU Catalunya es concreta en el compliment de la normativa vigent en aquesta matèria i en l'adopció de mesures preventives i de protecció ambientals, com per exemple: la utilització eficient dels recursos, la reducció de residus mitjançant la reutilització i el reciclatge, la formació mediambiental dels membres de l'Agència i el foment de la seva participació activa, la definició i revisió periòdica dels objectius mediambientals i l'impuls de la millora mediambiental contínua.

Article 17. Compromís amb la formació ètica i el seu foment

AQU Catalunya ha de formar els seus membres en l'ús i la comprensió dels valors, principis i compromisos d'aquest codi i ha d'organitzar cursos i jornades de debat i reflexió per a la seva difusió en l'àmbit universitari.

El codi ètic es publica en suport electrònic i en paper. Així mateix, se'n facilitarà un exemplar a tots els membres de l'Agència en el moment de la signatura del compromís de compliment del codi ètic.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Garantia del compliment efectiu del codi ètic i de la seva revisió

AQU Catalunya, a través dels seus òrgans de govern i, especialment, a través de la direcció, ha d'assegurar l'observança dels compromisos establerts en aquest codi.

AQU Catalunya crea el Comitè de seguiment ètic, les funcions del qual són la interpretació, la vigilància, la mediació i l'estudi d'allò establert en el codi ètic.

El Comitè de seguiment ètic d'AQU Catalunya està compost, com a mínim, pel director o directora de l'Agència, un membre del Consell de Direcció, un membre de les comissions d'avaluació de l'Agència, un membre extern i no vinculat a l'Agència, i un treballador d'AQU Catalunya. El funcionament del Comitè de seguiment ètic es concretarà en el reglament intern que aprovi el mateix Comitè i que, posteriorment, ratifiqui el Consell de Direcció de l'Agència.

Corresponen també al Comitè de seguiment ètic l'estudi i la mediació en les possibles situacions de conflicte d'interès o incompatibilitats que puguin sorgir, així com d'incompliment dels preceptes establerts en el codi.

«El parámetro más potente en el conocimiento y la ética es la información»

El troiacord de MIQUEL DE PALOL

I. PREÁMBULO

El código ético es una guía que hace inteligible un sistema de valores, principios y compromisos de actuación mediante los cuales se logra alcanzar los objetivos de la Agencia, que a su vez son reconocidos y compartidos por todos sus agentes, refuerzan la identidad interna de AQU Catalunya y la difunden en el exterior.

El código define los valores, principios y normas que rigen el comportamiento de los miembros de AQU Catalunya y las relaciones entre la organización y su entorno, la gestión estratégica (nuevas perspectivas) y las normas de observancia interpersonales.

El código ético pretende ser una guía de actuación consciente para los miembros de AQU Catalunya en el desarrollo de sus actuaciones. El código es un generador de voluntad en el respeto a las normas establecidas, una garantía para la reputación de la entidad y un incentivo para fomentar las relaciones de confianza.

El enfoque europeo de AQU Catalunya se manifiesta también en la redacción de este código ético, puesto que ha tomado como punto de referencia los valores, principios y estándares presentes en las principales agencias e instituciones de educación superior internacionales, teniendo siempre presentes la experiencia y especificidad de la propia actividad de la Agencia.

La calidad es también el resultado del compromiso de AQU Catalunya con los principios y valores asumidos en su código ético, el sistema de gestión de la calidad y las normas que regulan su funcionamiento. Estos documentos son un todo integrado que tiene como objetivos la evaluación de la calidad del ámbito universitario, el servicio a los usuarios y la innovación en metodologías y procesos. El cumplimiento de estos objetivos garantiza y asegura la solidez y el prestigio de sus aportaciones en

el ámbito de la calidad, así como la mejora continua del trabajo y las funciones de AQU Catalunya, y logra materializar un impacto social positivo de su actividad. En un manual de buenas prácticas se recogerán los elementos más remarcables derivados del funcionamiento de la Agencia y de las relaciones con sus usuarios.

El código ético pretende alcanzar la estabilidad de la organización (sistema) mediante valores, principios y compromisos de acción profesional (compromisos asumidos) que generan su propia dinámica (experiencia, evaluación, análisis, innovación y mejora continua). De este modo, las normas del código ético se integran como signos de identidad de AQU Catalunya y facilitan su autorregulación.

El nuevo código ético sigue siendo un elemento de cohesión, no sólo entre los integrantes de AQU Catalunya, sino también con el resto de usuarios a los que presta servicios. Así, AQU Catalunya reafirma su voluntad de alcanzar una mayor conexión entre las acciones y los principios que ha establecido, con la finalidad de incrementar la confianza de sus usuarios y la colaboración en la consecución de los objetivos de la institución.

Con el código, AQU Catalunya va más allá. Así, en el ámbito de sus competencias, AQU Catalunya se compromete a materializar nuevos horizontes y a abrir nuevas perspectivas en el ámbito de la calidad mediante la innovación, la proyección externa de su actividad y el trabajo conjunto de todos sus componentes.

AQU Catalunya exige a todos sus miembros los niveles más elevados de profesionalidad, honradez, integridad, imparcialidad y equidad, así como la realización de sus tareas según los más elevados estándares éticos establecidos en el código ético y la normativa vigente.

Con voluntad integradora, el código ético recoge la esencia del encargo de la sociedad, de las instituciones de educación superior y de la Administración en todo lo referente a la garantía y la promoción de la calidad. A la vez, establece un marco de relaciones que regula la conducta de los miembros de los órganos de gobierno y de evaluación, de los trabajadores y de los colaboradores de la Agencia.

El código ético despliega su arquitectura a través de la combinación de principios, valores y compromisos de actuación propios de una organización en constante evolución. La elaboración del presente código ético se fundamenta en un modelo relacional basado en el hecho de que las relaciones entre la Agencia y sus usuarios son duraderas, y de que son precisamente estas relaciones (interacciones) las que favorecen conductas y servicios presididos por la lealtad, la profesionalidad y la cooperación encaminadas a la mejora continua de los objetivos de la Agencia y de la prestación de servicios que ofrece.

El código ético de AQU Catalunya se estructura en un preámbulo, en la enunciación de los valores y principios aplicables y en la determinación de los compromisos de actuación para el correcto desarrollo de las funciones de la Agencia de acuerdo con un comportamiento ético.

El Comité de seguimiento ético de AQU Catalunya es el órgano encargado de supervisar la correcta interpretación y aplicación del código ético y de garantizar su difusión a todos sus miembros, así como su revisión periódica. Toda persona que perciba una vulneración o un conflicto de intereses descrito en el presente código ético puede dirigir una reclamación a AQU Catalunya.

Por último, y dado que la ética es un proceso de reflexión continua, es necesario que el código ético se revise periódicamente. Así, el Comité de seguimiento ético analizará la implantación y el cumplimiento del código, revisará las incidencias en su aplicación y emitirá informes y propuestas de mejora que serán la base de las modificaciones que habrá que introducir en el código y que confirmarán su dinamismo, vitalidad y validez.

