

**C.P.A.
TOMAS CHANG YANEZ
AUDITOR EXTERNO**

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE
SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

A los Accionistas de

Transferunion S. A.:

He auditado los estados financieros de TRANSFERUNION S. A., por el año terminado el 31 de diciembre del 2000, y he emitido mi informe sin salvedad, sobre dichos estados financieros con fecha 16 de febrero del 2001.

Mi auditoría fue efectuada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas y con el propósito de formarme una opinión sobre dichos estados financieros. Estas normas requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable de si los estados financieros no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo e incluye el examen, a base de pruebas selectivas, de la evidencia que sustenta las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros.

Como parte de la obtención de la certeza razonable de si los estados financieros no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, efectué pruebas de cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno, Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas y sus Reglamentos en relación a que:

- Los estados financieros surgen de los registros contables de la Compañía y que tales registros se llevan de acuerdo con las disposiciones de las Leyes y sus reglamentos y las resoluciones emitidas por el Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Los datos contables que se encuentran registrados en las declaraciones del impuesto al valor agregado (IVA) y retención en la fuente de impuesto a la renta han sido tomados fielmente de los registros contables de la Compañía. Las declaraciones y los pagos de los impuestos antes mencionados se han realizado en su calidad de agente de retención y percepción de conformidad con las disposiciones legales vigentes, de acuerdo al estado de obligaciones tributarias adjunto.

**C.P.A.
TOMAS CHANG YANEZ
AUDITOR EXTERNO**

- 2 -

El cumplimiento por parte de la Compañía de los aspectos mencionados anteriormente, así como los criterios de aplicación de las normas tributarias respectivas, son responsabilidad de su administración; tales criterios podrían eventualmente no ser coincidentes con los de las autoridades competentes.

En cumplimiento a lo requerido por la Ley de Régimen Tributario Interno y la Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas y sus Reglamentos, opino que los resultados de mis pruebas efectuadas sobre el estado adjunto, no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas y en relación a los asuntos que se mencionan en el párrafo precedente, que en mi opinión, se consideren incumplimientos con efecto significativo en mi informe de auditoría de los referidos aspectos por parte de Transferunion S. A., por el año terminado el 31 de diciembre del 2000.

C.P.A. Tomás Chang Yánez



Registro Profesional
SC-RNAE 032

Guayaquil, 16 de febrero del 2001

TRANSFERUNION S. A.

ESTADO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000

(Expresado en Dólares de E.U.A.)

<u>Meses</u>	<u>Impuesto al valor agregado (IVA)</u>		<u>Retenciones en la fuente de Impuesto a la renta</u>
	<u>Percibido</u>	<u>Retenido</u>	
	<u>(Crédito tributario)</u>		
Enero	(3,497.32)	419.49	294.44
Febrero	(416.85)	706.76	382.62
Marzo	7,758.50	674.60	831.81
Abril	8,847.04	1,307.05	1,074.34
Mayo	8,715.15	3,437.67	1,377.03
Junio	11,274.18	3,589.11	1,173.41
Julio	12,629.70	2,863.13	1,101.42
Agosto	14,786.60	3,977.79	1,567.65
Septiembre	10,493.16	6,681.66	2,180.30
Octubre	16,533.68	5,190.97	2,231.23
Noviembre	21,145.43	4,490.66	1,938.24
Diciembre	<u>23,574.11</u>	<u>4,080.95</u>	<u>2,577.22</u>
Total:	<u>131,843.38</u>	<u>37,419.84</u>	<u>16,729.71</u>

**C.P.A.
TOMAS CHANG YANEZ
AUDITOR EXTERNO**



A los Accionistas de

Transferunion S. A.:

He auditado el balance general adjunto de TRANSFERUNION S. A. (una sociedad anónima ecuatoriana) al 31 de diciembre del 2000, y los correspondientes estados de resultados, de patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en la propia fecha. Estos estados financieros son responsabilidad de la Gerencia de la Compañía. Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en mi auditoría.

Mi auditoría fue efectuada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas. Estas normas requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable de si los estados financieros no contienen errores importantes. Una auditoría incluye el examen, a base de pruebas, de la evidencia que soporta las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros. Incluye también la evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones importantes hechas por la Gerencia, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Considero que mi auditoría provee una base razonable para mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros arriba mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Transferunion S. A., al 31 de diciembre del 2000, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en la propia fecha, de conformidad con las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, de acuerdo a lo descrito en la Nota 2 a los estados financieros adjuntos.

C.P.A. Tomás Chang Yánez

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Tomas Chang Yanez', written over a horizontal line.

