

NÚM. TICKET	FIFOMI	TIPO DE TICKET
INC-FIF0100001	INC0052488	Incidencia
INC-FIF0100002	INC0052664	Incidencia
INC-FIF0100003	INC0052665	Incidencia
INC-FIF0100004	INC0052666	Incidencia
INC-FIF0100005	INC0052667	Incidencia
INC-FIF0100006	INC0053124	Incidencia
INC-FIF0100007	INC0053568	Incidencia
INC-FIF0100008	INC0053569	Incidencia
INC-FIF0100009	INC0053634	Incidencia

SOLUCION	CATEGORÍA
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO Y TECLADO, SE REALIZA LIMPIEZA FISICA DE TECLADO Y SE VALIDA CONFIGURACION, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD.	FALLA TECLADO
SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 10, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA SISTEMA OPERATIVO
SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN WINDOWS 10, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE.	FALLA SISTEMA OPERATIVO
SE ACUDE A SITIO,USUARIO COMENTA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A REALIZAR LA CARGA DE WINDOWS 10, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE.	FALLA SISTEMA OPERATIVO
SE ACUDE A SITIO,USUARIO COMENTA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A REALIZAR LA CARGA DE WINDOWS 10, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE.	FALLA SISTEMA OPERATIVO
SE ACUDE A SITIO, SE DETECTAN PROBLEMAS DE RETENCIÓN DE CARGA EN BATERÍA, SE REALIZA CAMBIO DE BATERÍA LENOVO, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE.	FALLA BATERIA LAPTOP
SE ACUDE A SITIO, SE REALIZAN PRUEBAS CON MOUSE REPORTADO, SE DETECTAN FALLOS EN BOTÓN DERECHO POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE MOUSE LENOVO, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE.	FALLA MOUSE
SE ACUDE A SITIO, SE REALIZAN PRUEBAS CON MOUSE REPORTADO, SE DETECTAN FALLOS EN BOTÓN IZQUIERDO POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE MOUSE LENOVO, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE.	FALLA MOUSE
SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA ANÁLISIS DE BATERÍA, SE DETECTAN PROBLEMAS EN LA RETENCIÓN DE CARGA Y DESGASTE POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR CAMBIO DE BATERÍA LENOVO, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE.	FALLA BATERIA LAPTOP

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

IFORME MENSUAL DE INCIDENTES MAYO 2019

F/H APERTURA	DESCRIPCIÓN
23/05/2019 10:59:46	<p style="text-align: center;">NOMBRE: HOMBERTO SALINAS VALENTIA Piso: 1 Telefono: (55) 5249-95-00 Puesto: ANALISTA ESP. 4678 Clave_Unidad_Admin: FIFOMI II Unidad Administrativa: FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>
24/05/2019 9:12:02	<p>Administrativa: FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO Clave inmueble: FIFOMI III</p>
24/05/2019 9:15:23	<p>DOMI II GERENCIA D.F. PUENTE DE TECAMACHALCO NO. 26, ANEXO 2 COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC</p>
24/05/2019 9:16:36	<p>as de Chapultepec Del. Miguel Hidalgo C.P.11000 México, D.F. Tel: (55) 5249-</p>
24/05/2019 9:18:07	<p>DEICOMISO DE FOMENTO MINERO DOICILIO OFICINAS GENERALES PUENTE</p>
27/05/2019 18:16:41	<p style="text-align: center;">NOMBRE MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA PISO PB TEL (55) 5249-9500 PUESTO JEFE DE DEPTO. 4343 CLAVE UNIDAD FIFOMI II UNIDAD ADMINISTRATIVA FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>
29/05/2019 16:09:11	<p>No funciona el botón derecho del mouse Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX P.B</p>
29/05/2019 16:10:53	<p>No funciona botón izquierdo del mouse Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX P.B</p>
30/05/2019 9:25:11	<p style="text-align: center;">NOMBRE JOAN ROSAS PALENCIA PISO ANEXO - TEL (55) 5249-9500 EXT 3304 PUESTO ANALISTA ESP. 4609 UNIDAD ADMINISTRATIVA FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>

USUARIO FINAL AFECTADO	GRUPO DE ATENCIÓN	ASIGNATARIO
HUMBERTO SALINAS VALDIVIA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
GUSTAVO SERRANO LOPEZ	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
GUSTAVO LAZARO DE LA COLINA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
HORACIO ALBERTO MOLINA VARGAS	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
MARTHA GRACIELA CAMARGO NAVA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
JUAN ROSAS PALENCIA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI



FIFOMI
FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

F/H DE SOLUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA
28/05/2019 12:38:36	CIUDAD DE MÉXICO
24/05/2019 13:05:55	CIUDAD DE MÉXICO
24/05/2019 10:46:28	CIUDAD DE MÉXICO
28/05/2019 12:41:15	CIUDAD DE MÉXICO
28/05/2019 12:41:50	CIUDAD DE MÉXICO
28/05/2019 13:03:35	CIUDAD DE MÉXICO
29/05/2019 17:05:57	CIUDAD DE MÉXICO
29/05/2019 17:04:55	CIUDAD DE MÉXICO
30/05/2019 10:44:33	CIUDAD DE MÉXICO

NÚM. TICKET	fifomi	TIPO DE TICKET	SOLUCION	CATEGORÍA
INC-FIF0100011	INC0054715	Incidente	SE ACUDE A SITIO SE VERIFICA CARGADOR DE CORRIENTE, SE DETECTA FALLA EN	FALLA CABLE DE CORRIENTE
INC-FIF0100012	INC0055078	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100013	INC0055086	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100014	INC0055087	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100015	INC0055089	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100016	INC0055090	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100017	INC0055091	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100018	INC0055093	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100019	INC0055094	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100020	INC0055095	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE, SE DETECTAN FALLOS EN SENSOR, SE PROCEDE A	FALLA MOUSE

INC-FIF0100021	INC0055398	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100022	INC0055410	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100023	INC0055415	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100024	INC0055419	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100025	INC0055809	Incidente	INFORMA SE REvisa EQUIPO Y LA FALLA PRESENTADA ES DEL TOKEN DEL BANCO	FALLA PUERTOS USB
INC-FIF0100026	INC0055895	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTAN FALLOS EN BIOS, SE PROCEDE A	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100027	INC0056190	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTAN FALLOS EN PUERTO USB FRONTAL, SE	FALLA DOCKING
INC-FIF0100028	INC0056192	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO COMENTA QUE YA CUENTA CON RESPALDO DE INFORMACION, SE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100029	INC0056834	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE, SE DETECTA FALLO EN BOTON DERECHO, SE	FALLA MOUSE
INC-FIF0100030	INC0056835	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA MANTENIMIENTO A LA TECLA DELETE, USUARIO REALIZA	FALLA TECLADO
INC-FIF0100031	INC0058199	Incidente	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE LIBERA CORRIENTE DE EQUIPO, SE REALIZA	FALLA SISTEMA OPERATIVO

INC-FIF0100032	INC0058660	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A REALIZAR CARGA DE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100033	INC0058704	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A REALIZAR CARGA DE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100034	INC0058714	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A REALIZAR CARGA DE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INC-FIF0100035	INC0058715	Incidente	SE ACUDE A SITIO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A REALIZAR CARGA DE	FALLA SISTEMA OPERATIVO
RITM0085881	REQ-FIF0100001	Requerimiento	INGENIERIA INDICA SE RETIRAN LOS DOS EQUIPOS EN BUENAS CONDICIONES CRE	MIGRACION DE INFORMACION
RITM0085882	REQ-FIF0100002	Requerimiento	SE VERIFICA NUMERO DE GUIA 3825290000 Y LOS EQUIPOS HAN SIDO RECIBIDOS. *MTC*	MIGRACION DE INFORMACION

