AcreditaPRO

MANUAL DE ESTUDIO

# Reponedor/a y Mozo/a de Almacén

Material de apoyo para la preparación del examen

*Formación impartida conforme a los contenidos del Certificado de Profesionalidad COML0110 — Auxiliar de Almacén, Nivel 1, aprobado por Real Decreto 1522/2011, del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

Generado el 09/11/2026

© AcreditaPro

# Índice

1. 1. Introducción y objetivos del curso
2. 2. El perfil del reponedor/a y mozo/a de almacén
3. 3. Tipos de almacén y superficies comerciales
4. 4. Zonas y estructura de un almacén
5. 5. Recepción de mercancía: verificación y registro
6. 6. Etiquetado y codificación de productos
7. 7. Organización del lineal: el arte de la reposición
8. 8. Sistema FIFO: gestión de caducidades
9. 9. Gestión de stock y niveles de inventario
0. 10. El picking list y las órdenes de trabajo
11. 11. Manipulación manual de cargas: normativa y técnica
12. 12. Señalización y zonas en el almacén
13. 13. Inventario: concepto y tipos
4. 14. Incidencias y mercancía dañada o caducada
5. 15. Limpieza y orden en almacén y en el lineal
6. 16. Equipos de manutención no motorizados
17. 17. Herramientas digitales en el almacén
8. 18. Seguridad en el almacén: riesgos y prevención
9. 19. Buenas prácticas y casos prácticos
0. 20. Resumen de puntos clave
21. 21. Anexo normativo: marco de referencia
22. 22. Glosario de términos

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

*Este curso acredita competencias en reposición de productos y operaciones básicas de almacén, conforme a los contenidos del Certificado de Profesionalidad COML0110 — Auxiliar de Almacén (Nivel 1, Real Decreto 1522/2011) y el Catálogo de Especialidades del SEPE. No incluye la conducción de carretillas elevadoras, que requiere formación presencial y habilitación específica. Es una acreditación de competencias profesionales.*

## 1. Introducción y objetivos del curso

El reponedor/a y el mozo/a de almacén son dos de los perfiles con mayor volumen de contratación en España, especialmente en grandes superficies, supermercados, centros de distribución y almacenes de e-commerce. La formación en estas funciones es cada vez más valorada porque la diferencia entre un almacén bien organizado y uno caótico puede costar miles de euros en roturas de stock, productos caducados o errores de pedido.

Al finalizar este curso, serás capaz de:

- Recibir y verificar mercancía entrante siguiendo los protocolos.
- Gestionar el lineal aplicando el sistema FIFO para evitar caducidades.
- Controlar stocks básicos y detectar roturas.
- Manipular cargas de forma segura para evitar lesiones.
- Usar herramientas digitales básicas de almacén.

## 2. El perfil del reponedor/a y mozo/a de almacén

**Reponedor/a** (en superficies comerciales): se encarga de mantener abastecidas las estanterías del punto de venta, aplicar el sistema FIFO, verificar caducidades, gestionar la zona de venta y atender consultas básicas de clientes sobre la ubicación de productos.

**Mozo/a de almacén**: trabaja en el almacén propiamente dicho — recibe mercancía, la ubica, prepara pedidos y colabora en inventarios. Puede trabajar en almacenes de distribución, centros logísticos, almacenes de tienda o plataformas de e-commerce.

En muchos establecimientos ambas funciones se solapan y la misma persona hace las dos.

## 3. Tipos de almacén y superficies comerciales

**Por el tipo de actividad**:

- **Almacén de producto terminado**: guarda el producto final listo para vender o distribuir.
- **Almacén de materias primas**: en industria, guarda los insumos antes de la producción.
- **Centro de distribución (hub)**: recibe grandes volúmenes, clasifica y distribuye a destinos múltiples.
- **Almacén de e-commerce**: específicamente diseñado para preparar pedidos individuales con alta velocidad.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

**Por la temperatura**:

- Temperatura ambiente, refrigerado (entre 0ºC y 8ºC) y congelado (por debajo de -18ºC). Cada zona tiene equipos de protección y tiempos de trabajo específicos.