Registro Profesional
SC-RNAE 032

Guayaquil, Ecuador
16 de febrero del 2001

TRANSFERUNION S. A.

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000

(Expresado en Dólares de E.U.A.)

ACTIVOS

ACTIVOS CORRIENTES:

Caja y bancos	614,468.33
Inversiones temporales, neto	7,455.00
Cuentas por cobrar	72,513.65
Gastos pagados por adelantado	42,549.57
Total de activos corrientes	<u>736,986.55</u>

MUEBLES Y EQUIPOS, neto	244,793.49
-------------------------	------------

OTROS ACTIVOS	26,159.85
Total de activos	<u>1,007,939.89</u>

PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

PASIVOS CORRIENTES:

Cuentas por pagar	764,201.75
Pasivos acumulados	31,113.83
Total de pasivos corrientes	<u>795,315.58</u>

PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS:

Capital social suscrito y pagado	12,000.00
Aportes para futuro aumento de capital	1,587.95
Capital adicional	108,811.56
Utilidades apropiadas	6,975.69
Utilidades no apropiadas	83,249.11
Total de patrimonio de los accionistas	<u>212,624.31</u>
Total de pasivos y patrimonio de los accionistas	<u>1,007,939.89</u>

Las notas adjuntas son parte integrante de este balance general.

TRANSFERUNION S. A.

ESTADO DE RESULTADOS

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000

(Expresado en Dólares de E.U.A.)

INGRESOS OPERACIONALES		1,771,357.92
GASTOS GENERALES Y DE ADMINISTRACION	1,623,255.30	
RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION	<u>15,086.71</u>	<u>1,638,342.01</u>
Utilidad antes de provisión para participación del personal en las utilidades		133,015.91
PROVISION PARA PARTICIPACION DEL PERSONAL EN LAS UTILIDADES		<u>20,593.16</u>
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta		<u>112,422.79</u>

Las notas adjuntas son parte integrante de este estado.

TRANSFERUNION S. A.

ESTADO DE PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000

(Expresado en Dólares de E.U.A.)

	Capital social suscrito y pagado	Aportes para futuro aumento de capital	Capital adicional	Reserva por revaloriza- ción del patrimonio	Reexpresión monetaria	Utilidades apropiadas Reserva legal	Utilidades no apropiadas
Saldos al 31 de diciembre de 1999	12,000.00	1,587.95	-	84,138.63	-	2,427.99	69,608.16
Más (menos) transacciones durante el año-							
Transferencia a reserva legal	-	-	-	-	-	4,547.70	(4,547.70)
Incremento neto por reexpresión monetaria integral	-	-	-	80,192.63	(55,519.69)	-	47,015.39
Compensación del saldo de la cuenta por cobrar accionistas	-	-	-	-	-	-	(112,075.85)
Transferencia de reserva por revalorización de patrimonio y reexpresión monetaria	-	-	108,811.56	(164,331.25)	55,519.69	-	-
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	-	-	-	-	-	-	112,422.79
Provisión para impuesto a la renta	-	-	-	-	-	-	(29,173.68)
Saldos al 31 de diciembre del 2000	<u>12,000.00</u>	<u>1,587.95</u>	<u>108,811.56</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>6,975.69</u>	<u>83,249.11</u>

Las notas adjuntas son parte integrante de este estado.

TRANSFERUNION S. A.

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000

(Expresado en Dólares de E.U.A.)

ACTIVIDADES DE OPERACION:

Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta 112,422.79

Conciliación de la utilidad del año y el efectivo
proveniente de las actividades de operación:

Depreciaciones 33,407.15

Pérdida por el resultado de exposición a la
inflación 15,086.71

Provisión para participación del personal en las
utilidades 20,593.16

Provisiones 3,195.00

Aumento (disminución) en:

Cuentas por cobrar 404,148.63

Gastos pagados por adelantado (21,852.14)

Cuentas por pagar (281,033.92)

Préstamos a compañías relacionadas (400,000.00)

Pasivos acumulados (40,596.31)

Efectivo neto utilizado en las actividades de operación (129,628.93)

ACTIVIDADES DE INVERSION:

Muebles y equipos, neto (155,763.39)

Otros activos (17,277.72)

Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión (173,041.11)

ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:

Inversiones temporales, neto 43,991.95

Efectivo neto proveniente de las actividades de
financiamiento 43,991.95

Disminución de caja y bancos (258,678.09)

Saldo de caja y bancos al inicio del año 873,146.42

Saldo de caja y bancos al final del año 614,468.33

Las notas adjuntas son parte integrante de este estado.

TRANSFERUNION S. A.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000

(Expresadas en Dólares de E.U.A.)