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

INFORME MENSUAL DE INCIDENTES JUNIO

F/H APERTURA	DESCRIPCIÓN
05/06/2019 14:21:39	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIFOMIEMBT7PC01LYUU LAPTOP: PC01LYUU, MODELO: THINKPAD
07/06/2019 9:30:10	NOMBRE MAQUINA DEL PLAN BRAVO RODDA UBICACION 3ER. PISO - TELEGONO (55) 5249-9500 1102 PUESTO SUBGERENTE 4583 UNIDAD ADMINISTRATIVA FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO NOMBRE DE INMUEBLE OFICINAS GENERALES
07/06/2019 9:47:41	JUAN ALBERTO RODRIGUEZ VAZQUEZ 1ER. PISO (55) 5249-95-00 2223 ANALISTA ESP. 4686 FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO
07/06/2019 9:58:44	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIFOMIEET1MJ01PPGL CPU: MJ01PPGL, FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000
07/06/2019 10:00:18	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000
07/06/2019 10:02:19	NOMBRE LEON ALZATE GUERRERO UBICACION PISO2 - TELEFONO (55)52 49 95 00 3306 PUESTO ANALISTA ESP. 4691 UNIDAD ADMINISTRATIVA FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO NOMBRE DE INMUEBLE OFICINAS GENERALES
07/06/2019 10:04:06	JUAN PABLO SANTALLA RAMIREZ 1 ER PISO - 5249-95-00 3105 ANALISTA ESP 4649 FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO OFICINAS GENERALES PUENTE DE TECAMACHALCO NO. 26, COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC, DEL. MIGUEL ALCANTARA, C.P. 11000
07/06/2019 10:06:09	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIFOMIEET1MJ01PPGL CPU: R90B8FK8, Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Al. Miguel Alemán, CDMX
07/06/2019 10:07:31	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIFOMIEMET9R90B8FMF LAPTOP: R90B8FMF, CDMX EQUIPO MÓVIL ESPECIALIZADO (TIPO 3) Caja imagen windows 10
07/06/2019 10:08:56	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIFOMIEET1MJ01PPGQ CPU: MJ01PPGQ, MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIFOMIEET1MJ01PPGQ No funciona el sensor

10/06/2019 12:10:49	<p>NOMBRE CINTIA GOMEZ BORJAS UBICACION ANEXO - TEL (55)52 49 95 00 EXT4401 PUESTO ASISTENTE 4698 UNIDAD ADMINISTRATIVA FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>
10/06/2019 12:16:20	<p>NOMBRE FRANCISCO MARTIN MARTINEZ LEGORRETA ANALISTA ESP. 4733 Anexo FIFOMIEET1MJ01PPF1 CPU: MJ01PPF1,</p>
10/06/2019 12:20:39	<p>NOMBRE MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA UBICACION SOTANO TEL (55)52 49 95 00 EXT 4305 PUESTO JEFE DE DEPTO. 4343 UNIDAD ADMINISTRATIVA FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>
10/06/2019 12:25:19	<p>NOMBRE MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA UBICACION SOTANO TEL (55)52 49 95 00 EXT 4305 PUESTO JEFE DE DEPTO. 4343 UNIDAD ADMINISTRATIVA FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>
11/06/2019 18:14:10	<p>NOMBRE MARTHA PATRICIA PALACIOS FORANEO - (222) 231-8293 - ASISTENTE 3487 FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>
12/06/2019 10:30:36	<p>NOMBRE JOAN ROSAS PALENCIA ANALISTA ESP. 4609 Piso: Anexo FIFOMIEMET9R90B8FM4 OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX</p>
13/06/2019 11:12:51	<p>MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIFOMIEMET12MP06TU4Z OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX</p>
13/06/2019 11:14:44	<p>JOAN ROSAS PALENCIA ANALISTA ESP. 4609 Piso: Anexo FIFOMIEMET9R90B8FM4 OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX</p>
18/06/2019 11:20:39	<p>MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>
18/06/2019 11:27:26	<p>MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA JEFE DE DEPTO. 4343 Sótano FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX</p>
26/06/2019 11:09:55	<p>MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA ANALISTA ESP. 4755 Piso: Anexo FIFOMIEET1MJ01Q933 FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX</p>

28/06/2019 10:07:24	<p>Nombre MARGARITA JIMENEZ REYDON Ubicacion SOTANO Telefono (55)52 49 95 00 Ext 2500 Puesto GERENTE 4708</p>
28/06/2019 11:18:32	<p>Unidad Administrativa FIFOMI COMISIÓN DE FOMENTO MINERO SUBGERENTE 3450 Piso: P.B. FIFOMIEMET9R90B8FKH Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alo. Miguel Hidalgo</p>
28/06/2019 11:25:50	<p>Unidad Administrativa FIFOMI COMISIÓN DE FOMENTO MINERO ASISTENTE 4698 Piso: Anexo FIFOMIEET1MJ01PPDG OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alo. Miguel Hidalgo</p>
28/06/2019 11:39:05	<p>Unidad Administrativa FIFOMI COMISIÓN DE FOMENTO MINERO ANALISTA ESP. 4691 2do. Piso FIFOMIEET1MJ01PPCG OFICINAS GENERALES Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alo. Miguel Hidalgo</p>
10/06/2019 15:38:56	<p>Unidad Administrativa FIFOMI COMISIÓN DE FOMENTO MINERO Por instrucciones del Gerente de Informática del P. Civil el Act. Gustavo Lázaro De la Colina Flores, te solicitamos que se retiren a más tardar el Jueves 13 de Junio de 2019, los equipos de cómputo que a continuación se mencionan y que sean reubicados a las Oficinas Centrales de FIFOMI:</p>
10/06/2019 15:37:20	<p>Unidad Administrativa FIFOMI COMISIÓN DE FOMENTO MINERO Por instrucciones del Gerente de Informática del P. Civil el Act. Gustavo Lázaro De la Colina Flores, te solicitamos que se retiren a más tardar el Jueves 13 de Junio de 2019, los equipos de cómputo que a continuación se mencionan y que sean reubicados a las Oficinas Centrales de FIFOMI:</p>

MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA FORANEA	ASOCIADOS FIFOMI
MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA	ZONA FORANEA	ASOCIADOS FIFOMI



FIFOMI
FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

F/H DE SOLUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA
05/06/2019 16:36:36	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 13:12:41	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 12:09:15	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 12:12:25	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 12:10:23	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 12:08:00	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 12:09:45	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 13:13:16	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 13:12:21	CIUDAD DE MÉXICO
07/06/2019 12:11:18	CIUDAD DE MÉXICO

10/06/2019 14:05:58	CIUDAD DE MÉXICO
10/06/2019 14:06:45	CIUDAD DE MÉXICO
10/06/2019 14:06:26	CIUDAD DE MÉXICO
10/06/2019 14:07:21	CIUDAD DE MÉXICO
19/06/2019 11:53:01	PUEBLA
12/06/2019 14:38:22	CIUDAD DE MÉXICO
13/06/2019 16:44:25	CIUDAD DE MÉXICO
13/06/2019 12:11:23	CIUDAD DE MÉXICO
18/06/2019 12:31:41	CIUDAD DE MÉXICO
18/06/2019 12:30:31	CIUDAD DE MÉXICO
27/06/2019 11:05:07	CIUDAD DE MÉXICO

28/06/2019 12:04:36	CIUDAD DE MÉXICO
28/06/2019 12:04:24	CIUDAD DE MÉXICO
28/06/2019 12:35:36	CIUDAD DE MÉXICO
28/06/2019 12:35:56	CIUDAD DE MÉXICO
25/06/2019 11:25:16	YUCATAN
26/06/2019 18:39:19	QUERETARO

