

JHAN ISAAC CASTILLO TUESTA

Business Process Engineer | Mejora y Transformación de Procesos | Lean Six Sigma Black Belt

Lima, Perú

+51 953-569-484 | jicastillot16@gmail.com | linkedin.com/in/jicastillot16

SÍNTESIS PROFESIONAL

Ingeniero de Sistemas con MBA y certificación Lean Six Sigma Black Belt, con más de 12 años de experiencia en gestión, mejora y transformación de procesos en sectores altamente regulados (seguros, salud y sector público). Mi formación en administración de empresas complementa la disciplina metodológica del Lean Six Sigma con una visión estratégica de negocio, orientando cada iniciativa a la reducción de riesgo operacional, la mejora de la productividad y la optimización de costos. Especializado en el rediseño de procesos end-to-end (As Is / To Be) bajo estándar BPMN, documentación e inventario de procesos, y priorización estratégica de iniciativas por impacto y complejidad. Sólida experiencia en análisis de datos para identificar riesgos operacionales, ineficiencias y oportunidades de mejora, y en sustentar resultados ante Process Owners y comités de dirección, apoyándome en automatización e IA aplicada para escalar el impacto en las cadenas de procesos del negocio.

COMPETENCIAS CLAVE

- **Gestión y mejora de procesos (BPM)** · Rediseño As Is / To Be · Modelamiento y documentación bajo estándar BPMN
- **Análisis de datos e indicadores** · Power BI y medidas DAX · Bases de datos SQL (MariaDB, Oracle, SQL Server, PostgreSQL)
- **Gestión de riesgos operacionales** · Continuidad de negocio · Compliance en entornos regulados
- **Priorización estratégica de portafolio** · Roadmap por impacto-complejidad · Inventario y gobierno de procesos
- **Automatización e IA aplicada** · Microsoft Copilot Studio · Power Automate · Microsoft 365
- **Herramientas de procesos** · Bizagi · Visio · LucidChart · Miro · JIRA · Salesforce (Sales & Service Cloud)

EDUCACIÓN

MBA en Administración y Gestión de Empresas (e)

USMP & EUCIM Business School · 2016 – 2017

Ingeniero de Sistemas

Universidad César Vallejo · 2009 – 2014

CERTIFICACIONES

- **Lean Six Sigma Black Belt** — ID 1134810
- **Xtreme Growth AI**
- Lean Six Sigma Green Belt — ID 1094728 · Lean Six Sigma Yellow Belt — ID 906151
- Scrum Product Owner Certified (SPOC) — ID 1045248 · Scrum Master Certified (SMC) — ID 606677
- Colegiatura CIP — ID 193321
- Gestión de Proyectos bajo el enfoque del PMBOK — UNMSM / Fundación San Marcos · en curso

EXPERIENCIA PROFESIONAL

BUSINESS PROCESS ENGINEER

4 años

Rímac Seguros y Reaseguros · Equipo BPE (Business Process Engineering) | Jul 2022 – Actualidad

- Identifico riesgos operacionales, ineficiencias y oportunidades de mejora mediante análisis de datos, y los traduzco en iniciativas de optimización priorizadas por impacto y complejidad.
- Diseño y ejecuto rediseños de procesos end-to-end (As Is / To Be) bajo estándar BPMN, liderando más de 15 iniciativas en cadenas como Siniestros SOAT, Reembolsos Salud, Inversiones, Contactabilidad y Consentimientos (LPDP) y Gestión de Productos y Planes.
- Mantengo actualizado el inventario y la documentación de procesos en la Plataforma de Procesos de la compañía, asegurando trazabilidad y cumplimiento normativo.
- Cocreé el Framework para la Gestión de BAU y lideré el rediseño de procesos para el apagado de plataformas legadas (Lotus): Inspecciones Vehiculares, Cobertura Provisional, Salvamentos y Recupero Administrativo.

- **Diseñé, construí y desplegué el «Agente de Procesos» (GoldenBelt) en Microsoft Copilot Studio:** asistente de IA con 9 módulos de conocimiento sincronizados vía SharePoint para estandarizar y agilizar la consulta de procesos del equipo.
- Desarrollé tableros de indicadores (KPI) en Power BI con medidas DAX para el monitoreo de la automatización de la compañía y la sustentación de resultados ante la gerencia.
- Gestiono un portafolio de 4 proyectos en paralelo mediante herramienta de seguimiento tipo Gantt, con priorización estratégica y control visible de observaciones.
- Sustento avances y resultados ante Process Owners y líderes de negocio, y capacito a usuarios en los nuevos procedimientos para asegurar su adopción.
- **Impacto:** reducción aproximada de 30% en tiempos de atención y 20% en costos de operación en los procesos intervenidos.

ESPECIALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SOFTWARE

4 meses

Provias Descentralizado | Feb 2022 – May 2022

- Levantamiento de información, diagnóstico e implementación de proyectos de optimización, con manejo de indicadores de desempeño de procesos.
- Análisis y revisión de flujos de operación con Bizagi; pruebas funcionales, de rendimiento (JMeter) y de regresión (Selenium WebDriver).

ANALISTA FUNCIONAL SENIOR

1 año 4 meses

Zoluxiones SAC | Nov 2020 – Feb 2022

- Modelamiento de nuevos procesos con Bizagi e implementación de mejoras al modelo de procesamiento de gasto (Sistema Costeo ABC v2.0).
- Levantamiento de requerimientos, documentación funcional y seguimiento pre y post-producción en JIRA (proyecto Salesforce Service).

ANALISTA FUNCIONAL SENIOR

2 años 2 meses

Experis / Indra BPO · cliente: Rímac Seguros | Ago 2018 – Oct 2020

- Squad de Continuidad y Journey de Ventas de Productos Vida: gestión de historias de usuario, documentación funcional y coordinación de pases a calidad y producción.
- Mejora del proceso y modelamiento del Sistema Costeo ABC en Rímac (Bizagi), con foco en el modelo de procesamiento de gasto.

ANALISTA DE PROCESOS / FUNCIONAL / CALIDAD

3 años 1 mes

Tata C.S. · cliente: Rímac Seguros | Jul 2015 – Ago 2018

- Automatización del proceso de Inspecciones de Riesgos Generales (Risk Inspect) e integración de sistemas vía web services; modelamiento BPM con IBM Blueworks.
- Proyecto CHURN: rediseño y automatización del proceso de cargos automáticos (Culqi, ASBANC) mediante diagramas de proceso y especificaciones funcionales.
- Analista de Calidad (Autogestión EPS): pruebas de rendimiento, funcionales y de regresión; análisis de flujos con Bizagi e indicadores de desempeño de procesos.

IDIOMAS

Español

Nativo

Inglés

Intermedio (lectura y escritura)