## 4. Zonas y estructura de un almacén




Un almacén bien organizado tiene zonas diferenciadas:

- **Zona de recepción**: muelle de descarga, zona de cuarentena para revisión, báscula para mercancía a peso.
- **Zona de almacenaje**: estanterías, racks o palés organizados por familia de producto, con pasillos para acceder a cada ubicación.
- **Zona de preparación (picking)**: espacio donde se preparan los pedidos o se carga el carro para reponer el lineal.
- **Zona de expedición**: área donde la mercancía preparada espera ser cargada en los vehículos de reparto.
- **Zonas auxiliares**: vestuarios, oficinas, zona de carga de baterías para equipos, zona de residuos.

La separación entre zonas y la señalización clara son obligatorias por normativa de seguridad.

## 5. Recepción de mercancía: verificación y registro

La recepción es el primer punto de control de calidad del almacén. El proceso:

1. **Verificar que el pedido está esperado**: comprobar en el sistema o en el albarán de entrega que la mercancía era esperada.
2. **Contar los bultos**: verificar que coincide el número de cajas/palés entregados con el indicado en el albarán.
3. **Inspeccionar el estado**: verificar que los embalajes no están dañados. Si hay daños visibles, anotarlos en el albarán antes de firmar.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

4. **Abrir y verificar el contenido** (muestra o totalidad): comprobar que los artículos recibidos coinciden con el albarán en referencia, cantidad y estado.
5. **Registrar en el sistema**: dar entrada a la mercancía en el sistema informático (si existe) o en el libro de registro manual.
6. **Firmar el albarán**: solo se firma cuando todo está verificado. Si hay incidencias, anotarlas antes de firmar o rechazar la entrega.

Nunca firmar un albarán sin verificar primero.

## 6. Etiquetado y codificación de productos

Cada producto en el almacén debe estar correctamente identificado:

- **Código de barras EAN**: identificación universal del producto (fabricante + referencia).
- **Código interno del almacén**: referencia propia del establecimiento para la ubicación.
- **Fecha de caducidad / fecha de consumo preferente**:
  - *Fecha de caducidad*: el producto no puede consumirse después de esa fecha (carnes, lácteos perecederos). Es una obligación legal.
  - *Fecha de consumo preferente*: el producto puede consumirse después pero puede haber perdido calidad (conservas, cereales).
- **Etiquetado de ubicación**: en la estantería, cada posición debe estar identificada con su código para facilitar la localización y el inventario.

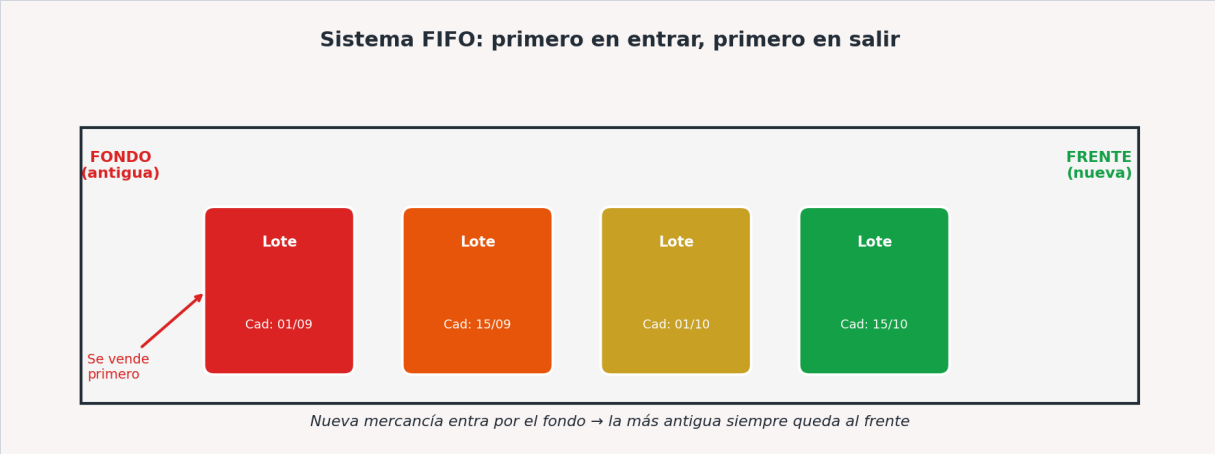
## 7. Organización del lineal: el arte de la reposición