NÚM. TICKET	fifomi	TIPO DE TICKET	SOLUCION
INC-FIF0100054	INC0064211	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA UNIDAD DE DVD DAÑADA POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE
INC-FIF0100051	INC0063768	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE REALIZA MANTENIMIENTO INTERNO A PROCESADOR, MEMORIA RAM Y TARJETA MADRE, SE CAMBIA
INC-FIF0100050	INC0063266	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA TECLADO, SE DETECTA DESGASTE POR USO NATURAL EN TECLA ENTER Y FLECHA DERECHA, SE PROCEDE A
INC-FIF0100049	INC0062684	Incidencia	SE ACUDE A SITIO Y SE DETECTA falla con la bateria interna del equipo laptop, se realiza el cambio de la pieza afectada, se corrige la falla, usuario valida
INC-FIF0100048	INC0062347	Incidencia	USUARIO INFORMA QUE SE ACUDE A SITIO SE REEMPLAZA MOUSE, SE REALIZAN PRUEBAS Y EQUIPO QUEDA OPERADO CORRECTAMENTE SE FIRMA
INC-FIF0100046	INC0062190	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A CARGAR IMAGEN W10,
INC-FIF0100045	INC0062184	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA ERROR DE PANTALLA AZUL, SE REALIZA LIMPIEZA DE MODULOS RAM, SE RESETEA TARJETA MADRE, SE LIBERA
INC-FIF0100044	INC0061916	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA PERIFERICO, SE DETECTAN FALLOS EN BOTONES Y SCROLL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL PERIFERICO,
INC-FIF0100043	INC0061912	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE, SE DETECTA FALSO EN BOTON DERECHO, SE REALIZA REEMPLAZO DEL PERIFERICO, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y
INC-FIF0100042	INC0061806	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA MANTENIMIENTO, SE REALIZA LIMPIEZA DE PROCESADOR Y DICIPIADOR DE CALOR Y APLICACION DE PASTA

<p>RITM0090961</p>	<p>REQ-FIF0100004</p>	<p>Requerimiento</p>	<p>INGENIERO INFORMIA. SE ACUDE A SITIO, SE REUBICAN 4 EQUIPOS, LOS CUALES QUEDAN OPERANDO CORRECTAMENTE Y SE FIRMAN HS Y REGUARDOS</p>
<p>RITM0090336</p>	<p>REQ-FIF0100003</p>	<p>Requerimiento</p>	<p>INGENIERIA INDICA SE ACUDE A SITIO SE RETIRA EQUIPOS Y SE LLEVAN AL NUEVO INMUEBLE SE FIRMA DOCUMENTACION(YA QUE EN LA NUEVA DEPENDENCIA</p>

INFOR

CATEGORÍA	F/H APERTURA
FALLA CD/DVD	30/07/2019 18:04:13
FALLA FUENTE DE PODER	29/07/2019 10:42:39
FALLA TECLADO	24/07/2019 14:22:56
FALLA SISTEMA OPERATIVO	22/07/2019 9:52:38
FALLA MOUSE	18/07/2019 11:52:05
FALLA SISTEMA OPERATIVO	17/07/2019 16:00:47
FALLA SISTEMA OPERATIVO	17/07/2019 15:46:07
FALLA MOUSE	16/07/2019 16:23:43
FALLA MOUSE	16/07/2019 16:22:00
FALLA OTROS	16/07/2019 12:52:55

FALLA SISTEMA OPERATIVO	12/07/2019 12:31:31
FALLA SISTEMA OPERATIVO	12/07/2019 12:29:38
FALLA SISTEMA OPERATIVO	12/07/2019 12:28:14
FALLA SISTEMA OPERATIVO	12/07/2019 10:52:02
FALLA FUENTE DE PODER	09/07/2019 9:46:49
FALLA OTROS	04/07/2019 12:13:08
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	04/07/2019 12:28:12
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	04/07/2019 12:25:35
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	04/07/2019 12:23:58
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	04/07/2019 12:21:55
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	04/07/2019 12:19:09

MIGRACION DE INFORMACION	28/06/2019 14:32:29
MIGRACION DE INFORMACION	26/06/2019 13:19:04

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

RESUMEN MENSUAL DE INCIDENTES JULIO 2019

DESCRIPCIÓN	USUARIO FINAL AFECTADO
<p>El reproductor de DVD no abre correctamente</p> <p>NOMBRE FRINNE LIZBETH RODEA GONZALEZ PISO PISO 3 TEL (55) 5249-95-00</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>La PC se reinicia a cada rato</p> <p>MJ01Q8P6 BRENDA PATRICIA GARCES SALAZAR ASISTENTE 4745</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>La tecla enter se desprendio</p> <p>NOMBRE: NORMA ANGELICA ROA QUIRIOS PISO 2 TELEFONO: (55) 5249-9500 EXT:2212 PUESTO: ANALISTA 4533</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>la máquina no enciende ni quitando la batería</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>El mouse no responde correctamente de los 2 botones, además de que el equipo en algunas ocasiones no enciende al instante .</p> <p>Nombre: LUIS MANUEL FRANK SOSA</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Puesto: ANALISTA ESP 4738 AUDITOR INTERNO 4734 Piso: Anexo Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX AUDITORIA INTERNA</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Nombre: JORGE ANDRES CATANO GONZALEZ Piso: 3 Telefono: (55) 5249-9500 Puesto: ANALISTA ESP 4646 Clave_Unidad_Admin: FIFOMI II</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Los botones no responden correctamente</p> <p>GABRIELA MONSERRAT MACEDO CARRANZA PISO 3 52 49 95 00</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>ya no responde botón derecho de mouse</p> <p>MJ01PPC3 MIGUEL ANGEL COVIAN MENDOZA ANALISTA ESP. 4617 Anexo</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>El equipo esta muy caliente de la parte izquierda</p> <p>R90B8FH4 MARGARITA JIMENEZ RENDON GERENTE 4708 Sótano</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA

<p>Carga de imagen windows 10</p> <p>nombre aGUSTIN HERNANDEZ VENEGAS puesto SUBGERENTE 1970 piso P.B.</p> <p>Carga de imagen windows 10</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA SOTANO (55)52 49 95 00 4305 JEFE DE DEPTO. 4343</p> <p>FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO Carga de imagen windows 10</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>MJ01Q8K8 GUADALUPE FLORES GARCIA ANALISTA ESP. 4306 1er. Piso</p> <p>FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO Carga de imagen windows 10</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>USUARIO RICARDO DELGADO DELGADO PUERTO SUBGERENTE 4195 PISO 1er. Piso</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>BRENDA PATRICIA GARCES SALAZAR ASISTENTE 4745 Sótano FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO OFICINAS GENERALES</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>REQ-FIF0100005 PC01LYD5 REQ-FIF0100006 R90B8FK0 REQ-FIF0100007 R90B8FMF REQ-FIF0100008 R90B8FFZ REQ-FIF0100009 PC01LY7S</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>1.- Usuario: Mario Alberto Fernandez Luna</p> <p>3.- Números de Serie de laptop: PC01LY7S</p> <p>4.- Falla Reportada: Carga de Imagen.</p> <p>Usuario: Mario Alberto Fernandez Luna</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>2.- Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx</p> <p>1.- Usuario: Mario Alberto Fernandez Luna</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>1.- Usuario: Mario Alberto Fernandez Luna</p> <p>3.- Números de Serie de laptop: R90B8FMF</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>1.- Usuario: Mario Alberto Fernandez Luna</p> <p>3.- Números de Serie de laptop: R90B8FK0</p> <p>4.- Falla Reportada: Carga de Imagen.</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>1.- Usuario: Jaime Valencia Rodriguez</p> <p>2.- Mail: jvalencia@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Números de Serie de laptop: PC01LYD5</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA

<p>Solicitamos de tu apoyo para que el miércoles 05 de junio de 2019 a partir de las 10:00 am, se reubiquen en la misma localidad los equipos de cómputo que a continuación se mencionan:</p> <p>GERENCIA REGIONAL MONTERREY:</p>	<p>MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA</p>
<p>Solicitamos de tu apoyo para que el jueves 27 de junio de 2019 a partir de las 10:00 am, se reubiquen en la misma localidad los equipos de cómputo que a continuación se mencionan:</p> <p>GERENCIA REGIONAL PACHUCA:</p>	<p>MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA</p>