II. VALORES I PRINCIPIOS

Los valores y principios que se establecen a continuación son el núcleo del código, constituyen la base de la conducta ética de AQU Catalunya y de ellos emanan los compromisos de actuación que se concretan en la tercera parte del presente código ético.

En primer lugar, se enuncian los valores de AQU Catalunya que, como imperativos de acción, son necesarios para el funcionamiento óptimo de la Agencia.

En segundo lugar, se describen los principios que recorren y marcan profundamente las funciones, actividades y compromisos de AQU Catalunya.

Valores

- La **calidad** como valor fundamental.
- **Enfoque europeo** en las acciones de integración del sistema universitario al Espacio europeo de educación superior (EEES).
- **Fomento de la cooperación con las universidades y la Administración** para generar el mayor valor añadido de sus servicios y actividades. AQU Catalunya tendrá en cuenta la diversidad y la pluralidad de los diferentes puntos de vista en el campo de la evaluación de la calidad.
- **Fomento de la cooperación y coordinación** con otras agencias y organismos nacionales e internacionales que tengan la misma finalidad.
- **Potenciación de la participación de los estudiantes** en los procesos de garantía de la calidad.
- **Apertura, receptividad e integración** con respecto a las demandas sociales, especialmente las relacionadas con la educación superior.
- **Transparencia**, entendida como el acceso público a una información completa, exacta y clara sobre la actividad de la Agencia.
- **Garantía interna y externa de la calidad** en AQU Catalunya.
- **Innovación continua** en metodologías y procesos.
- **Trabajo en red** con el personal y los colaboradores de AQU Catalunya.
- **Garantía de la especialización y profesionalidad** del personal y los colaboradores de AQU Catalunya.
- **Efectividad de AQU Catalunya**: la Agencia comparte el beneficio del conocimiento y la experiencia de su trabajo con los usuarios y con el resto de la sociedad. También proporciona información que facilita una mejor toma de decisiones en el ámbito de la educación superior.

Principios

- Reconocimiento de la importancia de la educación superior, de la autonomía universitaria y de la coordinación interinstitucional.
- Asunción de las responsabilidades de AQU Catalunya y de sus miembros en su actividad.
- Fomento de la libertad intelectual y del respeto a la propiedad intelectual.
- Cumplimiento de la legalidad.
- Mantenimiento de la confidencialidad de los datos que por su naturaleza así lo requieran.
- Concreción y aplicación del sistema de resolución de los conflictos de intereses y reclamaciones.
- Determinación del régimen de incompatibilidades de los miembros de AQU Catalunya.
- Orientación a la calidad en todas las actividades y los servicios que lleva a cabo AQU Catalunya.
- Independencia en relación con las funciones y actividades de AQU Catalunya.
- Servicio orientado a los usuarios (orientación, información y servicio).
- Garantía de la transparencia, objetividad, imparcialidad, ecuanimidad, coherencia e integridad en los servicios que presta AQU Catalunya.
- Confianza legítima, entendida como el compromiso de AQU Catalunya de no adopción de medidas que resulten contrarias a la esperanza inducida por la razonable estabilidad en las decisiones de la Agencia, en función de las cuales los usuarios hayan adoptado, a su vez, determinadas decisiones.
- Gestión eficiente, eficaz y económica de las actividades de AQU Catalunya.
- Respeto a la pluralidad lingüística. El catalán, como lengua propia de Catalunya, es la lengua de uso preferente en las actuaciones de AQU Catalunya, de acuerdo con la normativa aplicable. Con la voluntad de incidencia en el Estado y el EEES, AQU Catalunya usa también el castellano y el inglés en su política de comunicación.

Ésta es una lista que enuncia los valores y principios más destacados de AQU Catalunya y está abierta a futuras ampliaciones y modificaciones de acuerdo con la evolución de las funciones y los encargos de AQU Catalunya.

III. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

Los compromisos de actuación del código ético son la concreción de los valores y principios enunciados anteriormente y que los miembros de AQU Catalunya se comprometen a cumplir.

La elección del término *compromiso de actuación* supone un pacto de los miembros y de la propia Agencia con la sociedad para desarrollar las funciones que tiene atribuidas de acuerdo con lo que dispone el presente código ético e implica una actitud proactiva en todos los ámbitos de actuación, a la vez que proporciona herramientas suficientes para asegurar un comportamiento ético.

Con este planteamiento, el código se convierte en un instrumento que facilita la autorregulación de AQU Catalunya e implica, también, una actitud proactiva de sus miembros en relación con sus encargos y responsabilidades.

Artículo 1. Compromiso con la calidad

Además de ser uno de los pilares fundamentales de AQU Catalunya, la calidad es un deber personal y de la organización en todos los sentidos. Por esta razón, AQU Catalunya relaciona y aplica el concepto de calidad en las diferentes funciones y acciones en las que trabaja y lo enfoca hacia los proyectos, los programas, las teorías, las ideas, las metodologías y los procesos que desarrolla.

Al margen del compromiso con la orientación a la calidad y a la mejora continua, AQU Catalunya (tanto el personal como los colaboradores) va más allá de los estándares establecidos. Así, AQU Catalunya alcanza nuevos horizontes y abre nuevas perspectivas en el ámbito de la calidad mediante la innovación y la proyección de sus actividades con el esfuerzo conjunto de todos sus componentes.

Artículo 2. Compromiso con la independencia

AQU Catalunya, de acuerdo con los estándares establecidos internacionalmente y la legislación aplicable, actúa con independencia en el ejercicio de las competencias y funciones que tiene atribuidas.

AQU Catalunya debe superar los obstáculos que impidan el efectivo cumplimiento de esta garantía sin ceder a las influencias que puedan ejercer el resto de actores del ámbito universitario cuando éstas se desvíen de los objetivos propios de AQU Catalunya: la garantía de la calidad y el fomento de la excelencia universitaria.

Por lo tanto, los miembros de AQU Catalunya (órganos de gobierno y de evaluación, el personal y sus colaboradores) actúan con independencia, son los responsables finales de sus actos o acuerdos y deben ejercer sus funciones sin ningún otro interés que el servicio que prestan para AQU Catalunya de acuerdo con los encargos expresamente establecidos.

Artículo 3. Compromiso con el respeto a la autonomía universitaria e interacción con la comunidad universitaria

La independencia en el ejercicio de las funciones propias de AQU Catalunya es simétrica al reconocimiento, el fomento y el respeto de la autonomía universitaria.

En el marco de este respeto mutuo, la comunidad universitaria, a través de sus representantes en los órganos de gobierno de la Agencia, participa en la planificación de actividades y en la definición de sus objetivos, y de este modo convierte a AQU Catalunya en uno de los principales foros de intercambio de experiencias en el ámbito de la educación superior y de la evaluación de la calidad.

