

DULCINEA DEL TRUE CRIME III — WARNING 1/5

*De cómo Inés entró por la puerta principal y
ya había cosas que no cuadraban*

Lo que don Justo escuchó en tres llamadas de tarde

Hay casos que uno no investiga. Que llegan ya investigados y uno solo tiene que escucharlos. Este es uno de esos. Me lo contó Inés en varias llamadas a lo largo de cuatro semanas, siempre a última hora de la tarde, siempre con la voz de quien ha pasado el día viendo cosas que no estaba segura de querer haber visto.

Lo que sigue es lo que ella me contó, en el orden en que me lo contó, que no es exactamente el orden en que ocurrió pero sí el orden en que ella fue siendo capaz de contarlo. Yo lo he transcrito con la mayor fidelidad posible, con una sola libertad que me he tomado: he omitido las partes en que Cancerbero me miraba desde el suelo con expresión de que hacía veinte minutos que tendríamos que haber salido a pasear y yo seguía con el teléfono en la oreja. No porque no sean relevantes. Sino porque alargarían el expediente innecesariamente y Cancerbero, que ya tiene catorce años, merece que no se hable de él en los momentos en que es menos digno.

— ★ —

De Alejandro Fierabrás, que casi firmó un contrato de reconocimiento facial para detectar ladrones

Alejandro Fierabrás tenía cuarenta y ocho años, heredó la empresa de su padre a los treinta y ocho, y llevaba diez años haciendo las cosas razonablemente bien hasta que en algún momento de los últimos tres algo había empezado a ir menos bien sin que supiera exactamente cuándo ni por qué.

La empresa se llamaba Transportes y Logística Fierabrás e Hijos S.L., aunque los hijos todavía no habían llegado a una edad en que pudieran ser hijos en el sentido empresarial del término, lo cual era un problema para el futuro que Alejandro había aparcado mentalmente junto a otros problemas para el futuro que también tenían fecha de caducidad próxima. La flota eran veintidós vehículos. El almacén propio tenía tres turnos. Había un almacén auxiliar subcontratado que Alejandro visitaba con la frecuencia con que se visitan los sitios que funcionan solos, que es la frecuencia con que se deja de saber lo que pasa en ellos. Ciento cuatro empleados en total y ocho millones de facturación anual.

El problema era que en los últimos doce meses los ocho millones eran los mismos pero el margen era distinto. Había mermas en el almacén que los números no explicaban. Había clientes que se quejaban de entregas que el sistema registraba como completadas. Y había un ambiente en la plantilla que Alejandro describió a Inés en la primera reunión como *raro*, que es la palabra que usan las personas cuando notan algo que no saben nombrar y que prefieren no nombrar hasta que alguien les da permiso para hacerlo.

Lo del software había llegado a través de un comercial que lo había contactado en una feria del sector con la energía específica de los comerciales que tienen un producto que soluciona exactamente el problema que tú tienes, sea cual sea el problema que tú tienes. El software prometía detectar comportamientos sospechosos en el almacén mediante análisis de patrones de movimiento y expresión facial de los empleados. Reconocimiento de microexpresiones. Alertas automáticas. Dashboard en tiempo real. Todo con un precio mensual que Alejandro había considerado razonable dado el volumen de lo que desaparecía.

Antes de firmar, por razones que él mismo describió como *una corazonada*, buscó en internet opiniones sobre ese tipo de software. Encontró el episodio de Inés sobre pseudociencia criminológica y algoritmos de predicción del delito. Lo escuchó entero mientras conducía. Cuando llegó a casa llamó al comercial para decirle que necesitaba más tiempo. Al día siguiente llamó a Inés.

Inés me lo contó así, en la primera llamada:

—Me llamó para decirme que había escuchado el episodio y que necesitaba que alguien le dijera si lo que le querían vender servía para algo.

—¿Y le dijo que no? —pregunté.

—Le dije que el reconocimiento de microexpresiones como detector de deshonestidad no tiene base científica suficiente para justificar su uso en ningún contexto, que su aplicación en el entorno laboral plantea problemas serios de protección de datos y de derecho a la intimidad de los trabajadores y que si lo que buscaba era detectar fraude interno había métodos con evidencia real que no requerían filmar la cara de nadie.

—¿Y él qué dijo?

—Que cuánto cobraba.

Alejandro Fierabrás me recordaba mucho a alguien. No voy a decir quién para no ofender a ninguno de los dos.



