

## **Presentación de la Empresa: Sílice**

Sílice es una consultora de transformación digital fundada en el año 2000 en Extremadura, España, que ha sabido evolucionar y expandirse rápidamente en los últimos años. Hoy en día, cuenta con sedes en cuatro países —España, México, Panamá y Colombia— y mantiene presencia activa en más de 20 países, lo que demuestra su crecimiento sólido y su impacto global. Con una plantilla de más de 80 empleados.

El corazón de Sílice es su plataforma insignia: PAU, un potente orquestador de experiencias multicanal. PAU permite a las organizaciones gestionar de forma centralizada la comunicación con sus usuarios a través de distintos canales como WhatsApp, Telegram, Instagram, páginas web, entre otros. Todo esto se realiza desde una única plataforma, lo que simplifica procesos, mejora la eficiencia y ofrece una experiencia homogénea al usuario final.

Uno de los grandes valores de PAU es su flexibilidad y escalabilidad. Está compuesto por distintos módulos que pueden integrarse según las necesidades del cliente. Por ejemplo, una empresa puede contratar solo el asistente virtual, o añadir funcionalidades como inteligencia artificial, análisis de datos, procesamiento de pagos, o integración con plataformas educativas como Moodle. Todo esto es accesible directamente desde canales como WhatsApp, sin necesidad de descargar aplicaciones ni redirigir al usuario a otros entornos.

Además, PAU permite lanzar campañas de marketing personalizadas basadas en la información que recoge de cada cliente y del canal que este utiliza. Esto no solo mejora la segmentación y la efectividad de las campañas, sino que también permite detectar tendencias de comportamiento automáticamente a partir del análisis de datos. Con ello, las empresas pueden ajustar su comunicación y sus servicios de manera más inteligente y proactiva.

Gracias a este enfoque, Sílice ha logrado llevar la experiencia digital donde el usuario ya está, facilitando procesos, eliminando barreras tecnológicas y mejorando la relación entre las empresas y sus clientes. Este modelo ha resultado especialmente útil en sectores como la banca, la educación y las administraciones públicas, donde la automatización, la trazabilidad y la experiencia del usuario son aspectos clave.

Además de su propuesta tecnológica, Sílice destaca por su cultura de innovación y su forma de trabajar en equipo. Dentro de la empresa se promueven dinámicas colaborativas, reuniones abiertas y un ambiente participativo en el que se valora la opinión de todos los integrantes.

Algunos de sus principales clientes son telefónica, Banco nacional de panamá, gobierno de panamá, cámara de comercio de bogotá, Mapfre, etc.

## **Presentación Individual – Ezequiel (1º DAM)**

Durante mi estancia en prácticas en Sílice, he podido formar parte activa de un equipo profesional en proyectos reales, lo cual me ha aportado una experiencia práctica muy valiosa y complementaria a lo aprendido en clase.

Desde el principio nos explicaron que este primer año sería una toma de contacto con el entorno de trabajo y la plataforma PAU, la herramienta principal que desarrolla y ofrece la empresa. Comenzamos con una fase de aprendizaje para entender cómo está estructurado su ecosistema, qué módulos la componen y cómo interactúan entre sí para ofrecer una solución unificada.

A medida que fuimos cogiendo ritmo, participamos en tres proyectos destacados: uno con la empresa O2, otro con la Diputación de Huelva y un tercero de uso interno. En estos proyectos, nuestra función principal fue el desarrollo y mejora de flujos conversacionales, que permiten a los asistentes virtuales comunicarse eficazmente con los usuarios a través de múltiples canales.

Utilizamos el lenguaje propio de PAU para crear reglas, condiciones y respuestas dinámicas. También implementamos expresiones regulares para validar datos introducidos por los usuarios, y configuramos el uso de inteligencia artificial mediante ChatGPT, estableciendo cómo y cuándo debía intervenir en una conversación según el contexto del flujo.

Además, trabajamos en conjunto con el equipo de Business Intelligence, ayudando a analizar los logs de usuario, lo que nos permitió descubrir patrones, comportamientos y oportunidades de mejora tanto a nivel técnico como en la experiencia de cliente.

Desde el punto de vista técnico, también colaboramos con servicios web en PHP, recibiendo información en JSON, procesándola y generando respuestas adaptadas a cada caso. Este trabajo nos ayudó a entender la conexión entre frontend y backend, y la importancia de estructurar bien los datos.

Usamos Figma como herramienta de apoyo tanto para crear nuevos flujos como para interpretar los que venían ya definidos por otros equipos. Esta parte fue fundamental para visualizar con claridad los recorridos del usuario y colaborar en el diseño conversacional.

Durante esta experiencia, realicé por mi cuenta un curso de Angular, donde aprendí a desarrollar componentes reutilizables, trabajar con servicios y gestionar el estado de una aplicación de forma modular.

También estuvimos presentes en las reuniones internas de empresa, generalmente los lunes y viernes, donde se compartían avances, ideas para nuevos productos, resultados de proyectos y propuestas de mejora. Estas sesiones fueron útiles para conocer de cerca el funcionamiento de Sílice a nivel organizativo y creativo.

En conclusión, estas prácticas me han permitido crecer como programador, entender cómo es el trabajo en un entorno profesional real, y adquirir habilidades tanto técnicas como personales que me serán clave en mi carrera. Estoy especialmente agradecido por haber trabajado con herramientas actuales y por haber podido participar en proyectos relevantes desde el inicio.