El equilibrio de ambas garantías, es decir, la independencia de AQU Catalunya y el respeto a la autonomía universitaria, requiere que la actividad de AQU Catalunya no sea una carga para el sistema universitario al que sirve, sino que tenga una incidencia positiva en este ámbito.

Por último, la interacción entre el respeto a la autonomía universitaria y la independencia reconocida de AQU Catalunya supone la participación activa y la implicación de los agentes del ámbito universitario en la definición de estrategias de la Agencia.

Artículo 4. Compromiso con el enfoque internacional, la cooperación y la coordinación

El enfoque internacional y la integración del sistema universitario catalán en el Espacio europeo de educación superior están presentes en la actividad de AQU Catalunya.

AQU Catalunya y sus miembros están abiertos y son receptivos a los nuevos estándares, iniciativas y procesos fruto de la evolución en el campo de la educación superior europea e internacional, y

tienen siempre como horizonte la mejora continua en materia de calidad y el servicio a la sociedad.

AQU Catalunya participa en redes internacionales y en proyectos de cooperación para asegurar un mayor desarrollo de sus funciones y procesos.

La cooperación internacional hace que aumente el valor del conocimiento y la experiencia de los servicios que ofrece AQU Catalunya en el campo de la evaluación de la calidad. Este hecho incrementa la mutua confianza entre los diferentes sistemas universitarios y proporciona las bases para un reconocimiento recíproco de la enseñanza superior. Asimismo, la cooperación entre los agentes del ámbito universitario (instituciones de educación superior, agencias de calidad y administraciones) representa un generador de valor añadido en este campo.

AQU Catalunya también centra sus esfuerzos en la integración y armonización de los nuevos escenarios y las nuevas demandas que se plantean en las situaciones actuales del sistema universitario catalán. En este sentido, la transversalidad, la polivalencia y la adaptabilidad son competencias básicas de los miembros, el personal y los colaboradores de la Agencia.

En este contexto, AQU Catalunya fomenta un amplio marco de intercambio, cooperación y, si procede, coordinación entre las agencias y los organismos del Estado, de otros países y de carácter internacional competentes en materia de calidad. Asimismo, establece líneas concretas de actuación, como por ejemplo la organización de estancias de su personal en otras agencias, la cooperación con agencias internacionales, etc.

Artículo 5. Compromiso con la diversidad, la adaptabilidad y la flexibilidad

AQU Catalunya ejerce sus funciones de acuerdo con los intereses públicos de los que es exponente. En este marco, también considerará los intereses de las instituciones y de los usuarios con los que se relaciona.

De acuerdo con la variedad de sus funciones, AQU Catalunya utiliza estrategias y métodos de evaluación, certificación y acreditación que integran la pluralidad de las diferentes perspectivas en materia de calidad.

AQU Catalunya fomenta y está abierta a todas las iniciativas que propongan una mejora de la calidad, y por ello los procesos y métodos desarrollados por la Agencia deben ser transparentes y accesibles.

Asimismo, AQU Catalunya es flexible y receptiva con los nuevos escenarios, realidades y demandas sociales, nacionales e internacionales, y las integra con celeridad en las funciones y los servicios que presta, adecuándolas a los valores, principios y mandatos propios.

AQU Catalunya reconoce la importancia de la diversidad y de la pluralidad lingüística. Por este motivo establece una política de usos lingüísticos adecuada. Así, el catalán, como lengua propia de Catalunya, es la lengua de uso preferente en las actuaciones de AQU Catalunya, de acuerdo con la normativa aplicable. Con la voluntad de incidencia en el Estado y en el EEES, AQU Catalunya utiliza también el castellano y el inglés en su política de comunicación.

Artículo 6. Compromiso con la innovación

Las competencias y funciones de AQU Catalunya tienen como elemento vertebrador el desarrollo y el fomento de la innovación, hecho que contribuye decisivamente a la mejora continua de su actividad.

AQU Catalunya y sus miembros destacan su firme compromiso con la innovación en dos sentidos: en primer lugar, potenciando la creatividad en el desarrollo de sus competencias con la finalidad de transformar las ideas y los conceptos que genera en nuevos y mejores servicios, y, en segundo lugar, aplicando la innovación a la realización de las actividades y los procesos que gestiona para que la eficiencia, la eficacia y la agilidad estén presentes en todos ellos.

Por todas estas razones, AQU Catalunya desea ser un polo de atracción y de referencia en materia de innovación.

Artículo 7. Compromiso con el beneficio que genera AQU Catalunya: el retorno del conocimiento

De la innovación y de la aplicación de las nuevas experiencias, y también de la diversidad y profesionalidad de los miembros de la Agencia, se deriva el impacto constructivo y el retorno del conocimiento de AQU Catalunya al ámbito universitario y a la sociedad.

AQU Catalunya comparte el beneficio de su conocimiento y de sus experiencias con la sociedad y se convierte en proveedora de herramientas útiles e innovadoras para que las universidades y las administraciones puedan adoptar las mejores políticas públicas en materia de calidad y de educación superior.

Artículo 8. Compromiso con el usuario: servicio orientado al usuario

Las actividades de AQU Catalunya tienen diferentes receptores en función de cuál sea la función que desarrollen. Así, AQU Catalunya presta servicios de evaluación, de acreditación y de certificación al profesorado universitario (ámbito personal), a las instituciones de educación superior y a las administraciones (ámbito institucional), y hace públicos los resultados y las conclusiones de sus actividades para que la sociedad tenga acceso a la evaluación de la educación superior y sea informada sobre ella (servicio general de información), y para que posea elementos de juicio y de elección en relación con los servicios que ofrece la universidad.

En el planteamiento de orientación de los servicios a los usuarios, AQU Catalunya tiene en cuenta la importancia y el desarrollo de sus funciones, ofrece el máximo nivel de calidad en la realización de sus actividades y establece mecanismos para la mejora continua en la prestación de servicios, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción de sus usuarios.

AQU Catalunya mejora el servicio al usuario ofreciendo un trato personalizado e informando siempre con claridad y sencillez sobre las características y las fases de los procesos en los que participa. Por este motivo, los miembros de la Agencia respetarán las necesidades de las personas y de las instituciones, tendrán presente el sentido de la responsabilidad, la honestidad y la sinceridad, y prestarán los servicios con la máxima profesionalidad, imparcialidad y celeridad, comunicando a las personas y a las instituciones interesadas los resultados fundamentados en razones sólidas y claras.

Para asegurar el mejor servicio, AQU Catalunya ha establecido un sistema formal de resolución de reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con su actividad. El tratamiento de estas incidencias se resolverá con la mayor rapidez posible y se comunicará periódicamente a los órganos de gobierno de la Agencia.

Artículo 9. Compromiso con la confidencialidad

AQU Catalunya cumple y hace cumplir las disposiciones establecidas por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Los miembros de AQU Catalunya deben mantener el secreto de todos los documentos que tengan carácter confidencial y se comprometen a tratar con reserva el resto de las informaciones a las que tengan acceso en el ejercicio de su trabajo mediante la firma del correspondiente compromiso de confidencialidad.