De la primera visita y de la mirada de Lucía

Inés llegó a la empresa un lunes por la mañana con un bloc de notas, un ordenador portátil y la actitud de quien ha aprendido que las primeras impresiones en un entorno nuevo son información que no se repite y que por tanto no se desperdicia.

Alejandro la recibió en su despacho, le ofreció café, le mostró los números en una pantalla grande con la solemnidad de quien presenta una radiografía preocupante, y le explicó el problema con el detalle de quien ha estado guardándoselo durante meses y ahora que por fin tiene a alguien delante no sabe muy bien por dónde parar.

Inés escuchó. Tomó notas. Y cuando Alejandro terminó, le hizo tres preguntas.

—¿Cuántas personas tienen acceso al sistema de gestión de almacén?

—Dieciséis —dijo Alejandro.

—¿Cuándo empezaron exactamente las mermas? ¿Con qué precisión puede datarlo?

—Hace aproximadamente un año. Quizás catorce meses. Empezamos a notarlo después del verano.

—¿Ha hablado de esto con alguien dentro de la empresa además de usted?

Alejandro hizo una pausa que Inés describió en la llamada como *la pausa de quien está a punto de decir algo que no debería haber hecho*.

—Con Marcos —dijo—. El jefe de almacén. Lleva doce años con nosotros. Es de total confianza.

Inés anotó esto con la tranquilidad de quien ha aprendido que las cosas que no debería haber pasado ya han pasado y que el pánico no las deshace.

El resto de la visita fue un recorrido por las instalaciones: oficinas, almacén propio, zona de carga y descarga. Alejandro iba explicando. Inés iba mirando. Y en algún momento del recorrido por las oficinas, al pasar por la zona de administración, una chica de unos treinta años que trabajaba frente a una pantalla levantó los ojos y miró a Inés durante un segundo.

No era una mirada de curiosidad. Era la mirada de alguien que tiene algo que decir y está calculando si la persona que acaba de entrar es alguien a quien decírselo.

Inés siguió caminando sin cambiar el paso. Pero anotó mentalmente: *la chica de administración. Pelo recogido. Tercera mesa empezando por la ventana. Me ha mirado como si me conociera de algo que yo no sé todavía*.

— ★ —

De las tres preguntas de Inés y de por qué la tercera era la más importante

Cuando llegamos a este punto de la primera llamada, le pregunté a Inés qué le había parecido más relevante de la visita. Esperaba que me hablara de los números, de los accesos al sistema, de las mermas. Me habló de la tercera pregunta.

—La tercera pregunta era la que importaba —dijo—. Las dos primeras son metodología: necesitaba saber cuándo empezó el problema y quién tiene acceso al sistema donde se registra. Pero la tercera pregunta me decía si el problema ya sabía que yo estaba ahí.

—¿Y lo sabe? —pregunté.

—Marcos lo sabe. Y Marcos lleva doce años en la empresa, lo que significa que conoce el sistema mejor que nadie, que tiene relación con todos los empleados del almacén y que si hay algo que no quiere que yo encuentre tiene doce años de ventaja para no dejarlo donde se encuentre fácilmente.

—¿Y cree que Marcos tiene algo que ver con las mermas?

Inés hizo la pausa que hace cuando está eligiendo las palabras con más cuidado del habitual.

—No lo sé todavía. Lo que sé es que Alejandro le contó a Marcos que alguien iba a mirar, antes de saber exactamente qué iba a mirar. Y eso me cambia las condiciones de trabajo de una manera que todavía estoy calculando.

Le pregunté qué había hecho con esa información. Me dijo que había aceptado el encargo con una condición: que Alejandro no hablara con nadie más dentro de la empresa sobre la investigación hasta que ella lo indicara.

—¿Y él aceptó? —pregunté.

—Después de preguntarme si eso incluía a su secretaria, a quien según él era de total confianza también. Le dije que sí, que incluía a su secretaria. Me miró como si le hubiera pedido algo irrazonable. Luego dijo que bien.

Conozco esa mirada. La he puesto yo mismo varias veces. Es la mirada de quien entiende que la persona que tiene delante tiene razón pero todavía no ha terminado de reconciliarse con eso.

— ★ —

De lo que don Justo entendió y de lo que Remedios entendió antes

Esa noche le conté a Remedios lo que Inés me había contado. Lo hice con el detalle que me pareció necesario, que era bastante, porque Remedios tiene la característica de que si le cuentas las cosas a medias te hace las preguntas que hacen que tengas que contarle el resto de todas formas, así que es más eficiente contárselo todo desde el principio.