1. OBJETIVO DE LA COMPAÑIA

Transferunión S. A. se constituyó en el año 1994, con el objeto de dedicarse a la prestación de servicios a otras personas naturales o jurídicas, relacionadas con la recepción y envío de bienes de contenido esencialmente económico y a todos los actos de comercio reconocidos por la Ley.

2. RESUMEN DE PRINCIPALES POLITICAS DE CONTABILIDAD

BASES DE PRESENTACION.- Hasta el 31 de marzo del 2000, la Compañía, mantenía sus registros contables en sucres. A partir de dicha fecha los registros contables de la Compañía son llevados en dólares de E.U.A. Los estados financieros de la Compañía han sido preparados de conformidad con las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y con las políticas contables establecidas por la Superintendencia de Compañías para las entidades bajo su control en el Ecuador.

REEXPRESION MONETARIA INTEGRAL.- Durante enero del año 2000, el Gobierno Nacional decretó un cambio en su moneda, de sucres a dólares de E.U.A. al tipo de cambio libre de S/.25.000 por cada dólar de E.U.A. Además, la Compañía siguiendo disposiciones legales vigentes decretadas por el referido Gobierno Nacional, procedió a realizar la reexpresión monetaria integral de sus estados financieros al 31 de marzo del 2000, lo cual originó un efecto neto de (55,519.69).

MUEBLES Y EQUIPOS.- Los muebles y equipos, están registrados al costo de adquisición.

Las mejoras y renovaciones mayores se cargan a las cuentas de muebles y equipos, mientras que los reemplazos, reparaciones y mantenimiento, que no extienden la vida útil de los equipos, se cargan a gastos cuando se incurren. Los valores contables originales y sus correspondientes depreciaciones acumuladas se eliminan de las cuentas al retirarse muebles y equipos. Los resultados por retiros se incluyen en el estado de resultados.

La depreciación ha sido calculada sobre los valores contables originales usando el método de la línea recta.

PROVISION PARA IMPUESTO A LA RENTA.- La provisión para impuesto a la renta se registra con cargo a las utilidades no apropiadas y de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, ha sido calculada utilizando el 25% sobre las utilidades imponibles.

3. CAJA Y BANCOS

Corresponde principalmente al saldo en efectivo de dólares de E.U.A. mantenidos en cajas por US\$426,629.49 y en cuentas corrientes y de ahorros en dólares de E.U.A. mantenidos en bancos locales y del exterior por US\$187,838.84.

4. INVERSIONES TEMPORALES

Las inversiones temporales corresponden a compras de certificados de depósitos con la finalidad de cubrir la deuda que mantiene con el Banco del Progreso S. A.

5. CUENTAS POR COBRAR

Al 31 de diciembre del 2000, las cuentas por cobrar consistían en:

Sub-agentes	47,926.86
Funcionarios y empleados	5,269.00
Impuestos por cobrar	4,115.29
Otras	15,202.50
	<u>72,513.65</u>

6. MUEBLES Y EQUIPOS

El movimiento de los muebles y equipos al 31 de diciembre del 2000, consistía en:

	Saldos al 31 de diciembre de 1999	Movimiento del 2000 <u>Adiciones</u>	Saldos al 31 de diciembre del 2000	Vidas útiles estimadas años
Muebles y enseres	24,794.29	56,031.10	80,825.39	10
Equipos de oficina	28,193.46	44,066.31	72,259.77	10
Equipos de computación	43,251.37	38,886.28	82,137.65	5
Vehículos	34,215.78	11,100.00	45,315.78	5
Instalaciones	8,502.97	2,955.18	11,458.15	10
Cafetería	1,146.21	2,724.52	3,870.73	10
Total de muebles y equipos	140,104.08	155,763.39	295,867.47	
Menos- Depreciación acumulada	17,666.83	33,407.15	51,073.98	
Total de muebles y equipos, neto	122,437.25	122,356.24	244,793.49	

7. CUENTAS POR PAGAR

Al 31 de diciembre del 2000, las cuentas por pagar consistían en:

Sub-agentes	663,408.92
Proveedores	18,459.21
Impuestos por pagar y otros	74,503.74
Otras cuentas por pagar	7,830.18
	<u>764,201.75</u>

8. RESERVA LEGAL

La Ley requiere que cada compañía anónima transfiera a reserva legal por lo menos el 10% de la utilidad neta anual, hasta que esta reserva llegue al 50% del capital social suscrito y pagado. Dicha reserva no puede distribuirse a los accionistas, excepto en caso de liquidación de la Compañía, pero puede ser utilizada para cubrir pérdidas de operación así como para capitalizarse, encontrándose pendiente de aprobación la reserva legal por la utilidad neta correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre del 2000 por un valor de aproximadamente 8,300.