GRUPO DE ATENCIÓN	ASIGNATARIO	F/H DE SOLUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	31/07/2019 13:53:29	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	30/07/2019 18:00:45	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	26/07/2019 12:42:54	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	22/07/2019 13:46:52	CIUDAD DE MÉXICO
MESA DE SERVICIO FIFOMI	SOPORTE FIFOMI	29/07/2019 11:51:13	PUEBLA
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	18/07/2019 11:34:27	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	26/07/2019 13:02:08	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	16/07/2019 17:43:34	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	16/07/2019 17:46:46	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	16/07/2019 17:39:06	CIUDAD DE MÉXICO

ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	12/07/2019 14:03:05	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	12/07/2019 14:03:58	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	12/07/2019 14:03:34	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	12/07/2019 14:02:37	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	09/07/2019 17:39:15	CIUDAD DE MÉXICO
	SOPORTE FIFOMI	11/07/2019 11:26:25	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/07/2019 14:12:01	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/07/2019 14:11:18	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/07/2019 14:10:23	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/07/2019 14:09:52	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/07/2019 14:08:54	CIUDAD DE MÉXICO

ASOCIADOS FIFOMI	ASOCIADOS FIFOMI	08/07/2019 16:15:18	MTY
ASOCIADOS FIFOMI	ASOCIADOS FIFOMI	15/07/2019 14:10:03	PACHUCA

NÚM. TICKET	fifomi	TIPO DE TICKET	SOLUCION
INC-FIF0100059	INC0068815	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA ERROR EN BATERIA EXTERNA, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO, USUARIO SOLICITA QUE EL
INC-FIF0100058	INC0067621	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA ERROR EN MEMORIAS RAM, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO, EQUIPO SE QUEDA EN
INC-FIF0100057	INC0067609	Incidencia	OPERACION, SE VERIFICA TECLADO, SE DETECTA DESGASTE POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL TECLADO,
INC-FIF0100056	INC0067147	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA PROBLEMA EN VENTILADOR, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL MISMO,
INC-FIF0100055	INC0066989	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, PARA DAR SEGUIMIENTO, PERO USUARIO INDICA QUE YA NO REQUIERE SEGUIMIENTO DEL REPORTE, COMENTA QUE EL EQUIPO YA NO SE HA REINICIADO, EN
RITM0105295	REQ-FIF0100013	Requerimiento	USUARIO SOLICITA CANCELACION DEL REPORTE, SE AUTORIZA Y SE DA Vo.Bo PARA EL CIERRE.
RITM0104538	REQ-FIF0100012	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZAN CARGAS DE SISTEMA USUARIO REALIZA PRUEBAS Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE
RITM0098307	REQ-FIF0100011	Requerimiento	ING. EN SITIO, SE HACIEN PRUEBAS CON CABLES DE RED, SE HACEN PRUEBAS CON NODOS, SE DETECTA FALLA CON EL TELÉFONO IP, SE CORRIGE LA FALLA.
RITM0098151	REQ-FIF0100010	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA RECOLECCION DE FIRMAS DE RESGUARDOS, USUARIO DA Vo. Bo Y FIRMA DE CONFORMIDAD PARA EL CIERRE DEL REPORTE.

FII
INFORME

CATEGORÍA	F/H APERTURA
FALLA BATERIA LAPTOP	20/08/2019 11:37:26
FALLA SISTEMA OPERATIVO	14/08/2019 13:02:15
FALLA TECLADO	14/08/2019 12:32:12
FALLA OTROS	13/08/2019 9:41:39
FALLA OTROS	12/08/2019 13:40:12
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	21/08/2019 13:21:18
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	19/08/2019 18:13:59
MIGRACION DE INFORMACION	30/07/2019 18:04:25
ABCR EQUIPO DE COMPUTO	30/07/2019 15:22:19

DEICOMISO DE FOMENTO MINERO

MENSUAL DE INCIDENTES AGOSTO 2019

DESCRIPCIÓN	USUARIO FINAL AFECTADO
<p>1. Equipo de escritorio con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Mario Alberto Fernández Luna</p> <p>2.- Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Número de Serie: R90B8FKH – W540</p> <p>4.- Falla Reportada: Manda error de batería y no carga</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Solicito se genere un ticket de servicio para los equipos descritos a continuación:</p> <p>Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M79) con los siguientes datos:</p> <p>Usuario: Gilberto Zepeda Barragán</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Equipo de escritorio (Lenovo think Centre m79) con los siguientes datos:</p> <p>Usuario: Andrey Neftali Salas Salas</p> <p>Mail: asalas@fifomi.gob.mx</p> <p>Número de Serie: MJ01Q9VY</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Falla Reportada: Falla en toda la zona conector y enter</p> <p>Nombre: Norma Angélica Roba Quirós</p> <p>SUBGERENTE</p> <p>2do. Piso</p> <p>Ubicación: Oficinas Centrales</p> <p>LAPTOP: PC01LY2V,</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>El equipo se reinicia en varias ocasiones, ya se cambiaron cables de corriente, fuente de poder y la falla persiste.</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Equipo laptop con los siguientes datos:</p> <p>MJ01Q8P6</p> <p>BRENDA PATRICIA GARCÉS SALAZAR</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>1.- Usuario: Alfonso Salinas Ruiz</p> <p>2.- Mail: asalinas@fifomi.gob.mx</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen para los siguientes equipos:</p> <p>Número de Serie:</p> <p>MJ01Q8K0- M79</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Nombre completo de usuario: ENCK Jose Camacho Felix</p> <p>Teléfono: 52499500</p> <p>Ext: 3227</p> <p>Nombre_Inmueble: Edificio Torre Las Américas</p> <p>Domicilio: Av. Insurgentes No. 1221 Desp. 502 Col. Centro</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA
<p>Con la finalidad de tener actualizado el inventario de equipo de cómputo, solicito de su apoyo en que se realice el cambio y/o actualización de resguardo con los siguientes datos:</p>	MARIO ALBERTO FERNANDEZ LUNA

GRUPO DE ATENCIÓN	ASIGNATARIO	F/H DE SOLUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	20/08/2019 16:48:04	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	16/08/2019 14:33:20	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	14/08/2019 14:38:56	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	13/08/2019 12:41:12	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	22/08/2019 17:37:14	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	22/08/2019 13:11:51	CIUDAD DE MÉXICO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	20/08/2019 12:52:50	CIUDAD DE MÉXICO
FORANEO	ASOCIADOS FIFOMI	05/08/2019 13:36:33	CULIACAN
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	02/08/2019 13:21:15	CIUDAD DE MÉXICO

NÚM. TICKET	fifomi	TIPO DE TICKET	SOLUCION
INC-FIF0100066	INC0077611	Incidencia	SE ACUDE A SITIO SE VERIFICA EQUIPO SE DETECTA FALLO EN BATERIA POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE BATERIA
INC-FIF0100067	INC0078182	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE, SE DETECTA FALLO EN BOTONES, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL DISPOSITIVO, USUARIO
INC-FIF0100068	INC0078183	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA FALLO EN MOUSE POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL MISMO,
INC-FIF0100069	INC0078184	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE Y SE DETECTA DESGASTE POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL MOUSE,
INC-FIF0100070	INC0078186	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA TECLADO, SE DETECTA FALLO EN BOTON WINDOWS, SE PROCEDE A REALIZAR MANTENIMIENTO, USUARIO
INC-FIF0100071	INC0078187	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA TECLA DELETE, SE REALIZA LIMPIEZA USUARIO REALIZA PRUEBAS Y FIRMA DE CONFORMIDAD PAR EL CIERRE
INC-FIF0100072	INC0078571	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE DETECTA DESCASTE NATURAL EN CABLE Y DISPLAY , SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE LA REFACCION, USUARIO REALIZA
INC-FIF0100073	INC0078573	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE DETECTA DESGASTE NATURAL EN TECLADO POR USO, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL MISMO,
INC-FIF0100074	INC0080030	Incidencia	INGENIERIA INDICA QUE SE INSTALA CARGADOR DE ENERGIA SE HACEN PRUEBAS Y EQUIPO QUEDA TRABAJANDO CORRECTAMENTE CRE
INC-FIF0100075	INC0080098	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE DETECTA DESGASTE POR USO NATURAL EN CABLE DE CORRIENTE DE ELIMINADOR, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL

INC-FIF0100076	INC0081747	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA DISPOSITIVO, SE DETECTA FALLO POR DESGASTE NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE
INC-FIF0100077	INC0081826	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE REALIZA ACTUALIZACION DE CONTROLADORES DEL SISTEMA, EQUIPO SE DEJA EN
INC-FIF0100078	INC0081843	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA FALLO EN PUERTO ETHERNET, SE PROCEDE A REALIZAR REINICIO DE TARJETA MADRE, USUARIO
INC-FIF0100079	INC0082094	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE REALIZA REINFORMA SE CARGÓ LA IMAGEN, SE CONFIGURO PERFIL SIN EMBARGO LA IMAGEN NO TIENE OFFICE SE COMUNICÓ A
INC-FIF0100081	INC0082971	Incidencia	SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE REALIZA REINSTALACION DE CONTROLADOR DE MOUSE USUARIO REALIZA PRUEBAS
RITM0113192	REQ-FIF0100019	Requerimiento	SE REALIZA ACTUALIZACION DE RESGUARDOS
RITM0119648	REQ-FIF0100021	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN WINDOWS 10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0119649	REQ-FIF0100022	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN WINDOWS 10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0119652	REQ-FIF0100023	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN WINDOWS 10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0119653	REQ-FIF0100024	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN WINDOWS 10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0119654	REQ-FIF0100025	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN WINDOWS 10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.

RITM0119655	REQ-FIF0100026	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN WINDOWS 10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0122360	REQ-FIF0100027	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, SE RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD Y SE DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0122362	REQ-FIF0100028	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, SE RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD Y SE DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0123180	REQ-FIF0100029	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, USUARIO REALIZA PRUEBAS, FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0123181	REQ-FIF0100030	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, USUARIO REALIZA PRUEBAS, FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0126731	REQ-FIF0100031	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, SE RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD Y SE DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0126809	REQ-FIF0100032	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, SE RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD Y SE DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0133411	REQ-FIF0100035	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0133517	REQ-FIF0100036	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0133518	REQ-FIF0100037	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.
RITM0133520	REQ-FIF0100038	Requerimiento	SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.

FID
INFORME M

CATEGORÍA	F/H APERTURA
FALLA BATERIA LAPTOP	02/10/2019 12:46:19
FALLA MOUSE	04/10/2019 13:23:09
FALLA MOUSE	04/10/2019 13:24:54
FALLA MOUSE	04/10/2019 13:27:00
FALLA TECLADO	04/10/2019 13:28:20
FALLA TECLADO	04/10/2019 13:29:52
FALLA CON LAPTOP	07/10/2019 18:26:43
FALLA TECLADO	07/10/2019 18:28:35
FALLA CON LAPTOP	14/10/2019 13:38:43
FALLA CABLE DE CORRIENTE	14/10/2019 16:37:18

FALLA MOUSE	23/10/2019 11:56:16
FALLA CON LAPTOP	23/10/2019 15:17:04
FALLA CON EQUIPO DE ESCRITORIO	23/10/2019 16:15:22
FALLA SISTEMA OPERATIVO	24/10/2019 13:10:16
FALLA TOUCH PATH LAPTOP	30/10/2019 10:23:43
ABCR EQUIPO DE COMPUTO	13/09/2019 16:08:57
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	03/10/2019 13:12:16
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	03/10/2019 13:13:50
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	03/10/2019 13:15:02
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	03/10/2019 13:16:15
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	03/10/2019 13:17:58

CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	03/10/2019 13:19:04
OTROS	09/10/2019 11:33:12
OTROS	09/10/2019 11:35:37
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	10/10/2019 19:10:44
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	10/10/2019 19:13:35
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	16/10/2019 16:31:16
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	16/10/2019 17:14:06
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	30/10/2019 12:11:35
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	30/10/2019 14:14:52
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	30/10/2019 14:17:17
CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO	30/10/2019 14:18:27

DEICOMISO DE FOMENTO MINERO

MENSUAL DE INCIDENTES OCTUBRE 2019

DESCRIPCIÓN	USUARIO FINAL AFECTADO
<p>1.- Usuario: Gustavo Lázaro De la Coma Flores</p> <p>2.- Mail: gdelacolina@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Número de Serie: R90B8FKH- W540</p> <p>4.- Falla Reportada: Manda error de batería y no carga</p> <p>2.- Dirección:</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M75) con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Angel Diego Gómez Olmos</p> <p>2.- Mail: agomez@fifomi.gob.mx</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M75) con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Frinne Lizbeth Rodea González</p> <p>2.- Mail: frodea@fifomi.gob.mx</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M75) con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Aldo Cesar Ramírez Camacho</p> <p>2.- Mail: aramirez@fifomi.gob.mx</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M75) con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Jorge Alberto García Martínez</p> <p>2.- Mail: jgarcia@fifomi.gob.mx</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M75) con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Armando Santillana Hinojosa</p> <p>2.- Mail: asantillana@fifomi.gob.mx</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo lap top con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Norma Angélica Roa Quirios</p> <p>2.- Mail: nroa@fifomi.gob.mx</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo lap top con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Angel Diego Gómez Olmos</p> <p>2.- Mail: agomez@fifomi.gob.mx</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo lap top con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Francisco Aarón Celaya Celaya</p> <p>2.- Mail: fcelaya@fifomi.gob.mx</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Se solicitó se genere un ticket de servicio para el equipo descrito a continuación:</p> <p>Equipo lap top con los siguientes datos:</p>	Roberto Mayo Valadez

<p>sonrto se genere un ticket de servicio para los equipos descritos a continuación:</p> <p>Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M79) con los siguientes datos: 1.- Usuario: Reyna Mercedes Rocha Balderas 2.- Mail: rrocha@fifomi.gob.mx Número de Serie: R90B8FK2- W540</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Falla Reportada: La pantalla se ha puesto de color azul en varias ocasiones</p> <p>Usuario: Antonio de F. Lopez Lopez Mail: alopez@fifomi.gob.mx Número de Serie: R90B8FK2- W540</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Usuario: Miguel Ángel Covian Mendoza Mail: mcovian@fifomi.gob.mx Número de Serie: MJ01Q8NR</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo lap top con los siguientes datos: 1.- Usuario: Hugo Bermúdez Arzave</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Equipo lap top con los siguientes datos: 1.- Usuario: Mario Alberto Fernández Luna 2.- Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx 3.- Número de Serie: R90B8FGN- W540</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>1. OFICINAS CENTRALES - Actualización de resguardo - Equipos por Número de SERIE Unidad Administrativa: FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO Inmueble: OFICINAS GENERALES Domicilio: Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, CDMX</p>	Mario Alberto Fernandez Luna
<p>Carga de imagen en equipo serie: MW01C8K5 - W79 Dirección: Oficinas Centrales Puente de Tecamachalco 26, Col. Lomas de Chapultepec,</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Carga de imagen en equipo serie: MW01C910 - W79 Dirección: Oficinas Centrales Puente de Tecamachalco 26, Col. Lomas de Chapultepec,</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Carga de imagen en equipo serie: MW01F0C3 - W79 Dirección: Oficinas Centrales Puente de Tecamachalco 26, Col. Lomas de Chapultepec,</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Carga de imagen en equipo serie: MW01F0D1 - W79 Dirección: Oficinas Centrales Puente de Tecamachalco 26, Col. Lomas de Chapultepec,</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Carga de imagen en equipo serie: MW01F0D3 - W79 Dirección: Oficinas Centrales Puente de Tecamachalco 26, Col. Lomas de Chapultepec,</p>	Roberto Mayo Valadez