Dado que la publicidad y la transparencia están presentes en las actividades de la Agencia, AQU Catalunya utiliza de forma restrictiva el concepto de carácter reservado o confidencial de los documentos e informaciones sobre los que trabaja, y respeta el derecho a la intimidad de las personas y la protección de datos de carácter personal.

Artículo 10. Compromiso con la garantía de la especialización y la profesionalidad de los miembros de AQU Catalunya

AQU Catalunya desarrolla sus funciones con personal y colaboradores nacionales e internacionales, cualificados y de reconocido prestigio. Los miembros de AQU Catalunya gozan de un prestigio reconocido en su ámbito de conocimiento o profesión, y entre sus méritos destacan unos amplios conocimientos en materia de calidad.

Los profesionales de AQU Catalunya desarrollan las tareas que les son encargadas con los máximos estándares de profesionalidad y procuran prestar un servicio ajustado a las peticiones de la Agencia y de los usuarios.

Los miembros de AQU Catalunya se esfuerzan por alcanzar la excelencia en las actividades que desarrollan en la Agencia

mediante la minuciosidad, la fiabilidad y la imparcialidad en su trabajo, y actuando con la diligencia profesional adecuada.

Los miembros de AQU Catalunya tienen en cuenta, en el ejercicio de sus funciones, las normas implícitas y explícitas que son aplicables en el ámbito en el que actúan: las consideran elementos integrantes de su encargo y valoran las posibles consecuencias de su cumplimiento o incumplimiento.

Los miembros de AQU Catalunya se comprometen a desarrollar sus funciones con prontitud y ofrecen un trato amable y constructivo. En el caso de producirse errores o equivocaciones, admitirán haberlos cometido, con el consecuente deber de análisis de la situación y de formulación de una propuesta de mejora o de corrección con la máxima celeridad posible.

Asimismo, AQU Catalunya se adhiere a los criterios y principios establecidos por el Informe Nolan, aplicable a las personas que trabajan en cualquier servicio público.

AQU Catalunya promueve la realización de sus actuaciones mediante redes de expertos. La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales para la consecución de los objetivos de la Agencia. Cada uno de los miembros de AQU Catalunya debe adquirir un consolidado sentido de colaboración, que se concreta en el desarrollo de sus capacidades individuales y profesionales dirigido al cumplimiento de los objetivos comunes y a la potenciación del trabajo en equipo, así como en el mantenimiento de una conducta leal hacia AQU Catalunya y sus finalidades.

Es también un deber ético de los miembros de AQU Catalunya la actualización de su formación y de sus conocimientos en relación con las funciones que tengan atribuidas y, especialmente, en materia de calidad, AQU Catalunya ofrecerá a sus miembros una formación adecuada con el fin de que mantengan e incrementen su nivel de experiencia y de profesionalidad en los campos mencionados.

Así pues, la pertenencia a AQU Catalunya confiere a sus miembros prestigio y autoridad profesional.

Artículo 11. Compromiso con la imparcialidad y la objetividad

Los miembros de AQU Catalunya actúan de manera objetiva e independiente, de acuerdo con las normas y los procesos establecidos, y además muestran un adecuado comportamiento ético y profesional, por lo que deben abstenerse de intervenir en las actividades de la Agencia en las que tengan un interés manifiesto.

La regulación de las situaciones de conflictos de intereses se implanta para mantener la credibilidad de la actividad de la Agencia, así como para reforzar la confianza en sus decisiones y asegurar la imparcialidad en el proceso de toma de decisiones.

AQU Catalunya evitará las posibles situaciones de conflictos de intereses mediante la identificación de todos los conflictos conocidos o potenciales que puedan influir en la calidad o en la prestación de sus servicios.

En estas situaciones, además de aplicar la regulación establecida para garantizar la imparcialidad de los órganos colegiados (régimen de abstención y recusación), también se puede recurrir a la actuación del Comité de seguimiento ético como mediador.

AQU Catalunya aplica el régimen de incompatibilidades de la función pública a su personal. Las situaciones de incompatibilidad de los colaboradores de AQU Catalunya (evaluadores, consultores, asesores) se producen cuando colisionan derechos e intereses que pueden situar al colaborador en una posición equívoca que implique un riesgo para su independencia o rectitud.

En el compromiso de cumplimiento del código ético, que debe ser firmado por todos los miembros de AQU Catalunya, se hace referencia expresa a las situaciones de conflicto de interés y de incompatibilidad.

Artículo 12. Compromiso con la libertad intelectual

AQU Catalunya defiende y respeta la libertad de pensamiento y de expresión, así como la propiedad intelectual, y no influye en la formación de la opinión de sus miembros.

El compromiso con la libertad intelectual es una responsabilidad de AQU Catalunya que fomenta el acceso sin restricciones a la información y el conocimiento.

Artículo 13. Compromiso con la transparencia y la publicidad

AQU Catalunya trabaja con transparencia, de acuerdo con sus normas, procesos y exigencias profesionales. Por ello hace públicos con suficiente antelación sus procesos, estándares, herramientas y mecanismos de toma de decisiones, así como a los miembros de AQU Catalunya que han participado en la adopción de los acuerdos de certificación, evaluación y acreditación de acuerdo con las funciones propias de AQU Catalunya, los resultados obtenidos y los de su revisión, lo cual permite conocer la trazabilidad de cualquier actuación de AQU Catalunya.

Los miembros y los órganos de la Agencia adoptarán las decisiones o suscribirán los acuerdos —favorables o no— con trascendencia interna o externa según el procedimiento previamente establecido y en cualquier momento deben ser capaces de exponer sus motivaciones de forma objetiva, imparcial, veraz y coherente. Asimismo, en cualquier toma de decisiones o emisión de valoraciones, deben tenerse en cuenta el interés y la integridad del proceso, incluida la información necesaria.

No se emitirán declaraciones ni se contraerán acuerdos de difícil interpretación que omitan un hecho material o que puedan producir indefensión. Asimismo, AQU Catalunya no se prestará a

participar en servicios o encargos confusos en los que su papel o sus funciones puedan inducir a equívocos o ambigüedades.

Si es necesario, los miembros de AQU Catalunya admitirán sus propios errores en los procedimientos en los que participen y colaborarán activamente en su resolución.

Con la voluntad de ganarse la confianza de los usuarios, AQU Catalunya ofrece información periódica y pública de todas sus actividades, resultados y conclusiones, garantizando que esta información sea clara y de fácil acceso, emprendiendo acciones efectivas de divulgación y publicación de sus actuaciones y dirigiéndolas a amplios sectores de la sociedad.

Artículo 14. Compromiso con la igualdad y la equidad

AQU Catalunya vela por la aplicación más estricta de los principios de igualdad y de equidad en su actividad evaluadora.

AQU Catalunya y sus miembros garantizan las mismas condiciones de trato y de servicio a todos los usuarios.