La reposición del lineal en una superficie comercial sigue principios concretos:

- **Reponer desde detrás**: los nuevos productos se colocan detrás de los existentes, para que los más antiguos queden al frente y se vendan primero (FIFO).
- **Facing**: la cara visible del producto al cliente. Cuanto más facing tenga un producto (más unidades visibles en la cara frontal), más visible es y más vende.
- **Altura de exposición**: la zona de los ojos (altura entre 120 y 160 cm) es la más vendedora. Los productos que se quieren vender más se colocan ahí.
- **Coherencia**: los productos de la misma categoría van juntos. Los complementarios (pañales y toallitas, pasta y salsas) se colocan cerca.
- **Etiquetas de precio**: verificar que la etiqueta de precio del lineal coincide con el artículo. Si hay desajuste, comunicarlo al responsable.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

## 8. Sistema FIFO: gestión de caducidades




FIFO significa "First In, First Out" — el primer producto que entra es el primero en salir. Es el sistema estándar para la gestión de productos con fecha de caducidad.

Aplicación práctica en el lineal:

1. Antes de reponer, comprobar las fechas de los productos que ya están en el lineal.
2. Sacar los productos del frente del lineal hacia delante.
3. Colocar la nueva mercancía en el fondo.
4. Devolver los productos ya existentes (con fecha más próxima) al frente.

Este proceso se llama *rotating stock* y es obligatorio en productos alimentarios. No hacerlo correctamente puede generar producto caducado en el lineal, lo que es una infracción de la normativa de seguridad alimentaria.

## 9. Gestión de stock y niveles de inventario

El stock de un artículo tiene niveles críticos que hay que conocer:

- **Stock máximo**: la cantidad máxima que se puede almacenar (limitado por espacio o por criterios económicos).
- **Stock mínimo / punto de pedido**: el nivel por debajo del cual hay que hacer un nuevo pedido para no quedarse sin producto (rotura de stock).
- **Stock de seguridad**: un margen extra por encima del mínimo para cubrir demandas inesperadas o retrasos en la entrega.

La **rotura de stock** (quedarse sin producto para vender o entregar) es uno de los mayores problemas en comercio: el cliente no encuentra el producto y puede irse a la competencia. Cuando se detecta una rotura o un riesgo de rotura, comunicarlo inmediatamente al responsable.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

## 10. El picking list y las órdenes de trabajo

El **picking list** es el documento (físico o en pantalla de dispositivo móvil) que indica al operario qué productos recoger, en qué cantidades y de qué ubicaciones para preparar un pedido o reponer el lineal.

Contiene:

- Referencia del producto
- Descripción
- Cantidad solicitada
- Ubicación en el almacén (pasillo, fila, nivel)
- En algunos casos, el peso o el volumen

El operario debe seguir el orden del picking list para minimizar los desplazamientos. Después de recoger cada artículo, confirma en el sistema (o marca en el papel) que lo ha recogido.

## 11. Manipulación manual de cargas: normativa y técnica

El Real Decreto 487/1997 establece las disposiciones mínimas de seguridad y salud en la manipulación manual de cargas. Los límites orientativos:

- **20 kg** para trabajadores adultos en condiciones ideales.
- **10 kg** en condiciones más exigentes (alejado del cuerpo, torsión de tronco).
- **Menores y embarazadas**: límites significativamente inferiores.

**Técnica correcta de levantamiento**:

1. Acercarse al objeto.
2. Flexionar las rodillas manteniendo la espalda recta.
3. Agarrar firmemente el objeto.
4. Levantar usando la fuerza de las piernas, no de la espalda.
5. Girar el cuerpo completo (no solo el tronco) para cambiar de dirección.
6. Depositar el objeto flexionando de nuevo las rodillas.

Los golpes y esguinces de espalda y las lesiones musculoesqueléticas son los accidentes más frecuentes en almacén.