<p>Carga de imagen en equipo serie: MJ01Q814 – M79</p> <p>Dirección: Oficinas Centrales Puente de Tecamachalco 26, Col. Lomas de Chapultepec, Deleg. Miguel Alemán</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen para los siguientes equipos:</p> <p>Número de Serie: MJ01PPDF – M79</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen para los siguientes equipos:</p> <p>Número de Serie: MJ01Q8MC– M79</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen</p> <p>Número de Serie: MJ01PPGQ – M79</p> <p>Dirección:</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen</p> <p>Número de Serie: MJ01Q8K5– M79</p> <p>Dirección:</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Carga de imagen para los siguientes equipos.</p> <p>Número de Serie: PC01M069 – T440</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Carga de imagen para los siguientes equipos.</p> <p>Número de Serie: R90B8FKW – W540</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen para los siguientes equipos:</p> <p>Número de Serie: R90B8FFG – W540</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>carga de imagen</p> <p>MJ01Q9Y6 – M79</p> <p>LUIS SERAFIN DE LA CONCHA GOMEZ</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>carga de imagen</p> <p>MJ01Q8NC – M79</p> <p>BEATRIZ SALGADO CASTAÑEDA</p>	Roberto Mayo Valadez
<p>carga de imagen</p> <p>MJ01Q8QP – M79</p> <p>RICARDO MARTIN RIVERA ALVAREZ</p>	Roberto Mayo Valadez

GRUPO DE ATENCIÓN	ASIGNATARIO	F/H DE SOLUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	02/10/2019 13:20:04	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/10/2019 14:37:26	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/10/2019 14:39:02	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/10/2019 14:40:16	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/10/2019 14:42:31	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	04/10/2019 14:44:23	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	08/10/2019 13:07:29	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	08/10/2019 13:06:11	OFICINAS GENERALES
FORANEO	ASOCIADOS FIFOMI	16/10/2019 12:49:05	HERMOSILLO
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	14/10/2019 17:04:17	OFICINAS GENERALES

ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	23/10/2019 12:27:42	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	24/10/2019 13:03:24	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	24/10/2019 12:57:04	OFICINAS GENERALES
FORANEO	ASOCIADOS FIFOMI	28/10/2019 16:44:47	PUEBLA
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	30/10/2019 18:51:47	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	ACTIVOS FIFOMI	15/10/2019 16:44:41	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	03/10/2019 17:10:20	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	03/10/2019 17:10:38	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	03/10/2019 17:10:55	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	03/10/2019 17:17:31	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	03/10/2019 17:19:34	OFICINAS GENERALES

ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	03/10/2019 17:11:16	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	09/10/2019 13:09:44	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	09/10/2019 13:10:01	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	11/10/2019 10:24:43	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	11/10/2019 10:25:03	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	16/10/2019 17:37:03	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	16/10/2019 17:38:10	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	30/10/2019 18:52:34	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	30/10/2019 18:52:48	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	30/10/2019 18:53:03	OFICINAS GENERALES
ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI	30/10/2019 18:53:23	OFICINAS GENERALES

NÚM. TICKET	fifomi	TIPO DE TICKET
INC-FIF0100080	INC0082884	Incidencia
INC-FIF0100082	INC0083144	Incidencia
INC-FIF0100083	INC0084207	Incidencia
INC-FIF0100084	INC0084210	Incidencia
INC-FIF0100085	INC0084542	Incidencia
INC-FIF0100086	INC0085332	Incidencia
INC-FIF0100087	INC0087098	Incidencia
INC-FIF0100088	INC0087626	Incidencia
RITM0129582	REQ-FIF0100033	Requerimiento
RITM0129602	REQ-FIF0100034	Requerimiento

RITM0137845	REQ-FIF0100039	Requerimiento
RITM0138156	REQ-FIF0100040	Requerimiento
RITM0138158	REQ-FIF0100041	Requerimiento
RITM0138169	REQ-FIF0100042	Requerimiento
RITM0140665	REQ-FIF0100043	Requerimiento
RITM0140673	REQ-FIF0100044	Requerimiento

INFORM

SOLUCION	CATEGORÍA
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA MALWARE EN SISTEMA OPERATIVO, USUARIO REALIZA RESPALDO DE INFORMACION, ING MARIO ALBERTO AUTORIZA Y VALIDA CARGA DE IMAGEN, SE PROCEDE A CARGAR IMAGEN W10, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INGENIERO EN SITIO INFORMA: SE REALIZA REMPLAZO DE DISCO DURO, SE CARGA IMAGEN, SE CONFIGURA PERFIL DE USUARIO, SE REALIZAN PRUEBAS Y SE DEJA OPERANDO EL EQUIPO. (ENA)	FALLA OTROS
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA DESGASTE POR USO NATURAL EN MOUSE, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE MOUSE, USUARIO REALIZA PRUEBAS Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE	FALLA MOUSE
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE, SE DETECTA FALLO POR DESGASTE DE USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL MOUSE, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA MOUSE
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA FALLO EN TARJETA MADRE, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE TARJETA, USUARIO REALIZA PRUEBAS, FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE, SE DEJA EQUIPO FUNCIONANDO CORRECTAMENTE.	FALLA CON EQUIPO DE ESCRITORIO
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE, SE DETECTA FALLO POR DESGASTE NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DEL MISMO, USUARIO REALIZA PRUEBAS, ING MARIO ALBERTO FERNANDEZ FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Vo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA MOUSE
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA FALLO EN CONFIGURACION DE ARRANQUE, SE PROCEDE A REALIZAR LA CONFIGURACION CORRECTA DEL BIOS, USUARIO REALIZA PRUEBAS, FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA SISTEMA OPERATIVO
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA FALLO EN S.O Y DISCO DURO, USUARIO DA Vo.Bo PARA CAMBIO DE DISCO Y CARGA DE S.O, SE PROCEDE A REEMPLAZAR DISCO DURO Y A CARGAR IMAGEN, USUARIO REALIZA PRUEBAS, FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE. Vo.Bo DE ROBERTO MAYO.	FALLA SISTEMA OPERATIVO
INGENIERIA INDICA SE REALIZA REUBICACION DE EQUIPO COMPLETO SE HACEN PRUEBAS Y QUEDA TRABAJANDO CORRECTAMENTE SE FIRMA HOJA DE SERVICIO Y RESGUARDO CRE	MIGRACION DE INFORMACION
SE ACUDE A SITIO PARA VERIFICAR LLEGADA DEL EQUIPO DE MONTEREY, SE REALIZA REVISION DE EQUIPO EL CUAL SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CORRECTAMENTE CON TODOS LOS ACCESORIOS A EXEPCION DE LA CORREA DEL MALETIN, USUARIO FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE. Vo.Bo DE	MIGRACION DE INFORMACION

Resguardos actualizados con las firmas del usuario, se encuentra cargadas al SCAP	ABCR EQUIPO DE COMPUTO
SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, ING.MARIO ALBERTO FERNANDEZ FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO
SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, ING.MARIO ALBERTO FERNANDEZ FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO
SE ACUDE A SITIO, SE REALIZA CARGA DE IMAGEN W10, ING.MARIO ALBERTO FERNANDEZ FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A REALIZAR CARGA DE IMAGEN W10, SE RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD Y USUARIO ROBERTO MAYO DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, USUARIO INFORMA QUE YA CUENTA CON RESPALDO, SE PROCEDE A REALIZAR CARGA DE IMAGEN W10, SE RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD Y USUARIO ROBERTO MAYO DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	CONFIGURACION DE EQUIPO DE COMPUTO