**C.P.A.
TOMAS CHANG YANEZ
AUDITOR EXTERNO**

Guayaquil, 16 de febrero del 2001



Señores
Junta de Accionistas
Transferunion S. A.
Guayaquil

27 FEB 2001

Estimados señores:

La carta a la Gerencia adjunta contiene las sugerencias para mejorar los procedimientos de contabilidad y los controles contables internos de la Compañía, que llamó mi atención como resultado de mi auditoría de los estados financieros de la Compañía por el año terminado el 31 de diciembre del 2000. Los asuntos que se discuten aquí fueron considerados durante mi auditoría y no modifica la opinión expresada en mi informe de auditoría del 16 de febrero del 2001 sobre dichos estados financieros.

De acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, efectué una revisión del sistema de control contable interno de la Compañía, pero sólo hasta donde consideré necesario con el propósito de tener una base para determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de las pruebas de auditoría aplicadas en relación con mi examen de los estados financieros del 2000 de la Compañía.

Por consiguiente, mi revisión no abarcó todos los procedimientos y técnicas de control y no se llevó a cabo con el propósito de hacer recomendaciones detalladas o evaluar si los controles de la Compañía son adecuados para prevenir y detectar todos los errores e irregularidades. A este respecto, debe reconocerse que debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control contable interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados. Además, la proyección de cualquier evaluación del sistema a periodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en las condiciones existentes o que se deteriore el grado de cumplimiento con los procedimientos establecidos.

La carta a la Gerencia adjunta está destinada únicamente para el uso de la Gerencia, de la Junta de Directorio y de la Superintendencia de Compañías. Esta restricción no pretende limitar la distribución de esta carta ni de la carta a la Gerencia adjunta, las cuales al

**C.P.A.
TOMAS CHANG YANEZ
AUDITOR EXTERNO**

- 2 -

ser aceptadas por la Superintendencia de Compañías, serán materia de conocimiento público. En la medida que la Superintendencia de Compañías intente confiar en estas dos cartas, esa confianza debe tener en cuenta la base limitada sobre la que se formularon mis recomendaciones según se explicó precedentemente y las limitaciones inherentes al sistema. Además, la Superintendencia de Compañías debe entender que los criterios usados por mí para evaluar los controles pueden diferir significativamente de los criterios que la Superintendencia de Compañías puede estar usando para sus propósitos.

Deseo expresar mi agradecimiento por las atenciones y cooperación brindadas a mis representantes durante el curso de su trabajo. Tendré mucho gusto en explicar estas sugerencias con mayor detalle o, si lo desean, ayudarles a implementarlas.

C.P.A. Tomás Chang Yáñez


Registro Profesional
SC-RNAE 032

Adjunto

INDICE

<u>TITULO</u>	<u>PAGINA</u>
Caja y Bancos	1
Otros Activos	2
Cuentas por pagar	3
Gastos	3
Generales	4
Sistemas de Procesamiento de Datos	4

MEMORANDUM SOBRE PROCEDIMIENTOS DE CONTABILIDAD
Y MEDIDAS DE CONTROL INTERNO

Caja y Bancos

Con el propósito de ayudar a solventar el sistema de control interno de la Compañía en el área de Caja y Bancos, sugiero:

1. Que no deje de controlar los cheques girados y no cobrados que se muestran por mucho tiempo como pendientes de cobro, como sucede en las conciliaciones de los bancos Filanbanco, First Union National Bank y Previsora International Bank.
2. Que se revisen adecuadamente los cuadros de resúmenes de saldos de caja emitidos por cada agencia y por el personal encargado, con el fin de evitar se produzcan posibles diferencias al comparar dichos informes con las cuentas contables del Balance General como sucedió al 31 de diciembre del 2000, en las agencias que detallamos a continuación:

Nombre de agencia	Saldo según cuadro al 31-12-00	Saldo según balance general al 31-12-00	Diferencia
Garzota	24,952.45	24,817.54	134.91
9 de Octubre y Chile	13,290.74	13,512.84	(222.10)
9 de Octubre y Quito	12,185.40	12,848.84	(663.44)
MC Alborada	4,840.01	4,770.74	69.27
Urdesa	4,035.95	4,015.84	20.11
Domingo Comín	6,172.41	6,163.01	9.40
Amazonas	18,956.99	19,321.10	(364.11)
Colonial	19,410.72	19,108.63	302.09
Villaflora	12,645.12	11,886.03	759.09
Prensa	9,614.89	9,623.19	(8.30)

3. Que se llenen y revisen adecuadamente los detalles de efectivo bóveda emitidos por los cajeros, con el fin de detectar posibles errores de llenado, como sucedió con los detalles de efectivo bóveda de caja al 31 de diciembre del 2000 de las siguientes agencias: 9 de Octubre y Chile, 9 de Octubre y Quito y Domingo Comín..