## 12. Señalización y zonas en el almacén

El Real Decreto 485/1997 establece la obligatoriedad de la señalización de seguridad en los lugares de trabajo. En un almacén, la señalización incluye:

- **Señales de prohibición** (fondo blanco, círculo rojo): prohibido el paso, prohibido fumar.
- **Señales de advertencia** (triángulo amarillo con borde negro): riesgo de caída, cargas suspendidas.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **Señales de obligación** (fondo azul): uso obligatorio de EPI (casco, chaleco, calzado de seguridad).
- **Señales de emergencia** (fondo verde): salidas de emergencia, extintores, primeros auxilios.
- **Delimitación de zonas**: líneas pintadas en el suelo que separan zonas de paso de personas y zonas de paso de vehículos (carretillas).

## 13. Inventario: concepto y tipos

El inventario es el recuento físico de todas las existencias del almacén para verificar que coinciden con lo que dice el sistema informático. Es obligatorio al menos una vez al año para las empresas.

**Tipos de inventario**:

- **Inventario general anual**: recuento total de todas las existencias, generalmente fuera del horario de apertura.
- **Inventario rotativo**: recuento periódico de una parte del stock (por zonas o familias), sin parar la actividad. Más preciso a lo largo del año.
- **Inventario selectivo**: recuento de artículos específicos cuando se sospecha de desajustes.

Durante el inventario, el operario cuenta las unidades físicas de cada referencia y las registra en el formulario o en el dispositivo, sin consultar el sistema para no condicionar el recuento.

## 14. Incidencias y mercancía dañada o caducada

El tratamiento de la mercancía en mal estado es un procedimiento crítico:

**Mercancía dañada en recepción**: anotar en el albarán antes de firmar. Separar físicamente (zona de cuarentena). Notificar al proveedor y al responsable.

**Producto caducado en el lineal**: retirar inmediatamente. Nunca dejar producto caducado a la venta. Registrar la retirada. En función del artículo, puede ser destruido o devuelto al proveedor (merma).

**Producto con embalaje dañado** (sin caducar): valorar si el producto sigue en condiciones óptimas. Si hay dudas, retirar y consultar al responsable.

**Mercancía perdida o desaparecida**: registrar el desajuste en el sistema y comunicarlo. Puede deberse a hurto, error de registro o confusión de ubicación.

## 15. Limpieza y orden en almacén y en el lineal

El orden y la limpieza en el almacén no son estéticos — son condiciones de seguridad:

- **Zonas de paso despejadas**: las estanterías y el suelo de los pasillos no pueden tener objetos que obstaculicen el paso o que suponen riesgo de tropiezo o caída.
- **Cajas vacías**: retirar inmediatamente a la zona de cartón para reciclar. Nunca dejarlas en el suelo de los pasillos.
- **Derrames**: limpiar inmediatamente y señalizar el suelo mojado con el cartel de advertencia hasta que esté seco.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **Lineal**: mantener el lineal ordenado, sin productos fuera de su ubicación, sin embalajes vacíos y con las etiquetas de precio visibles y correctas.

## 16. Equipos de manutención no motorizados

Sin necesidad del carnet de carretillero, el operario puede usar:

- **Transpaleta manual**: permite mover palés sin esfuerzo físico. Se introduce bajo el palé, se bombea el mango para levantar y se arrastra o empuja. Nunca tirar de ella con la espalda.
- **Carro de picking**: carro con ruedas para transportar los artículos recogidos durante la preparación de pedidos.
- **Escalera de almacén**: para acceder a niveles altos de las estanterías. Solo usar escaleras en buen estado, en suelo estable, y nunca estirarse por encima de los hombros.
- **Carro de reposición**: carro específico para transportar artículos del almacén al lineal.

## 17. Herramientas digitales en el almacén

Los almacenes modernos usan herramientas digitales que el operario debe conocer:

- **PDA (asistente digital personal)**: dispositivo portátil con escáner de barras que recibe el picking list, guía al operario por las ubicaciones y registra la recogida de cada artículo.
- **WMS (Warehouse Management System)**: software de gestión del almacén que controla stock, ubicaciones, pedidos y movimientos de mercancía.
- **RFID**: tecnología de radiofrecuencia que permite identificar múltiples artículos a la vez sin escanear uno por uno.