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

ME MENSUAL DE INCIDENTES NOVIEMBRE 2019

F/H APERTURA	DESCRIPCIÓN
29/10/2019 14:55:57	Solicito se genere un ticket de servicio para el equipo descrito a continuación: Equipo lap top con los siguientes datos:
30/10/2019 17:28:35	Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M79) con los siguientes datos: 1.- Usuario: Ma. del Carmen López López 2.- Mail: mlopez@fifomi.gob.mx 3.- Número de Serie: MJ01Q8QV
06/11/2019 10:43:45	1. Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M79) con los siguientes datos: Usuario: Mario Alberto Fernández Luna Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx Número de Serie: MJ01Q8JB Falla Reportada: no funciona botón derecho de mouse
06/11/2019 10:47:58	2. Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M79) con los siguientes datos: Usuario: Mario Alberto Fernández Luna Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx Número de Serie: MJ01Q8K5 Falla Reportada: no funciona mouse
07/11/2019 12:38:15	Equipo de escritorio (Lenovo Think Centre M79) con los siguientes datos: 1.- Usuario: Mario Alberto Fernández Luna 2.- Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx
12/11/2019 10:51:39	Solicito se genere un ticket de servicio: 1.- Usuario: Mario Alberto Fernández Luna 2.- Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx
21/11/2019 16:40:20	Carga de imagen para los siguientes equipos: Equipo de escritorio con los siguientes datos:
25/11/2019 17:16:45	Carga de imagen para los siguiente equipo: Equipo de escritorio con los siguientes datos: 1.- Usuario: Mario Alberto Fernández Luna
22/10/2019 12:56:33	Reubicacion de equipo GERENCIA REGIONAL MONTERREY: Usuario: Ma. Del Carmen López CPU, Service Tag: MJ01Q9PR LENOVO M79
22/10/2019 13:00:18	Reubicacion de equipo GERENCIA REGIONAL MONTERREY: Usuario: Alejandro Valdes CPU, Service Tag: PC01LZXT LENOVO T440

11/11/2019 15:19:47	<p>Buena tarde Eduardo,</p> <p>Con la finalidad de tener actualizado el inventario de equipo de cómputo, solicito de tu apoyo en que se realice el cambio y/o actualización de resguardo con los siguientes datos:</p>
12/11/2019 10:47:49	<p>Carga de imagen</p> <p>Equipo: MJ01PPCG</p> <p>Dirección:</p>
12/11/2019 10:51:48	<p>Carga de imagen</p> <p>Equipo : MJ01Q8KE</p> <p>Dirección:</p>
12/11/2019 10:58:45	<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen para los siguientes equipos:</p> <p>1.- Usuario: Mario Alberto Fernández Luna 2.- Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx</p>
19/11/2019 14:09:41	<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen para los siguiente equipo:</p> <p>Número de Serie:</p>
19/11/2019 14:16:14	<p>Solicito se genere un ticket de servicio de carga de imagen para los siguiente equipo:</p> <p>Número de Serie:</p>

USUARIO FINAL AFECTADO	GRUPO DE ATENCIÓN	ASIGNATARIO
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	FORANEO	ASOCIADOS FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	FORANEO	ASOCIADOS FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	FORANEO	ACTIVOS FIFOMI

Mario Alberto Fernandez Luna	ZONA METROPOLITANA	ACTIVOS FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI

F/H DE SOLUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	
07/11/2019 18:17:19	OFICINAS GENERALES	9.13983796
06/11/2019 17:03:49	GERENCIA REGIONAL MONTERREY	6.98280093
06/11/2019 11:19:42	OFICINAS GENERALES	0.02496528
06/11/2019 11:22:07	OFICINAS GENERALES	0.02371528
07/11/2019 18:07:57	OFICINAS GENERALES	0.22895833
12/11/2019 12:07:57	OFICINAS GENERALES	0.05298611
21/11/2019 17:39:39	OFICINAS GENERALES	0.04119213
27/11/2019 11:37:03	OFICINAS GENERALES	1.76409722
06/11/2019 15:05:43	GERENCIA REGIONAL MONTERREY	
19/11/2019 11:53:29	GERENCIA REGIONAL MONTERREY	

28/11/2019 13:44:58	OFICINAS GENERALES
12/11/2019 12:09:12	OFICINAS GENERALES
12/11/2019 12:09:32	OFICINAS GENERALES
12/11/2019 12:09:51	OFICINAS GENERALES
19/11/2019 17:16:44	OFICINAS GENERALES
19/11/2019 17:20:34	OFICINAS GENERALES

NÚM. TICKET	fifomi	TIPO DE TICKET
INC-FIF0100089	INC0089623	Incidencia
INC-FIF0100090	INC0089624	Incidencia
INC-FIF0100092	INC0092394	Incidencia
INC-FIF0100093	INC0092396	Incidencia
INC-FIF0100094	INC0092398	Incidencia
INC-FIF0100095	INC0092858	Incidencia
INC-FIF0100096	INC0092859	Incidencia
INC-FIF0100097	INC0092860	Incidencia
INC-FIF0100098	INC0093379	Incidencia
RITM0141632	REQ-FIF0100045	Requerimiento

RITM0141634	REQ-FIF0100046	Requerimiento
RITM0141640	REQ-FIF0100048	Requerimiento
RITM0141662	REQ-FIF0100049	Requerimiento
RITM0142032	REQ-FIF0100050	Requerimiento
RITM0142830	REQ-FIF0100051	Requerimiento
RITM0146241	REQ-FIF0100052	Requerimiento

SOLUCION	CATEGORÍA
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA TECLADO, SE DETECTA DESGASTE POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE TECLADO, USUARIO REALIZA PRUEBAS, FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA TECLADO
SE ACUDE A SITIO, SE EQUIPO, SE DETECTA FALLO EN BATERIA POR DESGASTE NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE BATERIA, USUARIO REALIZA PRUEBAS, FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE. Vo.Bo DE ROBERTO MAYO.	FALLA BATERIA LAPTOP
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA TECLADO SE DETECTA FALLO POR DESGASTE NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR CAMBIO DE TECLADO, SE REALIZAN PRUEBAS Y SE DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA TECLADO
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE SE DETECTAN FALLOS POR DESGASTE NATURAL, SE PROCEDE A REALIZA REEMPLAZO DE MOUSE, USUARIO REALIZA PRUEBAS FIRMA DE CONFORMIDAD Y SE DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA MOUSE
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA MOUSE, SE DETECTA FALLO EN BOTONES POR USO NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE MOUSE, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE TECLADO, USUARIO REALIZA PRUEBAS SE RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD, Y SE DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA MOUSE
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO SE REALIZA MANTENIMIENTO INTERNO Y CAMBIO DE TARJETA MADRE, SE REALIZA LIMPIEZA DE BOTON DE ENCENDIDO Y EQUIPO FUNCIONA CORRECTAMENTE, EQUIPO SE QUEDA EN OBERVACION PARA VALIDAR QUE EL FALLO YA NO PERSISTA, SE VISITA A USUARIO E INFORMA QUE EL FALLO YA NO SE	FALLA CON EQUIPO DE ESCRITORIO
SE ACUE A SITIO, SE DETECTA FALLO EN BOTONES POR DESGASTE NATURAL, SE PROCEDE A REALIZAR REEMPLAZO DE MOUSE, USUARIO REALIZA PRUEBAS FIRMA DE CONFORMIDAD Y DA Vo.Bo PARA EL CIERRE DEL REPORTE.	FALLA MOUSE
SE ACUDE A SITIO, ROBERTO MAYO INDICA QUE NO SE DE SEGUIMIENTO AL REPORTE DEBIDO A QUE USUARIO ESTARA DE VACACIONES COMENTA QUE EN CUANTO REGRESE SE VOLVERA A LEVANTAR EL REPORTE. Vo.Bo de ING MARIO ALBERTO FERNANDEZ	FALLA PUERTOS USB
SE ACUDE A SITIO, SE VERIFICA EQUIPO, SE DETECTA FALLO EN CORRIENTE, SE PROCEDE A LIBERAR ESTATICA DEL EQUIPO, USUARIO REALIZA PRUEBAS, FIRMA DE CONFORMIDAD, Y EQUIPO SE DEJA FUNCIONANDO CORRECTAMENTE. Vo.Bo DE ING MARIO ALBERTO FDEZ.	FALLA CON EQUIPO DE ESCRITORIO
RESGUARDOS ACTUALIZADOS CON LA FIRMA DEL USUARIO, SE ENCUENTRAN CARGADOS AL SCAP	ABCR EQUIPO DE COMPUTO