Asimismo, en la toma de decisiones aplicará criterios de equidad siempre que lo considere oportuno teniendo en cuenta el contexto en el que se encuentre el usuario.

Artículo 15. Compromiso con la coherencia, la responsabilidad en las funciones propias, la responsabilidad social y la gestión de los recursos

La actuación de AQU Catalunya debe ser coherente y proporcionada en relación con sus funciones y con su misión en el ámbito universitario catalán y en el ámbito internacional.

AQU Catalunya es responsable de su actividad y de los efectos que produce en los usuarios y en la sociedad, puesto que sus resultados y conclusiones, ya sea en forma de publicaciones o de toma de decisiones, estimulan el aseguramiento de la calidad y el espíritu de mejora, hechos que inciden de manera decisiva en el progreso de la educación superior.

Los miembros de AQU Catalunya se comprometen a actuar de manera responsable, ética y coherente, y a confirmar, de este modo, el prestigio y la utilidad de los servicios que ofrece la Agencia. También asumen sus actos, valoraciones y opiniones de acuerdo con las normas y los procedimientos que fijan AQU Catalunya y este código.

Los órganos de gobierno de la Agencia velan por el cumplimiento efectivo de la responsabilidad social de AQU Catalunya, ofreciendo a su personal un entorno estimulante, interesante y respetuoso en el que abundan las oportunidades para su desarrollo personal y profesional.

Igualmente, los trabajadores, profesionales y colaboradores de AQU Catalunya deben demostrar la efectividad del trabajo que desarrollan, por ejemplo mediante el cumplimiento de sus funciones con integridad e imparcialidad, lo que garantiza la confianza de los usuarios de los servicios de la Agencia.

El uso correcto y ético de los recursos públicos implica usarlos de un modo eficiente, eficaz, económico y equitativo.

AQU Catalunya gestiona con coherencia y responsabilidad los recursos asignados; así, los fondos públicos que garantizan el

funcionamiento de AQU Catalunya deben destinarse al desarrollo de sus funciones de la manera más eficiente y eficaz posible, lo cual debe demostrarse mediante controles externos (auditorías periódicas).

Artículo 16. Compromiso con el desarrollo sostenible y con el medio ambiente

AQU Catalunya respeta el medio ambiente y fomenta su protección en un marco de desarrollo equilibrado y sostenible.

El compromiso con la protección y conservación del medio ambiente está presente en todas las actividades de AQU Catalunya a través de prácticas medioambientalmente correctas y la formación de sus miembros en comportamientos respetuosos con el entorno natural.

El compromiso medioambiental de AQU Catalunya se concreta en el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia y en la adopción de medidas preventivas y de protección ambiental como las siguientes: la utilización eficiente de los recursos, la reducción de residuos mediante la reutilización y el reciclaje, la formación medioambiental de los miembros y el fomento de su participación activa, la definición y revisión periódica de los objetivos medioambientales y el impulso de la mejora medioambiental continua.

Artículo 17. Compromiso con la formación ética y su fomento

AQU Catalunya formará a sus miembros en el uso y la comprensión de los valores, principios y compromisos de este código y organizará cursos y jornadas de debate y reflexión para su difusión en el ámbito universitario.

El código ético se publica en papel y en soporte electrónico. Asimismo, se facilitará un ejemplar a todos los miembros de la Agencia en el momento de la firma del compromiso de cumplimiento del código ético.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Garantía del cumplimiento efectivo del código ético y de su revisión

AQU Catalunya, a través de sus órganos de gobierno y, sobre todo, a través de su dirección, asegurará la observancia de los compromisos establecidos en el presente código.

AQU Catalunya crea el Comité de seguimiento ético, cuyas funciones son la interpretación, la vigilancia, la mediación y el estudio de lo establecido en el código ético.

El Comité de seguimiento ético de AQU Catalunya está compuesto, como mínimo, por el director o directora de la Agencia, un miembro del Consejo de Dirección, un miembro de las comisiones de evaluación de la Agencia, un miembro externo y no vinculado a la Agencia y un trabajador de AQU Catalunya. El funcionamiento del Comité de seguimiento ético se concretará en el reglamento interno que apruebe el propio Comité y que posteriormente ratifique el Consejo de Dirección de la Agencia.

Corresponden también al Comité de seguimiento ético el estudio y la mediación en las posibles situaciones de conflicto de interés o incompatibilidades que puedan surgir, así como de incumplimiento de los preceptos establecidos en el código.

'The most compelling parameter in knowledge and ethics is information'

El troiacord by MIQUEL DE PALOL

I. PREAMBLE

The code of ethics is a guide that makes it possible to understand the system of values, principles and commitments for action enabling AQU Catalunya to reach its goals. Indeed, these goals are acknowledged and shared by all of the agents involved, underlining the inner identity of AQU Catalunya and making it known to others.

The code sets out the values, principles and rules governing the conduct of AQU Catalunya's members, relations between the organisation and its milieu, strategic management (new stances) and interpersonal rules of observance.

The code strives to constitute a conscious guide for the actions of members of AQU Catalunya when carrying out their duties. The code generates respect for established rules, assuring the institution's reputation and encouraging relations that unfold in an atmosphere of trust.

AQU Catalunya's focus on Europe is also patent in the drafting of this code since it employs as a point of reference the values, principles and standards applied in the main international higher education agencies and institutions, though always taking into consideration the experience and specific nature of the Agency's own activities.

Quality also stems from AQU Catalunya's commitment to the principles and values taken on in this code of ethics, the quality management system and the rules governing its operations. These documents constitute a whole aimed at assessing quality in the university sphere, the service provided to users and innovation in terms of methods and processes. Reaching these goals ensures the steadfast nature and prominence of their contribution in the field of quality and, likewise, a continual improvement in the work

and duties carried out by AQU Catalunya, whilst ensuring its activities have a positive social bearing. Furthermore, a manual of best practices will set out the foremost aspects arising from the Agency's operations and from relations with its users.

The code of ethics seeks to achieve stability in the organisation (a system) through values, principles and commitments for professional actions (commitments that are taken on) which give rise to their own dynamics (experience, assessment, analysis, innovation and continual improvement). Accordingly, the rules laid down in the code of ethics constitute signs of identity for AQU Catalunya, making the Agency's self-regulation easier.

The new code of ethics continues to form a component for cohesion for all members of AQU Catalunya and the remaining users to whom the Agency provides services. Indeed, AQU Catalunya is underlining its desire to forge greater ties between the actions it carries out and the principles it has established in order to generate greater trust among its users and to foster cooperation when it comes to reaching the institution's goals.

This code shows that AQU Catalunya is committed to going beyond that. Within its field of competence, AQU Catalunya undertakes to broaden its horizons and pave the way for new perspectives in terms of quality by means of innovation, the external promotion of its activities and the joint endeavours of all its members.

AQU Catalunya demands that its members apply the utmost levels of professionalism, honesty, integrity, impartiality and fairness. It similarly calls for them to carry out their duties in accordance with the highest ethical standards as set out in the code of ethics and current regulations.