No todos los almacenes tienen estos sistemas — en los más pequeños, el picking list puede ser en papel y el registro manual.

## 18. Seguridad en el almacén: riesgos y prevención

Los principales riesgos en un almacén son:

- **Caídas al mismo nivel**: suelos mojados o resbaladizos, obstáculos en el paso. Prevención: limpiar derrames, mantener pasillos despejados.
- **Caídas a distinto nivel**: trabajo en alturas (escaleras, andamiajes). Prevención: usar los equipos adecuados, nunca improvisar.
- **Golpes por mercancía**: artículos mal apilados que caen. Prevención: apilar con seguridad, no superar el peso máximo de las estanterías.
- **Lesiones musculoesqueléticas**: por levantamiento incorrecto de cargas. Prevención: técnica correcta, respetar los límites de peso.
- **Atropellos por carretillas**: en almacenes con tráfico de carretillas. Prevención: respetar los pasillos señalizados para peatones y nunca cruzar por zonas de tráfico de vehículos.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

## 19. Buenas prácticas y casos prácticos

**Caso 1 — Rotura de stock detectada**: se detecta que un artículo de alta rotación está a punto de agotarse en el lineal. Comunicarlo inmediatamente al responsable de compras o reposición, y verificar si hay stock en el almacén para reponer antes de que se agote.

**Caso 2 — Producto caducado en el lineal**: durante la reposición se encuentran varios productos con la fecha de caducidad vencida. Retirarlos todos inmediatamente, registrar la incidencia y comunicarla al responsable. Nunca dejarlos porque "quedan pocos días y seguro se venden".

**Caso 3 — Recepción con diferencias**: el proveedor entrega 80 cajas pero el albarán indica 100. Anotar la diferencia antes de firmar, no firmar el albarán como correcto. Comunicar al responsable para que gestione la reclamación al proveedor.

## 20. Resumen de puntos clave

- El sistema FIFO garantiza que los productos más antiguos se vendan antes: nueva mercancía al fondo, la más antigua al frente.
- El picking list es la guía de trabajo del operario para preparar pedidos o reponer el lineal.
- Nunca levantar más de 20 kg sin ayuda y siempre con la técnica correcta: rodillas flexionadas, espalda recta.
- Nunca firmar un albarán de recepción sin verificar primero la mercancía recibida.
- La rotura de stock hay que comunicarla inmediatamente — cada minuto sin producto en el lineal es una venta perdida.

## 21. Anexo normativo: marco de referencia

- **Certificado de Profesionalidad COML0110 — Auxiliar de Almacén** (Nivel 1), aprobado por Real Decreto 1522/2011 (la cualificación profesional asociada, COM411_1, se aprobó por el Real Decreto 1179/2008): referencia de las competencias profesionales de este perfil en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- **Real Decreto 487/1997**: disposiciones mínimas de seguridad y salud en la manipulación manual de cargas, incluyendo los límites de peso orientativos.
- **Real Decreto 485/1997**: disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.

## 22. Glosario de términos

- **FIFO (First In, First Out)**: sistema de gestión de stock donde el primer artículo que entra es el primero en salir, fundamental para productos con fecha de caducidad.
- **Picking list**: documento de órdenes de recogida que indica qué artículos, en qué cantidades y de qué ubicaciones recoger.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **Rotura de stock**: situación en la que un artículo se ha agotado y no hay existencias para cubrir la demanda.
- **Facing**: número de unidades de un producto visibles de frente en el lineal.
- **Albarán**: documento que acompaña a la mercancía y acredita su entrega, que el receptor firma como conformidad.
- **EAN**: European Article Number — sistema de codificación de barras estándar para identificar productos.
- **WMS (Warehouse Management System)**: software de gestión integral de almacén.
- **PDA**: asistente digital personal — dispositivo portátil con escáner usado para el picking en almacenes modernos.
- **Transpaleta manual**: equipo de manutención para mover palés sin motor, accionado manualmente.
- **Merma**: pérdida de producto por caducidad, deterioro, hurto o error — coste que el establecimiento asume.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.