

Estudi Ètic i Legal del Projecte

1. Introducció

L'objectiu del present document és analitzar i documentar els aspectes ètics i legals relacionats amb el desenvolupament del projecte de Treball Final de Grau (TFG), orientat a la creació d'un sistema modular de chatbots per a la gestió d'incidències dins l'empresa Catalana Occident. Aquest estudi cobreix les consideracions legals aplicables al projecte, la protecció de dades, el respecte als drets de propietat intel·lectual, així com els principis ètics aplicats al disseny, implementació i ús del sistema.

Tot projecte tecnològic, especialment aquells que impliquen processament automatitzat d'informació, interacció amb humans o ús d'intel·ligència artificial, requereix una avaluació rigorosa dels seus impactes ètics i legals. Aquesta anàlisi esdevé fonamental no només per garantir el compliment normatiu, sinó també per assegurar que el sistema es desenvolupa d'acord amb valors de responsabilitat, transparència i justícia.

2. Consideracions legals generals

2.1 Entorn de desenvolupament i relació amb l'empresa

El projecte ha estat desenvolupat dins del marc de les pràctiques curriculars a l'empresa IATech. Aquesta condició comporta que part del desenvolupament s'ha realitzat en entorn corporatiu, amb accés a eines, entorns i informació interna. En conseqüència, el codi font, les especificacions tècniques detallades i qualsevol actiu considerat sensible no poden ser reproduïts ni difosos externament.

Per tant, el projecte respecta el marc legal establert per l'empresa pel que fa a confidencialitat, propietat intel·lectual i cessió de drets. El TFG només inclou documentació, diagrames, models i explicacions estructurals del funcionament del sistema, evitant exposar informació considerada com a propietat protegida.

2.2 Propietat intel·lectual i drets d'autor

Tots els components conceptuals desenvolupats dins de l'empresa, incloent-hi dissenys de fluxos, arquitectura de components, models de dades i integracions, es consideren subjectes a dret de propietat intel·lectual d'IATech. El TFG reconeix explícitament aquesta titularitat i no incorpora cap element que pugui ser interpretat com a publicació o difusió no autoritzada.

Les imatges, logotips i noms comercials utilitzats en el document es presenten únicament amb finalitat identificativa i contextual, i no com a material susceptible de reproducció o ús comercial per part de tercers.

3. Consideracions sobre protecció de dades

3.1 Tractament de dades personals

El sistema desenvolupat no tracta dades personals reals durant la seva fase de disseny ni durant les proves internes. Totes les dades utilitzades són fictícies o simulades, creades amb finalitat de test, i no contenen informació de caràcter personal segons el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD).

En cas que el sistema s'arribi a desplegar en entorns productius, es preveu l'adopció de polítiques i mesures tècniques específiques per assegurar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades, incloent:

- L'obtenció del consentiment informat si escau.
- El registre d'activitats de tractament.
- L'aplicació de mesures de seguretat tècniques i organitzatives adequades (xifrat, control d'accés, pseudonimització).
- El respecte als drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat.

3.2 Accés a dades internes

Durant el desenvolupament, l'accés a entorns corporatius de prova s'ha limitat a l'alumne i tutor responsable dins l'empresa. No s'ha compartit informació interna fora dels canals autoritzats, i tot l'accés ha estat controlat mitjançant credencials i rols específics.

4. Ús d'intel·ligència artificial

4.1 Ús de models generatius

El sistema de chatbots fa ús de tecnologies d'intel·ligència artificial generativa, específicament mitjançant integració amb les APIs d'OpenAI. Aquest ús s'ha fet de forma controlada, en entorn de desenvolupament i amb accés restringit mitjançant llicències empresarials.

Segons la política d'ús de la plataforma OpenAI, es prohibeix la generació de continguts il·lícits, discriminatoris, violents o enganyosos. El sistema ha estat dissenyat per complir estrictament aquests principis, limitant les funcionalitats a casos d'ús controlats (resposta a incidències, resolució de consultes, derivació a sistemes humans).

4.2 Principis ètics d'ús de la IA

S'ha tingut en compte el marc europeu per a una intel·ligència artificial fiable, i s'han aplicat els següents principis ètics:

- **Transparència:** el sistema no simula ser un humà, sinó que indica explícitament que és un assistent automàtic.
- **Responsabilitat:** en cas de dubte, el sistema deriva la conversa a un responsable humà.
- **No discriminació:** no es basa en dades sensibles ni genera respostes condicionades per factors socials, ètnics o personals.
- **Control humà:** el sistema actua sota supervisió i dins d'un flux de decisió per estats, controlable en tot moment.

5. Consideracions sobre l'impacte social i professional

L'ús de tecnologies com els chatbots i la IA en entorns professionals pot comportar canvis en l'estructura organitzativa, en la manera com es gestionen les comunicacions internes i en la relació entre empleats i sistemes automatitzats. En aquest sentit, el projecte planteja diverses reflexions:

- La implementació del sistema no substitueix persones, sinó que automatitza tasques repetitives i burocràtiques.
- Es preveu una millora de la qualitat del treball humà, en descarregar de processos manuals als equips interns.
- Es fomenta una cultura digital que potencia l'autonomia i l'accés eficient a la informació.

Aquestes accions s'alineen amb els principis de responsabilitat social empresarial i amb els valors de la innovació tecnològica al servei de les persones.

6. Conclusions

L'anàlisi ètica i legal duta a terme permet concloure que el projecte compleix amb els requisits normatius aplicables i que s'ha desenvolupat d'acord amb els valors ètics que han de guiar tot projecte tecnològic amb impacte en l'àmbit corporatiu. El respecte a la confidencialitat, la protecció de dades, la titularitat dels actius intel·lectuals i l'ús responsable de la intel·ligència artificial han estat garantits en tot moment.

El projecte constitueix un exemple d'implementació de sistemes automatitzats dins d'un marc legal i ètic robust, oferint valor afegit a l'empresa i afavorint un model d'innovació responsable i sostenible.