Using an all-encompassing approach, the code of ethics sets out the essence of the task entrusted by society, the higher education institutions and the administration when it comes to the assurance and promotion of quality. It similarly determines a framework for relations, regulating the conduct of members of governing bodies, assessment bodies, employees of and contributors to the Agency.

The code of ethics is organised into a combination of principles, values and commitments for action that are characteristic of an organisation that is witnessing ongoing development. Relations between the Agency and its users are steadfast and, indeed, these relations (interaction) give rise to behaviour and services that are shrouded in loyalty, professionalism and cooperation aimed at continually striving to improve the Agency's goals and the services it provides. Such a model of relations lays the foundations for this code of ethics.

The AQU Catalunya code of ethics is organised into a preamble, an account of applicable principles and values, and the determination of commitments for action so that the Agency can conduct its duties appropriately in line with an ethical manner of conduct.

The AQU Catalunya Ethics Monitoring Committee is the body in charge of overseeing that the code of ethics is interpreted and applied suitably. It is charged with ensuring the code is made known to all the Agency's members and that it is reviewed on a regular basis. Any individual identifying a violation or conflict of interest as set out in this code of ethics may lodge a claim to AQU Catalunya.

Lastly, and in view of the fact that ethics entails constant reflection, this code of ethics must undergo regular reviews. The Ethics Monitoring Committee will examine the implementation of this code and compliance with it; it will look into any incidents arising with respect to its application and will issue reports and motions for improvement that will form the basis for incorporating amendments into the code. Thus, the code will remain dynamic, active and valid.

II. VALUES AND PRINCIPLES

The values and principles laid down below form the core for this code; they lay the foundations for AQU Catalunya's ethical conduct and also give rise to the commitments for action defined in the third section of this code of ethics.

Firstly, the AQU Catalunya values are laid down. These are vital areas for action and are necessary for the Agency to operate in conditions.

These are followed by the principles surrounding the duties, activities and commitments taken on by AQU Catalunya.

Values

- **Quality** as a fundamental value.
- **European approach** to actions for incorporation of the university system into the European Higher Education Area (EHEA).
- **Promotion of cooperation with universities and the administration** to lend greater added value to their services and activities. AQU Catalunya will consider the diversity and plurality of the various standpoints in terms of quality assessment.
- **Promotion of cooperation and coordination** with other national and international organisations and agencies with the same purpose.
- **Fostering of student participation** in quality assurance processes.
- **Openness, receptiveness and integration** with respect to social demands, especially in terms of higher education.
- **Transparency** deemed as public access to comprehensive, clear and precise information about the Agency's activities.
- **Internal and external quality assurance** at AQU Catalunya.
- **Ongoing innovation** in methodologies and processes.
- **Networking** with AQU Catalunya staff and contributors.
- **Assurance of the expertise and professionalism** of AQU Catalunya staff and contributors.
- **Effectiveness of AQU Catalunya**, whereby the Agency shares the benefits of knowledge and experience gained through its work with users and society as a whole, providing information that encourages more efficient decision-making in higher education.

Principles

- Acknowledgment of the significance of higher education, university independence and inter-institutional coordination.
- Acceptance of responsibilities by AQU Catalunya and its members in their activities.
- Promotion of intellectual freedom and respect for intellectual property.
- Compliance with the law.
- Upholding the confidentiality of data when necessary.
- Definition and application of the system for solving conflicts of interest and claims.
- Determination of a system of incompatibilities for the members of AQU Catalunya.
- Focus on quality for all activities and services provided by AQU Catalunya.
- Independence with regards to the duties and activities carried out by AQU Catalunya.
- User-oriented service (guidance, information and service).
- Assurance of transparency, objectivity, impartiality, balance, coherence and integrity with all services offered by AQU Catalunya.
- Genuine trust, understood as a commitment by AQU Catalunya to not adopt measures running counter to the expectations resulting from the reasonable consistency in decisions made by the Agency, according to which users may in turn make certain decisions as well.
- Effective, efficient and economical management of the activities carried out by AQU Catalunya.

- Respect for linguistic plurality. Catalan, as the official language of Catalonia, is the preferred language to be employed for unfolding the tasks of AQU Catalunya, in line with applicable regulations. When it comes to having a bearing in the EHEA and Spain as a whole, AQU Catalunya also uses Spanish and English in its communications policy.

This is an account of the foremost values and principles of AQU Catalunya and is subject to future expansion and amendment depending on how the duties and tasks entrusted to AQU Catalunya develop over time.

III. COMMITMENTS FOR ACTION

The commitments for action set forth in this code of ethics expand on the values and principles stated earlier, which the members of AQU Catalunya undertake to comply with.

The choice of the term 'commitments for action' constitutes a pact made by members and the Agency with respect to the duties incumbent on the latter. It implies a proactive attitude in all spheres of action, whilst providing effective tools in order to ensure ethical conduct.

With this approach in mind, the code of ethics constitutes an instrument to facilitate self-regulation of AQU Catalunya, implying that its members shall adopt a proactive stance on their duties and responsibilities.

Article 1. Commitment to quality

In addition to being one of the founding pillars of AQU Catalunya, quality constitutes a responsibility on a personal level and for the organisation as a whole in all respects. Therefore, AQU Catalunya applies the concept of quality to the various tasks and activities it conducts and also channels the concept towards the projects, programmes, theories, ideas, methods and processes it carries out.

In addition to the commitment focussed on quality and continual improvement, AQU Catalunya (staff and contributors) exceeds stipulated standards. The Agency opens up new horizons and perspectives in terms of quality through innovation and dissemination of its activities thanks to the joint endeavours of all its members.

Article 2. Commitment to independence

In line with international standards and applicable legislation, AQU Catalunya acts in an independent manner when exercising its authority and the duties entrusted to it.

AQU Catalunya must eradicate all hurdles preventing effective compliance of this guarantee without giving in to the influence exerted by other players in the university sphere whenever they steer away from goals pertaining to AQU Catalunya: quality assurance and the promotion of university excellence.

As a result, members of AQU Catalunya (governing and assessment bodies, staff and contributors) act independently, they are the end persons in charge of their actions or agreements and must carry out their duties with the sole interest being service to the Agency in line with expressly stated assignments.

Article 3. Commitment to respecting university independence and interaction with the university community

Independence when exercising the duties pertaining to AQU Catalunya is tantamount to acknowledging, fostering and adhering to university independence.

In the context of such mutual respect, through their representatives on the Agency's governing bodies, universities take part in planning activities and defining their goals, thereby transforming AQU Catalunya into one of the foremost forums for the exchange of experiences in the spheres of higher education and quality assessment.

Striking a balance between both guarantees – the independence of AQU Catalunya and respect for university independence – means that activities carried out by AQU Catalunya must not entail a burden for the university system it serves; rather, they must have a positive bearing.

Lastly, the interplay existing between respect for university independence and the independence acknowledged for AQU Catalunya entails active participation and involvement on the part of agencies in the university sphere when it comes to defining AQU Catalunya's strategies.

