

Coordinador de Operaciones

Compliance FMCSA / DOT — Bilingüe Español / Inglés

Empresa	Optimus Paper
Área	Operaciones — Compliance & Customer Service
Reporta a	Director/a de Operaciones
Modalidad	Presencial
Tipo de contrato	Tiempo completo
Horario	Lunes a jueves, 9:00 a.m. – 6:30 p.m. / viernes, 9:00 a.m. – 6:00 p.m. (horario del Este, EE. UU.)
Experiencia requerida	4+ años en operaciones · 2+ años liderando equipos
Idiomas	Español e inglés, nivel profesional (obligatorio)

Sobre Optimus Paper

Optimus Paper es una empresa especializada en servicios de cumplimiento regulatorio para la industria del transporte comercial en los Estados Unidos. Apoyamos a motor carriers y operadores en la gestión documental, el cumplimiento de las regulaciones de la Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA) y del Department of Transportation (DOT), y en la preparación frente a auditorías e inspecciones.

Trabajamos en un entorno de alto volumen, altamente regulado y en constante crecimiento, donde la precisión, la trazabilidad y la mejora continua son parte del día a día.

El rol

Buscamos un/a Coordinador(a) de Operaciones que dirija y escale nuestra operación de compliance: un profesional capaz de traducir regulaciones complejas en procedimientos claros, de construir indicadores que hagan visible el desempeño y de desarrollar a un equipo de líderes, agentes y especialistas.

No es una posición de supervisión masiva. Buscamos a alguien que analice las operaciones, identifique riesgos antes de que se materialicen, establezca controles, automatice lo repetitivo y proponga soluciones que permitan crecer sin perder calidad ni cumplimiento.

Impacto esperado en los primeros 12 meses

- Operación estabilizada con SLAs medibles y backlog bajo control.
- Procedimientos FMCSA/DOT documentados, actualizados y aplicados de forma consistente por todo el equipo.
- Tablero de KPIs activo y reporte periódico al Director/a.
- Reducción medible de errores operativos e incidencias de cumplimiento.

Responsabilidades principales

Orientación de la operación

- Dirigir las operaciones diarias de Optimus Paper, asegurando que se ejecuten conforme a los procedimientos, políticas y estándares de la compañía.
- Organizar cargas de trabajo, prioridades y asignación de responsabilidades del equipo.
- Monitorear tiempos de respuesta, productividad y calidad del servicio, y accionar planes correctivos cuando se detecten desviaciones.
- Coordinar con otros departamentos y compañías relacionadas los procesos que requieran colaboración interdepartamental.
- Presentar al Director/a las propuestas para expandir el producto antes de su implementación, a fin de que sean evaluadas —junto con el fundador y la junta directiva, según corresponda— desde la perspectiva de manejo de riesgos.

Cumplimiento FMCSA / DOT

- Supervisar el cumplimiento de los requerimientos aplicables de FMCSA y DOT en todos los servicios que maneja Optimus Paper.
- Interpretar regulaciones y convertirlas en procedimientos operativos claros y ejecutables por el equipo.
- Mantenerse actualizado ante cambios regulatorios y anticipar su impacto en la operación.
- Verificar que los expedientes y la documentación regulatoria de motor carriers y commercial drivers estén completos, vigentes y correctamente administrados.
- Apoyar la preparación de documentación para auditorías, inspecciones y revisiones de cumplimiento, y coordinar la corrección de deficiencias identificadas.
- Capacitar al equipo en procedimientos y criterios regulatorios.

Liderazgo y desarrollo del equipo

- Liderar, desarrollar y evaluar a líderes de operaciones, agentes de servicio y especialistas de compliance/safety.
- Establecer expectativas claras de desempeño y dar seguimiento mediante reuniones periódicas y retroalimentación estructurada.
- Detectar necesidades de capacitación y participar en la selección, entrevista y entrenamiento de nuevos integrantes.
- Coordinar con el Director/a y, de forma paralela, con Recursos Humanos los temas de desempeño, asistencia, conducta y procesos disciplinarios del equipo.

KPIs y control operativo

- Definir, monitorear y reportar indicadores clave: productividad por agente, volumen procesado, tiempo promedio de respuesta, cumplimiento de SLA, calidad y precisión, backlog, errores operativos, incidencias de compliance y resultados de auditorías internas.
- Preparar reportes periódicos para el Director/a sobre resultados, tendencias, riesgos y oportunidades de mejora.

Mejora continua y automatización

- Revisar los procesos existentes e identificar oportunidades de estandarización, automatización y optimización.
- Desarrollar y actualizar procedimientos, controles y estándares de calidad.
- Analizar errores recurrentes en la plataforma y dentro del equipo, determinar causas raíz y ejecutar planes de acción.

- Participar en la implementación de nuevas herramientas, sistemas y tecnologías de gestión.

Gestión de riesgos y escalaciones

- Identificar situaciones de riesgo operativo, regulatorio o de servicio y establecer procedimientos claros de escalamiento.
- Resolver casos complejos que excedan el nivel de decisión de líderes y agentes.
- Documentar incidentes relevantes e informar oportunamente al Director/a sobre situaciones críticas.

Requisitos indispensables

- Formación universitaria en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Logística, Transporte, Negocios Internacionales, Administración de Operaciones o carreras afines. Se considera experiencia profesional equivalente cuando exista trayectoria comprobable en operaciones y cumplimiento regulatorio.
- Mínimo 4 años de experiencia en operaciones, preferiblemente en transporte, trucking, logística, safety o compliance.
- Mínimo 2 años liderando, supervisando o gerenciando equipos.
- Experiencia comprobable trabajando con regulaciones FMCSA y DOT.
- Experiencia gestionando equipos operativos y evaluando su desempeño mediante indicadores.
- Experiencia desarrollando o mejorando procedimientos operativos y manejando escalaciones.
- Dominio profesional de español e inglés, hablado y escrito. El nivel de inglés debe permitir interpretar regulaciones FMCSA/DOT, leer documentación técnica, redactar comunicaciones profesionales y sostener reuniones con clientes y personal en Estados Unidos.
- Manejo avanzado de Excel y Microsoft 365.

Deseable (no excluyente)

- Experiencia con plataformas de gestión de proyectos y tareas (ClickUp, Zendesk o similares).
- Experiencia con CRM y sistemas de ticketing.
- Experiencia en automatización de procesos (Power Automate, n8n, Zapier o similares).
- Manejo de herramientas de Business Intelligence (Power BI, Looker Studio) — opcional.
- Experiencia previa en BPO, centros de servicios compartidos u operaciones que atienden clientes en Estados Unidos.
- Certificaciones en calidad, mejora continua o gestión de procesos (Lean, Six Sigma, ISO).

Competencias que buscamos

Liderazgo y desarrollo de personal

Pensamiento estratégico

Capacidad analítica

Organización y gestión de prioridades

Orientación a resultados

Transparencia en la comunicación

Resolución de problemas y manejo de conflictos

Comunicación efectiva

Atención al detalle

Orientación al cumplimiento

Mentalidad de mejora continua

Capacidad para trabajar bajo presión