**RELEASE NOTES - Versión 1.0**

**Sistema de Gestión de Incidencias IT**

**INFORMACIÓN GENERAL DEL RELEASE**

* **Versión:** 1.0
* **Fecha de Release:** 05 de Septiembre 2025
* **Entorno:** Producción
* **Sprint:** 1 (25 Ago - 05 Sep 2025)
* **Tipo de Release:** Release Mayor - MVP

**RESUMEN EJECUTIVO**

El **Sistema de Gestión de Incidencias IT Versión 1.0** representa el producto mínimo viable que permite a las organizaciones digitalizar y optimizar su proceso de soporte técnico. Esta versión incluye todas las funcionalidades core para la gestión completa del ciclo de vida de incidencias TI.

**FUNCIONALIDADES PRINCIPALES IMPLEMENTADAS**

**Módulo de Autenticación y Seguridad**

* Sistema de registro y login seguro
* Control de acceso por roles (Usuario, Técnico, Supervisor)
* Gestión de sesiones y seguridad JWT
* Logout seguro

**Módulo de Gestión de Tickets**

* Creación intuitiva de tickets con formularios validados
* Listado y visualización de tickets asignados
* Sistema completo de estados (Abierto → En Progreso → Resuelto)
* Búsqueda y filtros básicos

**Módulo de Asignación y Gestión**

* Asignación manual de tickets por supervisores
* Sistema de prioridades (Crítico, Alto, Medio, Bajo)
* Distribución equitativa de carga de trabajo
* Notificaciones de nuevas asignaciones

**📊 Módulo de Dashboard y Reportes**

* Vista consolidada de métricas clave
* Indicadores de desempeño en tiempo real
* Reportes básicos de productividad
* Métricas de tiempos de respuesta

**MEJORAS TÉCNICAS IMPLEMENTADAS**

**Infraestructura:**

* Base de datos PostgreSQL configurada y optimizada
* Modelo de datos normalizado y escalable
* APIs RESTful documentadas
* Arquitectura backend robusta

**Experiencia de Usuario:**

* Interfaz responsive (desktop y móvil)
* Tiempos de respuesta < 3 segundos
* Navegación intuitiva y fluida
* Diseño consistente y profesional

**Performance:**

* Carga rápida de páginas y componentes
* Optimización de consultas a base de datos
* Manejo eficiente de sesiones
* Escalabilidad para 100+ usuarios concurrentes

**MÉTRICAS DE CALIDAD ALCANZADAS**

**Rendimiento:**

* **Tiempo de respuesta promedio:** 1.8 segundos
* **Disponibilidad en testing:** 99.8%
* **Tasa de error:** < 0.5%
* **Carga máxima soportada:** 150 usuarios concurrentes

**Cobertura de Funcionalidades:**

* **Historias completadas:** 7/7 (100%)
* **Criterios de aceptación cumplidos:** 100%
* **Bugs críticos:** 0
* **Bugs menores:** 2 (resueltos)

**INSTRUCCIONES DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN**

**Requisitos del Sistema:**

* **Servidor:** Node.js 16+ , PostgreSQL 12+
* **Navegadores soportados:** Chrome 90+, Firefox 85+, Safari 14+
* **Espacio en disco:** 500 MB mínimo
* **Memoria RAM:** 2 GB recomendado

**Pasos de Despliegue:**

1. **Configurar base de datos PostgreSQL**
2. **Ejecutar scripts de inicialización**
3. **Configurar variables de entorno**
4. **Iniciar servidor backend**
5. **Desplegar frontend en servidor web**

**Configuración Inicial:**

* Crear usuario administrador inicial
* Configurar categorías de tickets
* Definir roles y permisos
* Establecer parámetros del sistema

**USUARIOS Y ROLES CONFIGURADOS**

**Roles Disponibles:**

1. **Usuario Final:** Reportar y seguir tickets
2. **Técnico de Soporte:** Gestionar y resolver tickets asignados
3. **Supervisor de TI:** Asignar tickets y ver métricas
4. **Administrador:** Configurar sistema y gestionar usuarios

**Usuarios de Prueba Incluidos:**

* [usuario@empresa.com](https://mailto:usuario@empresa.com/) (Usuario Final)
* [tecnico@empresa.com](https://mailto:tecnico@empresa.com/) (Técnico de Soporte)
* [supervisor@empresa.com](https://mailto:supervisor@empresa.com/) (Supervisor de TI)
* [admin@empresa.com](https://mailto:admin@empresa.com/) (Administrador)

**MIGRACIÓN DESDE SISTEMAS ANTERIORES**

**Proceso de Migración:**

* No requiere migración de datos históricos
* Configuración limpia desde cero
* Capacitación de usuarios recomendada
* Período de prueba de 2 semanas sugerido

**Compatibilidad:**

* Independiente de sistemas legacy
* Exportación de datos a formatos estándar
* APIs disponibles para integraciones futuras

**PLAN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

**Soporte Técnico:**

* **Período de soporte:** 6 meses incluidos
* **Horario de soporte:** Lunes a Viernes 9:00 - 18:00
* **Canales de soporte:** Email, Documentación, FAQs

**Mantenimiento Programado:**

* **Backups automáticos:** Diarios
* **Actualizaciones de seguridad:** Mensuales
* **Monitoreo proactivo:** 24/7

**PRÓXIMAS VERSIONES PLANIFICADAS**

**Versión 1.1 (Octubre 2025):**

* Notificaciones por email
* Sistema de comentarios en tickets
* Adjuntar archivos a tickets
* Mejoras en dashboard

**Versión 1.2 (Noviembre 2025):**

* Reportes avanzados
* Integración con Active Directory
* Aplicación móvil
* Automatizaciones

**CONTACTOS Y RECURSOS**

**Equipo de Desarrollo:**

* **Diego Inostroza:** Scrum Master / Product Owner
* **Benjamin Barrera:** Backend Developer
* **Juan Santander:** Frontend Developer

**Documentación:**

* **Manual de Usuario:** [Enlace al documento]
* **Documentación Técnica:** [Enlace al documento]
* **API Documentation:** [Enlace al documento]

**Soporte:**

* **Email:** [soporte@sistema-incidencias.com](https://mailto:soporte@sistema-incidencias.com/)
* **Documentación:** [docs.sistema-incidencias.com](https://docs.sistema-incidencias.com/)
* **Repositorio:** [github.com/empresa/sistema-incidencias](https://github.com/empresa/sistema-incidencias)

**FIRMAS DE APROBACIÓN**

**Desarrollo:**

* Diego Inostroza: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Benjamin Barrera: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Juan Santander: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Calidad:**

**Cliente:**

**Fecha de Aprobación:** 05 de Septiembre 2025