Escuchó hasta el final. Luego dijo:

—O sea que el que robaba era el de siempre y nadie miraba.

Le dije que todavía no lo sabíamos con certeza, que Inés había apuntado que era prematuro señalar a Marcos sin más datos, que la teoría de las actividades rutinarias establecía que la oportunidad estructural era a menudo más relevante que la intención individual y que el cambio de software podría haber generado un período de vulnerabilidad que cualquiera con acceso al sistema podría haber aprovechado.

Remedios asintió.

—Sí —dijo—. El de siempre y nadie miraba.

Cancerbero, que había estado escuchando desde su sitio con la expresión de quien sigue perfectamente la conversación pero ha decidido no intervenir, levantó la cabeza y me miró. Luego la apoyó de nuevo.

Tengo la sospecha, que no puedo demostrar, de que Cancerbero y Remedios son la misma persona en dos formatos distintos.

— ★ —

De lo que Inés vio al final de la primera visita y de por qué no dijo nada

Antes de irse, Inés pidió a Alejandro acceso de solo lectura al sistema de gestión de almacén para poder revisar los registros desde fuera. Alejandro dijo que hablaría con informática para que se lo habilitaran antes del jueves.

Al salir, pasó de nuevo por la zona de administración. La chica del pelo recogido seguía en su mesa. No levantó los ojos esta vez. Pero cuando Inés pasó por su lado, colocó sobre la mesa, con un gesto demasiado deliberado para ser casual, un post-it amarillo en el que no había escrito nada visible desde donde Inés estaba.

Inés siguió caminando. Salió al aparcamiento. Llamó.

—¿Cómo ha ido? —pregunté.

—He entrado por la puerta principal —dijo Inés— y ya hay cosas que no cuadran.

—¿Muchas?

—Las suficientes para que esto sea más largo de lo que el director cree. Y hay una chica en administración que quiere decirme algo y todavía no ha decidido si va a hacerlo.

—¿Cómo lo sabe?

—Porque puso un post-it en la mesa cuando yo pasé. Un post-it en blanco. Que es la manera más eficiente de decirle a alguien que tienes algo escrito sin enseñarle lo que has escrito.

Guardé silencio durante un momento. Luego dije:

—Yo habría llamado al 062.

Inés dijo que lo sabía. Que para eso me lo estaba contando a mí en lugar de a otro.

Colgué. Cancerbero me miraba desde el suelo con la expresión de quien lleva exactamente los veinte minutos que lleva esperando y no está dispuesto a esperar veintiuno.

Fuimos a pasear. Por el camino pensé en Alejandro Fierabrás, que casi firmó un contrato de reconocimiento facial porque alguien le vendió que los algoritmos detectan lo que las personas no ven. Y pensé en Inés, que en cuarenta minutos dentro de una empresa había visto un post-it en blanco y había entendido lo que significaba.

La diferencia entre las dos maneras de mirar no es el algoritmo. Es lo que uno ha aprendido a ver antes de que haya nada que señalar.

Eso tardé yo trece capítulos en aprenderlo. Inés lo sabía antes de entrar.

Cancerbero se paró a oler algo en la base de un árbol durante cuatro minutos con la concentración de quien está haciendo algo muy importante. Le esperé. Tenemos un acuerdo tácito: él no interrumpe mis llamadas, yo no interrumpo sus investigaciones. Llevamos catorce años así y funciona.

El fraude interno en las empresas es uno de los delitos económicos más frecuentes y menos denunciados. Según el Informe Global sobre Fraude y Crimen Económico de PwC, aproximadamente el 43% de las empresas que sufren fraude lo cometen empleados propios o en colaboración con terceros. Los factores de riesgo más documentados incluyen la ausencia de controles internos adaptados a los cambios de sistema, el acceso no segmentado a datos críticos y la falta de canales de denuncia interna. Las herramientas de detección basadas en reconocimiento facial o análisis de microexpresiones no tienen base científica suficiente para justificar su uso en el entorno laboral, plantean problemas serios de protección de datos bajo el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018 y han sido cuestionadas por la Agencia Española de Protección de Datos en varios pronunciamientos. La Teoría de las Actividades Rutinarias, formulada por Cohen y Felson en 1979, establece que el delito requiere la convergencia de un agresor motivado, un objetivo adecuado y la ausencia de guardianes capaces. En el entorno empresarial, la modificación de los sistemas de gestión sin actualización paralela de los controles de acceso y auditoría crea exactamente la ausencia de guardianes que la teoría identifica como factor de riesgo.

No son casos. Son personas.