<p>INGENIERIA INDICA QUE SE REALIZA LA ACTUALIZACION DEL RESGUARDO SE HACEN PRUEBAS Y EQUIPO TRABAJA CORRECTAMENTE SE FIRMA DOCUMENTACION CRE</p>	<p>MIGRACION DE INFORMACION</p>
<p>INGENIERIA INFORMA SE VALIDAN EQUIPOS COMPLETOS FUNCIONALES Y EN BUENAS CONDICIONES SE REALIZA FIRMA DE DOCUMENTACION Y USUARIO VALIDA TODO (ERC)</p>	<p>MIGRACION DE INFORMACION</p>
<p>SE ACUDE A SITIO, CON ACCESO A SITIO SE VALIDAN SERIES, EQUIPO COMPLETO, FUNCIONAL, EN BUENAS CONDICIONES. SE REALIZA FIRMAS DE RESGUARDOS, TODO OK (ERC)</p>	<p>MIGRACION DE INFORMACION</p>
<p>INGENIERO INFORMA: SE REALIZA INSTALACION DE EQUIPO, SE CONFIGURA PERFIL DE USUARIO E IMPRESORAS, SE FIRMA RESGUARDO Y SE DEJA OPERANDO EL EQUIPO. (ENA)</p>	<p>MIGRACION DE INFORMACION</p>
<p>INGENIERO INFORMA: SE REALIZA INSTALACION DE EQUIPO, SE CONFIGURA PERFIL DE USUARIO E IMPRESORA Y SE FIRMA RESGUARDO. (ENA)</p>	<p>MIGRACION DE INFORMACION</p>
<p>INGENIERIA INDICA SE REALIZA LA REUBICACION SE HACE ENTREGA DEL EQUIPO SE HACEN PRUEBAS Y TRABAJA CORRECTAMENTE CRE</p>	<p>MIGRACION DE INFORMACION</p>

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

ME MENSUAL DE INCIDENTES DICIEMBRE 2019

F/H APERTURA	DESCRIPCIÓN
05/12/2019 18:29:17	<p>1.- Usuario: Alfonso del C. López López</p> <p>2.- Mail: alopez@fifomi.gob.mx</p>
05/12/2019 18:32:44	<p>Equipo lap top con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Hugo López Cortés</p> <p>2.- Mail: hlopez@fifomi.gob.mx</p>
16/12/2019 10:42:39	<p>Equipo de escritorio con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Iván Ulises Segovia Bautista</p> <p>2.- Mail: isegovia@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Número de Serie: MJ01Q8KD – M79</p>
16/12/2019 10:44:38	<p>Equipo de escritorio con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Gonzalo Flores Guerrero</p> <p>2.- Mail: gflores@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Número de Serie: MJ01Q8JN – M79</p>
16/12/2019 10:46:08	<p>Equipo de escritorio con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Alfredo Sámano Gómez</p> <p>2.- Mail: asamano@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Número de Serie: MJ01Q8MG – M79</p>
18/12/2019 16:32:01	<p>Equipo de escritorio con los siguientes datos:</p> <p>1.- Usuario: Aldo Cesar Ramírez Camacho</p> <p>2.- Mail: aramirez@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Número de Serie: MJ01PPDK – M79</p> <p>4.- Falla Reportada: El equipo se apaga y enciende en automático</p>
18/12/2019 16:34:39	<p>1.- Usuario: Mario Alberto Fernández Luna</p> <p>2.- Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Número de Serie: MJ01Q8KD – M79</p> <p>4.- Falla Reportada: Falla de botón derecho de mouse</p>
18/12/2019 16:36:36	<p>1.- Usuario: Mario Alberto Fernández Luna</p> <p>2.- Mail: mfernandez@fifomi.gob.mx</p> <p>3.- Número de Serie: PC-032DJT – T440</p> <p>4.- Falla Reportada: Falla en los puertos USB</p>
27/12/2019 10:19:59	<p>Buen día</p> <p>Solicito se genere un ticket de servicio para el equipo descrito a continuación:</p>
21/11/2019 12:42:11	<p>Con la finalidad de tener actualizado el inventario de equipo de cómputo, solicito de tu apoyo en que se realice el cambio y/o actualización de resguardo con los siguientes datos:</p> <p>OFICINAS CENTRALES – Actualización de resguardos</p> <p>1. HUGO REYES ALFARO</p>

21/11/2019 12:48:27	<p style="text-align: center;">Buena tarde Eduardo,</p> <p>Con la finalidad de tener actualizado el inventario de equipo de cómputo, solicito de tu apoyo en que se realice el cambio y/o actualización de resguardo con los siguientes datos:</p>
21/11/2019 12:56:40	<p>Con la finalidad de tener actualizado el inventario de equipo de cómputo, solicito de tu apoyo en que se realice el cambio y/o actualización de resguardo con los siguientes datos:</p> <p style="text-align: center;">GERENCIA REGIONAL SAN LUIS POTOSI – Actualización de resguardos Unidad Administrativa: FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO</p>
21/11/2019 13:08:44	<p style="text-align: center;">Buena tarde</p> <p>Con la finalidad de tener actualizado el inventario de equipo de cómputo, solicito de tu apoyo en que se realice el cambio y/o actualización de resguardo con los siguientes datos:</p>
22/11/2019 13:08:15	<p>Solicitamos de tu apoyo para que sea reubicado el siguiente equipo de cómputo, una vez entregado actualizar el resguardo:</p> <p style="text-align: center;">ORIGEN: Gerencia Regional Guadalajara Victoriano Salado Álvarez No. 215</p>
26/11/2019 12:36:34	<p>Solicitamos de tu apoyo para que sea reubicado el siguiente equipo de cómputo, una vez entregado actualizar el resguardo:</p> <p style="text-align: center;">ORIGEN: Oficinas Centrales Av. Puente de Tecamachalco No. 26,</p>
06/12/2019 13:46:23	<p>Solicitamos de tu apoyo para que sea reubicado el siguiente equipo de cómputo, una vez entregado actualizar el resguardo:</p> <p style="text-align: center;">ORIGEN: Gerencia Regional Durango Av. Ferrocarril No. 99 Local 1 al 3 Col. Bella Vista, C.P. 34047</p>

USUARIO FINAL AFECTADO	GRUPO DE ATENCIÓN	ASIGNATARIO
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Roberto Mayo Valadez	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Yazmin Osornio Camargo	ZONA METROPOLITANA	SOPORTE FIFOMI
Mario Alberto Fernandez Luna	ZONA METROPOLITANA	ACTIVOS FIFOMI

F/H DE SOLUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA
06/12/2019 10:15:50	OFICINAS GENERALES
06/12/2019 10:18:57	OFICINAS GENERALES
16/12/2019 11:40:47	OFICINAS GENERALES
16/12/2019 11:43:58	OFICINAS GENERALES
16/12/2019 11:38:20	OFICINAS GENERALES
23/12/2019 11:59:40	OFICINAS GENERALES
19/12/2019 14:12:40	OFICINAS GENERALES
19/12/2019 14:07:59	OFICINAS GENERALES
27/12/2019 12:09:59	OFICINAS GENERALES
27/12/2019 18:39:05	OFICINAS GENERALES

17/12/2019 18:06:00	GERENCIA GUADALAJARA
17/12/2019 13:31:55	GERENCIA SAN LUIS POTOSI
17/12/2019 17:41:49	GERENCIA ZACATECAS
02/12/2019 17:05:20	GERENCIA GUADALAJARA
03/12/2019 13:04:45	GERENCIA MONTERREY
20/12/2019 13:05:58	GERENCIA HERMOSILLO