



Patricio Garrido García

Coordinador de Soporte TI | Automatización & Gestión de Infraestructura

Guayaquil, Ecuador | +18 años de experiencia

📍 Guayaquil, Ecuador 📁 +16 años en Banca & Tecnología 🌐 Disponibilidad Full-time

</> Soluciones web internas

PERFIL ESTRATÉGICO

Profesional TI con más de 15 años de experiencia en banca, especialista en continuidad operativa, gestión de incidentes críticos, mesa de ayuda y automatización interna. Desarrollo de portales que reducen tiempos de respuesta y mejoran trazabilidad.

COMPETENCIAS CLAVE

- 📁 Gestión SLA · ITSM · Help Desk
- 👤 Soporte a usuarios VIP & áreas críticas
- 💻 Desktop Central / Endpoint Central
- 🛡️ Active Directory · Gestión de accesos
- 📊 Monitoreo ATM NCR · Diebold
- </> PowerShell · Automatización de tareas
- 🌐 Desarrollo web interno (HTML/CSS/JS)
- 🤝 Coordinación proveedores TI

TECNOLOGÍAS & HERRAMIENTAS

Windows 11/Server

Active Directory

ManageEngine Suite

Remote Desktop

PowerShell

SQL (reportes)

HTML/CSS/JS

NCR / Diebold

UPS · Generadores · HSM

AnyDesk/TeamViewer

EN APRENDIZAJE CONTINUO

🔥 NUEVAS COMPETENCIAS

⚡ Automatización con n8n · 🐳 Docker · 📊 Power BI

Implementando flujos low-code, contenedores para entornos reproducibles y dashboards analíticos para indicadores TI. Orientado a modernizar la operación técnica con datos y automatización inteligente.

IDIOMAS

Español

Nativo

Inglés técnico

Intermedio (documentación, soporte)

FORMACIÓN ACADÉMICA

Programación de Sistemas

ESPOL, Guayaquil · VB, C++, Assembler, lógica de desarrollo

Gestión de Tecnología de la Información

Neumann, Perú · Infraestructura, redes, proyectos, gestión de personas

CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA

 ManageEngine - Herramienta y beneficios

 Echelon - Control de ATM a nivel switch

 Gestión de personal, manejo de crisis y estrés

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Coordinador de Departamento Técnico / Soporte TI | Banco Solidario

Feb 2008 – Actualidad · Guayaquil

- ✔ Gestión estratégica del departamento técnico en región Costa, garantizando continuidad operativa y cumplimiento estricto de SLA.
- ✔ Atención prioritaria a usuarios VIP, ejecutivos y áreas críticas, resolución de incidentes con impacto directo en el negocio.
- ✔ Monitoreo y soporte de cajeros automáticos NCR / Diebold: análisis de logs, indicadores de recurrencia y coordinación con proveedores externos.
- ✔ Administración de ManageEngine / Desktop Central / Endpoint Central: inventario, parches, conexión remota, vulnerabilidades y depuración de equipos inactivos.
- ✔ Gestión de accesos, credenciales y permisos en Active Directory, soporte de primer nivel para aplicaciones internas e infraestructura de contingencia (UPS, generadores, HSM).
- ✔ Coordinación de mantenimientos programados, renovación tecnológica, proyectos SIPSE, instalación de kioskos e implementación de ATMs.
- ✔ Elaboración de reportes mensuales: volumen de tickets, SLA, incidentes recurrentes, disponibilidad de servicios críticos y seguimiento a gerencias.

PROYECTOS, MEJORAS Y AUTOMATIZACIÓN

Control web de turnos TI

Desarrollo de portal calendario para visualizar personal de turno en áreas técnicas, mejorando la coordinación y continuidad del soporte 24/7.

Módulo de vacaciones para técnicos

Sistema interno que evita coincidencias de vacaciones en el mismo equipo, asegurando cobertura operativa durante periodos críticos.


Portal de actualización y réplica


Creación de página para descarga manual de actualizaciones controladas y dashboard que valida la replicación exitosa en todos los servidores, aportando trazabilidad post-despliegue.


Centralización de información técnica

Desarrollo de múltiples portales internos (manuales, accesos, aplicaciones de autoservicio) reduciendo en más de un 30% los tiempos de búsqueda y aumentando la eficiencia del área.

LOGROS DE ALTO IMPACTO

 **Continuidad operativa fortalecida:** Reducción de tiempos de inactividad mediante monitoreo proactivo y gestión de incidentes críticos con proveedores.

 **Reducción de tiempos de atención:** Portales web con información centralizada permitieron ahorro promedio de 15-20 minutos por consulta técnica.

 **Trazabilidad post-despliegue:** Validación automatizada de réplica de sistemas en servidores, minimizando errores en actualizaciones.

 **Reconocimiento:** "Mejor colaborador del año 2010" – Banco Solidario.

Hoja de ruta tecnológica

 Automatización con n8n ·  Docker ·  Power BI

Actualmente en formación activa para integrar flujos low-code de automatización, orquestación de procesos con n8n, contenedores Docker para entornos portables y dashboards interactivos con Power BI, buscando potenciar la inteligencia operativa y la eficiencia de los equipos TI.

- ◆ Soporte Técnico
- ◆ Mesa de Ayuda
- ◆ ITSM
- ◆ Active Directory
- ◆ PowerShell
- ◆ ManageEngine
- ◆ Endpoint Central
- ◆ n8n
- ◆ Docker
- ◆ Power BI
- ◆ Automatización
- ◆ Desarrollo Web Interno
- ◆ Continuidad Operativa