Article 4. Commitment to an international approach, cooperation and coordination

AQU Catalunya's activities envisage an international stance and the integration of the Catalan university system into the European Higher Education Area.

AQU Catalunya and its members are open to and welcome new initiatives, standards and processes stemming from developments in terms of higher education in Europe and on an international scale, whilst always striving for continual improvement with regard to quality and the service provided to society.

AQU Catalunya takes part in international networks and cooperation projects to ensure greater development in its tasks and processes.

The knowledge and experience of services provided by AQU Catalunya in terms of quality assessment take on greater value thanks to international cooperation. This raises joint trust between various university systems and lays the foundations for reciprocal acknowledgment of higher education. Moreover, cooperation among agents working in the university field (higher education institutions, quality agencies and administrations) generates added value in this regard.

AQU Catalunya also focuses its endeavours on integration and blending into new settings and demands raised by situations occurring within the Catalan university system. Along these lines, a cross-disciplinary approach, versatility and adaptability are basic skills possessed by members, staff of and contributors to the Agency.

In this framework, AQU Catalunya fosters a broad setting for exchange, cooperation and, if appropriate, coordination among agencies and organisations pertaining to the state, other countries and generally on an international scale whenever they have authority in the sphere of quality. Furthermore, it determines specific lines for action, for instance, organising staff visits to other agencies, cooperating with international agencies, and so on.

Article 5. Commitment to diversity, adaptability and flexibility

AQU Catalunya carries out its duties in accordance with the interests of the public it represents; hence, it will also take into consideration the interests of the institutions and users with whom it relates.

In line with its range of duties, AQU Catalunya embarks on strategies and methods for assessment, certification and accreditation that incorporate the plurality of a spectrum of perspectives in terms of quality.

AQU Catalunya fosters and welcomes initiatives encouraging an improvement to quality. Thus, the processes and methods adopted by the Agency must be transparent and accessible.

Moreover, AQU Catalunya is open to and welcomes new social demands, situations and settings on both a national and international scale, promptly incorporating them into the tasks and services provided whilst ensuring they fall in line with the Agency's values, principles and mandates.

AQU Catalunya acknowledges the importance of linguistic plurality and diversity. Accordingly, it establishes a suitable policy for linguistic use whereby, as the official language of Catalonia, Catalan is the preferred language of use for AQU Catalunya's activities, in line with current regulations. When it comes to having a bearing in the EHEA and Spain as a whole, AQU Catalunya also uses Spanish and English in its communications policy.

Article 6. Commitment to innovation

The development and promotion of innovation forms the backbone of the areas of competence and the duties performed by AQU Catalunya, thereby contributing to the continual improvement of its activities.

AQU Catalunya and its members highlight their steadfast commitment to innovation in two respects: firstly, strengthening creativity in developing the Agency's areas of competence to transform the ideas and concepts it comes up with into new, improved services; and secondly by applying innovation to the performance of activities and processes managed by the Agency to ensure they are efficient, effective and swift.

Accordingly, AQU Catalunya strives to act as a magnet and a port of call in terms of innovation.

Article 7. Commitment to the benefits gained by AQU Catalunya: giving back knowledge

Innovation, the application of new experiences, diversity and professionalism on the part of the Agency's members gives rise to a constructive bearing and the fact that AQU Catalunya can channel its knowledge back to the university sphere and society.

AQU Catalunya shares the benefits of its knowledge and experience with society, providing useful, innovative tools to allow universities and administrations to adopt the best public policies in terms of quality and higher education.

Article 8. Commitment to users: user-oriented service

The activities carried out by AQU Catalunya are intended for a range of addressees depending on the task conducted. Indeed, the Agency provides services for assessment, accreditation and certification to university teaching staff (personal stance), to higher education institutions and administrations (institutional stance) and publishes the findings and conclusions of its activities to make them available to society to ensure it is both informed about higher education assessment (general information service) and possesses tried and tested elements with respect to the services the university offers.

Within its user-oriented approach to services, AQU Catalunya takes into consideration the importance of its duties and the need to evolve them, it ensures the utmost quality when carrying out its activities and sets up mechanisms for continual improvement in the provision of its services to ensure the complete satisfaction of its users.

AQU Catalunya improves its service to users by providing customised treatment, informing users about the features and stages of the processes in which it is involved in a clear, simple manner. As a result, the Agency's members will respect people and institutions as well as their needs, adopting a sense of responsibility, integrity and sincerity, providing services with the utmost professionalism, impartiality and promptness, and notifying interested individuals and institutions about the findings reached in a clear, firm fashion.

To ensure the best service is achieved, AQU Catalunya has set up a formal system for dealing with claims, complaints and suggestions concerning its activities. These incidents are dealt with in a highly swift manner, serving regular notice on the Agency's governing bodies.

Article 9. Commitment to confidentiality

AQU Catalunya both complies with and ensures compliance is given to the provisions of current legislation in terms of personal data protection.

The members of AQU Catalunya must uphold secrecy with respect to all confidential documents and they undertake to apply privacy to the remaining information to which they have access in the exercise of their duties, signing the respective confidentiality agreement.

Since publicity and transparency are characteristics of AQU Catalunya, the Agency applies the notion of the private or confidential nature of the documents and information it handles in a restrictive manner, respecting people's privacy and adhering to personal data protection.

Article 10. Commitment to the assurance of the expertise and professionalism of AQU Catalunya members

AQU Catalunya carries out its duties through qualified national and international staff and contributors of acknowledged prominence. The AQU Catalunya members bear recognised prestige in their field of knowledge or profession, and their skills include extensive experience in quality.

The professionals at AQU Catalunya carry out the tasks entrusted to them with the utmost professionalism and try to provide a service in accordance with the demands made by the Agency and users.

The members of AQU Catalunya endeavour to achieve excellence in the activities they perform at the Agency through thoroughness, trustworthiness and impartiality in their work, acting with due professional diligence.

When carrying out their duties, the members of AQU Catalunya bear in mind the implicit and explicit rules applicable to their field, deeming them to be part and parcel of their assignments and assessing the likely consequences of adhering to such rules or failing to comply with them.

The members of AQU Catalunya undertake to perform their duties swiftly providing friendly, constructive treatment. They may occasionally make mistakes though they subsequently are required to review the situation and come up with a suggestion for an improvement or to rectify the error as swiftly as possible.

Furthermore, AQU Catalunya abides by the criteria and principles set out in the Nolan report, which is applicable to people working in any public service.

AQU Catalunya promotes the performance of its activities through teams of experts. Cooperation and teamwork are vital to reaching the Agency's goals. All members of AQU Catalunya must achieve a careful sense of cooperation that results in the development of their professional and individual skills with a view to reaching common goals and fostering teamwork whilst upholding a trusting level of conduct towards AQU Catalunya and its purpose. It is also an ethical duty incumbent on the members of AQU Catalunya to update their training and knowledge with respect to their duties, particularly in terms of quality. AQU Catalunya will offer its members suitable training in order to uphold and expand upon their level of expertise and professionalism in the aforementioned fields.