4. Que se evalúe la posibilidad de que todos los desembolsos realizados por pagos a proveedores de bienes y servicios se cancelen a través de cheques.
5. Que se evalúe la posibilidad de utilizar protectores de cheques.
6. Que no se deje de controlar o de realizar un seguimiento adecuado de los estados de cuenta bancarios con el propósito de evitar retrasos en la revisión de las conciliaciones bancarias, como sucedió con el estado de cuenta de Atlantic Bank del mes de diciembre del 2000, que hasta la fecha de nuestra revisión no nos fue proporcionado.

Otros Activos

Con la finalidad de ayudar a solventar el sistema de control interno y los procedimientos contables de la Compañía en el área de Otros Activos, sugiero:

1. Que se notarice el contrato de arrendamiento o se inscriba en el departamento de inquilinato y que se especifique el monto de garantía en el contrato como es el caso que se mantiene con la Compañía Almasur S. A. de la agencia Garzota por un valor de US\$5,345.06 garantía esta que no consta en dicho contrato de arrendamiento.
2. Que se deje adecuadamente contabilizado los depósitos de garantía por el arrendamiento del local para las agencias como sucede en el caso de la garantía de la agencia Amazonas que está contabilizado en la cuenta contable de la agencia Otavalo por un valor de US\$900.

3. Que se notarice el contrato de arrendamiento o se inscriba en el departamento de inquilinato de la ciudad en el caso del contrato que se mantiene con José Cornejo de la agencia Otavalo.

Cuentas por Pagar

Con el propósito de ayudar a solventar el sistema de control interno y los procedimientos contables de la Compañía en el área de Impuestos por Pagar, sugiero que se realice un seguimiento adecuado y una reconciliación de la cuenta contable de impuestos por pagar como sucede en el caso del saldo al 31 de diciembre del 2000 donde existe una diferencia a favor de la Compañía por un valor de US\$126.52.

Gastos de Administración

Con el propósito de ayudar a solventar el sistema de control interno y los procedimientos contables de la Compañía en el área de Gastos de Administración, sugiero:

1. Que se realice una reconciliación entre el departamento de contabilidad y el departamento de personal ya que existen diferencias entre las cifras mostradas en los libros de contabilidad al 31 de diciembre del 2000 y las cifras mostradas en las planillas de aportación al IESS de todo el año en curso.
2. Que no se dejen de documentar a través de la emisión de memorándum las autorizaciones del directorio y del gerente general por los incrementos semestrales de sueldo.
3. Que no se dejen de realizar las provisiones anuales para el pago del fondo de reserva.

Generales

Con el propósito de ayudar a solventar el sistema de control interno y los procedimientos contables de la Compañía en aspectos generales, sugiero:

1. Que, como en la práctica actual ocasionalmente no acontece, se archiven correctamente todos los comprobantes contables y de transferencias de dinero (envíos y recibos) en el archivo general de la Compañía.
2. Que todos los comprobantes de diario contables generados en el área de contabilidad deben ser firmados por un funcionario responsable como señal de revisión de los mismos.
3. Que se exija a todos sus proveedores de bienes y servicios comprobantes de venta autorizados que cumplan con todos los requisitos que exige el reglamento de facturación vigente.
4. Que se elaboren manuales de políticas y procedimientos, con el fin de facilitar el trabajo del personal de la Compañía.
5. Que se mantengan siempre actualizadas las actas de las juntas de accionistas para que se encuentren soportados permanentemente los movimientos patrimoniales.

Sistemas de Procesamiento de Datos

Con el propósito de evaluar y controlar efectivamente los sistemas de procesamiento de datos que tiene la Compañía, sugiero que se realice periódicamente una auditoría de sistemas, a través de la cual se podrá determinar básicamente lo siguiente:

- a. Posibles errores en el proceso de información con su efecto en la veracidad de las cifras procesadas generalmente ocasionados por fallas en la validación de las transacciones procesadas.

- b. Posibles fallas en los programas ocasionadas fundamentalmente por cambios no autorizados en los mismos.
- c. Posibles insatisfacciones de los usuarios de los sistemas ocasionadas fundamentalmente por la falta de información apropiada y oportuna que les proporcionan los sistemas en operación.