Accordingly, belonging to AQU Catalunya is a capacity that lends its members prestige and professional authority.

Article 11. Commitment to impartiality and objectivity

The members of AQU Catalunya act in an objective, independent fashion, in line with established rules and processes. Moreover, they adopt ethical, professional conduct; hence, they must refrain from interfering in the Agency's activities in which they have a clear interest.

Situations involving conflicts of interest are regulated to uphold credibility in the activities conducted by the Agency and to heighten trust in the decisions it makes, assuring impartiality in decision-making processes.

AQU Catalunya shall avoid potential conflicts of interest, identifying all known or likely conflicts that may have a bearing on quality or the provision of services.

In addition to the regulation established to assure impartiality on the part of associate bodies (rules governing abstentions and challenges), the Ethics Monitoring Committee may act as mediator in such situations.

AQU Catalunya applies the civil service system for incompatibilities to its staff. Situations involving an incompatibility on the part of AQU Catalunya contributors (assessors, advisors, consultants) occur when rights and interests clash, thereby placing the contributor at a possibly erroneous stance, posing a risk to his independence or righteousness.

The commitment of adherence to the code of ethics, which must be signed by all AQU Catalunya members, expressly refers to situations involving conflicts of interest and incompatibilities.

Article 12. Commitment to intellectual freedom

AQU Catalunya defends and respects freedom of thought and expression, as well as intellectual property, and exerts no influence on opinions formulated by its members.

A commitment to intellectual freedom is a duty of AQU Catalunya and the Agency promotes unrestricted access to information and knowledge.

Article 13. Commitment to transparency and publicity

AQU Catalunya works in a transparent manner, in accordance with its rules, processes and professional requirements. As a result, the Agency publishes its decision-making mechanisms, tools, standards and processes with sufficient notice and also informs as to the members of AQU Catalunya who have taken part in the adoption of resolutions regarding certification, assessment and accreditation, in accordance with the duties incumbent on AQU Catalunya, likewise providing information in relation to the outcomes and the results of the review, making it possible to follow any action undertaken by AQU Catalunya.

The members and bodies of the Agency must make decisions or subscribe to agreements – favourable or unfavourable – having an internal and external bearing, depending on the prior established procedure. At all times they must be able to put forward their reasoning in an objective, impartial, coherent and truthful manner. Likewise, for any decision-making or the issuance of assessments it is necessary to consider the interest and integrity of the process, including the information needed.

No statements will be issued nor will any resolutions that are difficult to interpret be made whenever they leave out a material fact or are liable to give rise to a lack of defence. Similarly, AQU Catalunya will not agree to take part in confusing assignments or services, whereby the Agency's role and duties may induce error or ambiguity.

If applicable, the members of AQU Catalunya will accept their own errors in the procedures in which they are taking part and will actively work together in order to rectify them.

In order to generate trust among users, AQU Catalunya provides regular, public information on all its activities, outcomes and conclusions, assuring that this information will be clear and easily accessible. Indeed, the Agency embarks on effective dissemination and publication initiatives with respect to its actions, addressing them to a wide range of sectors in society.

Article 14. Commitment to equality and fairness

AQU Catalunya ensures stringent application of the principles of equality and fairness in its assessment activity.

AQU Catalunya and its members assure the same conditions are applied to the treatment and service provided to all users.

What is more, fairness criteria are applied to decision-making when deemed appropriate, always taking into consideration the circumstances of the user.

Article 15. Commitment to coherence, responsibility in the Agency's duties, social responsibility and resource management

Activities carried out by AQU Catalunya must be coherent and suited to the Agency's tasks and its mission in the Catalan university and international spheres.

AQU Catalunya is responsible for its actions and the bearing they have on users and society, inasmuch as their results and conclusions, whether they appear in publications or are reflected in decision-making, encourage quality assurance and an endeavour to achieve improvement, aspects which have a strong effect on the advancement of higher education.

The members of AQU Catalunya undertake to act in a responsible, ethical and coherent manner, underlining the prestige, usefulness and service provided by the Agency. They also take on their actions, assessments and opinions in line with the rules and procedures applied by AQU Catalunya and those which are laid down in this code.

The Agency's governing bodies ensure effective compliance with the social responsibility taken on by AQU Catalunya, offering its staff a stimulating, interesting setting of respect where opportunities for personal and professional development are commonplace.

Additionally, the effectiveness of the work carried out by employees, professionals and contributors to AQU Catalunya must be clearly patent, for instance, carrying out their duties with integrity and impartiality so as to ensure the Agency earns the trust of the users it serves.

Ethical, appropriate use of public resources entails such resources being employed in an efficient, effective, economical and balanced manner.

AQU Catalunya manages the resources allocated in a coherent, responsible fashion; therefore, public funds, which ensure AQU

Catalunya is able to operate, must be earmarked for carrying out the Agency's duties as efficiently and effectively as possible, and this must be reflected through external checks (regular audits).

Article 16. Commitment to sustainable development and the environment

AQU Catalunya is environmentally friendly and fosters protection of the environment on a context of balanced, sustainable development.

The commitment to the protection and conservation of the environment is evident in all the activities carried out by AQU Catalunya by means of environmentally sound practices and training for its members on environmentally friendly conduct.

The environmental commitment undertaken by AQU Catalunya is underlined by compliance with current regulations in this regard. Similarly, the Agency adopts environmental protection and preventive measures, such as: efficient use of resources, waste reduction through reuse and recycling, environmental training for its members and promoting active participation of said members, a definition and regular review of environmental goals and the fostering of continual environmental improvement.

Article 17. Commitment to promotion and ethical training

AQU Catalunya trains its members on the use and understanding of the values, principles and commitments laid down in this code and it organises courses and conferences for discussion and reflection so the code can be disseminated among university communities.

The code of ethics will be published on paper and in electronic format. Likewise, a copy will be given to all members of the Agency upon signing the commitment of adherence to the code of ethics.

ADDITIONAL PROVISION

Assurance of effective adherence to this code of ethics and the review hereof

Through its governing bodies and, in particular, its management, AQU Catalunya will ensure that the commitments set out in this code are adhered to.

AQU Catalunya has set up the Ethics Monitoring Committee that will be entrusted with interpreting, overseeing, mediating and examining the provisions laid down in the code of ethics.

The AQU Catalunya Ethics Monitoring Committee shall at least be formed by the director of the Agency, one member from the Board of Directors, one member from the Agency's assessment committees, one external member not linked to the Agency and an AQU Catalunya employee. The operations of the Ethics Monitoring Committee shall be defined in the internal regulations approved and which shall subsequently be ratified by the Agency's Board of Directors.

It will also be incumbent on the Ethics Monitoring Committee to examine and mediate potential conflicts of interest or incompatibilities arising, as well as failure to observe the provisions set forth in this code.

