MARIA D'AJUDA

Línea de ayuda para la seguridad digital

maria
[lab]

maria[lab]

Semilla de urucum

El simbolo de nostra línea. Esta semilla es utilizada por varios pueblos indígenas por sus propiedades medicinales y para la pintura corporal.

Maria d’Ajuda

Nuestra línea de ayuda ofrece asistencia emergencial para casos de amenazas digitales.

Recibimos y documentamos los casos en una herramienta de tickets (Zammad), pero todo nuestro trabajo se basa en la escucha de los relatos realizados por la acogida.

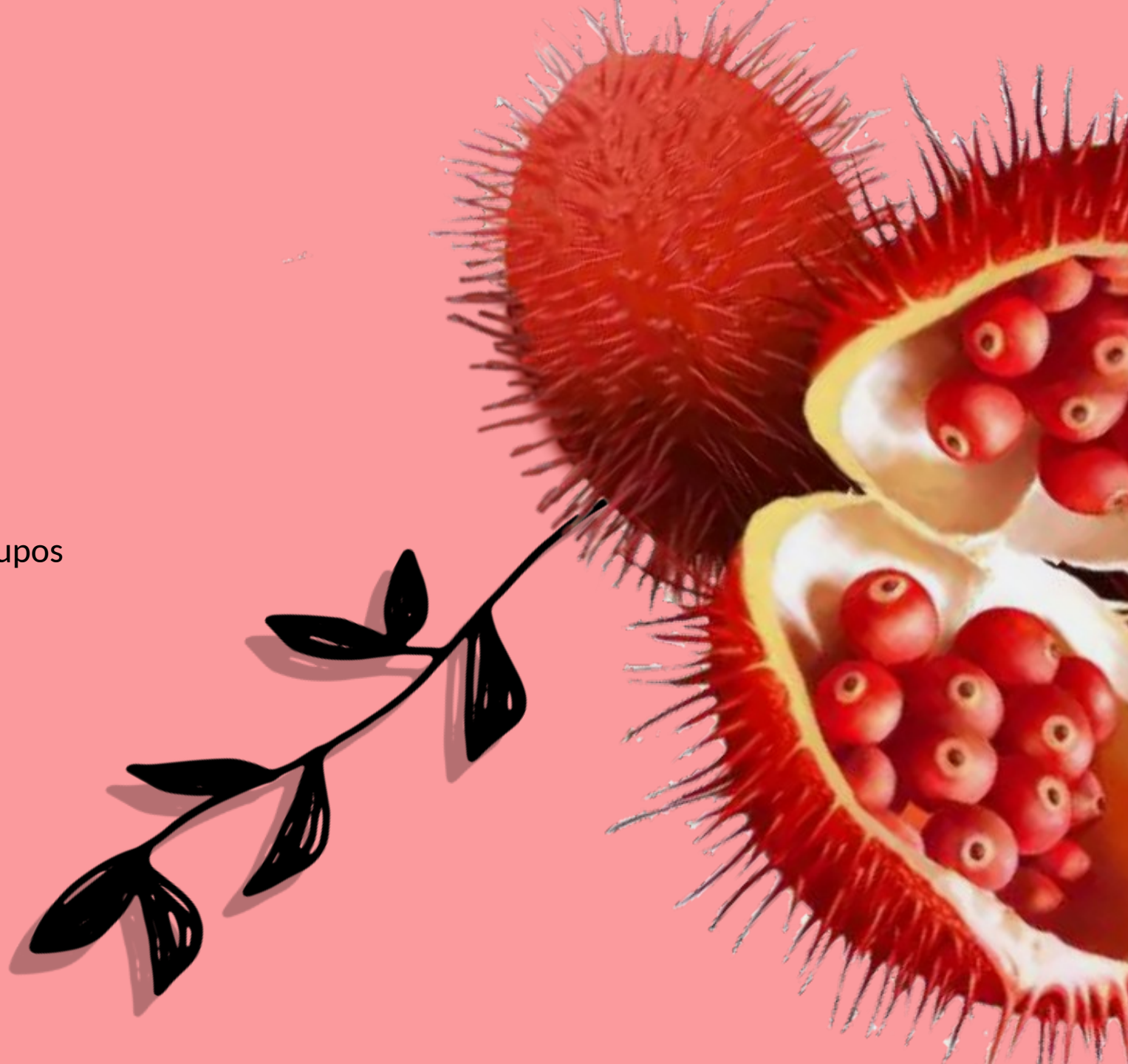
Como parte de nuestro activismo y principios mantenemos nuestras infraestructuras autonomas de software libre.

Maria d’Ajuda

Tipos de casos asistidos:

- Seguridad en redes sociales
- Seguridad integral para organizaciones y grupos
- Represión, persecución y censura
- Atención integrales
- Otros

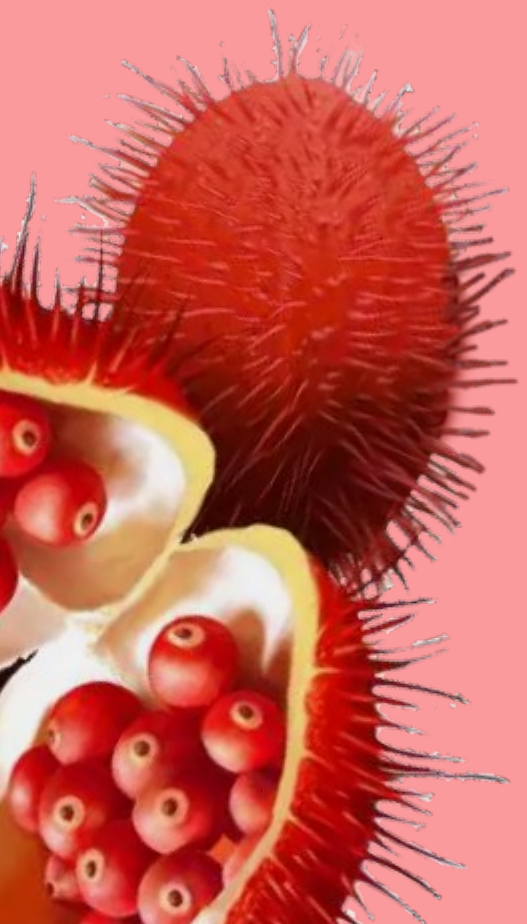
Avaliamos uno a uno los casos que llegan fuera de estos tipos



Atendedoras

1. Quién recibe una llamada o solicitud

Hay que recibir las solicitudes de ayuda, filtrarlas y derivarlas a las personas que pueden desarrollarlas.



Acolhedoras

1. Lo que ofrece una buena acogida; hospitalario.

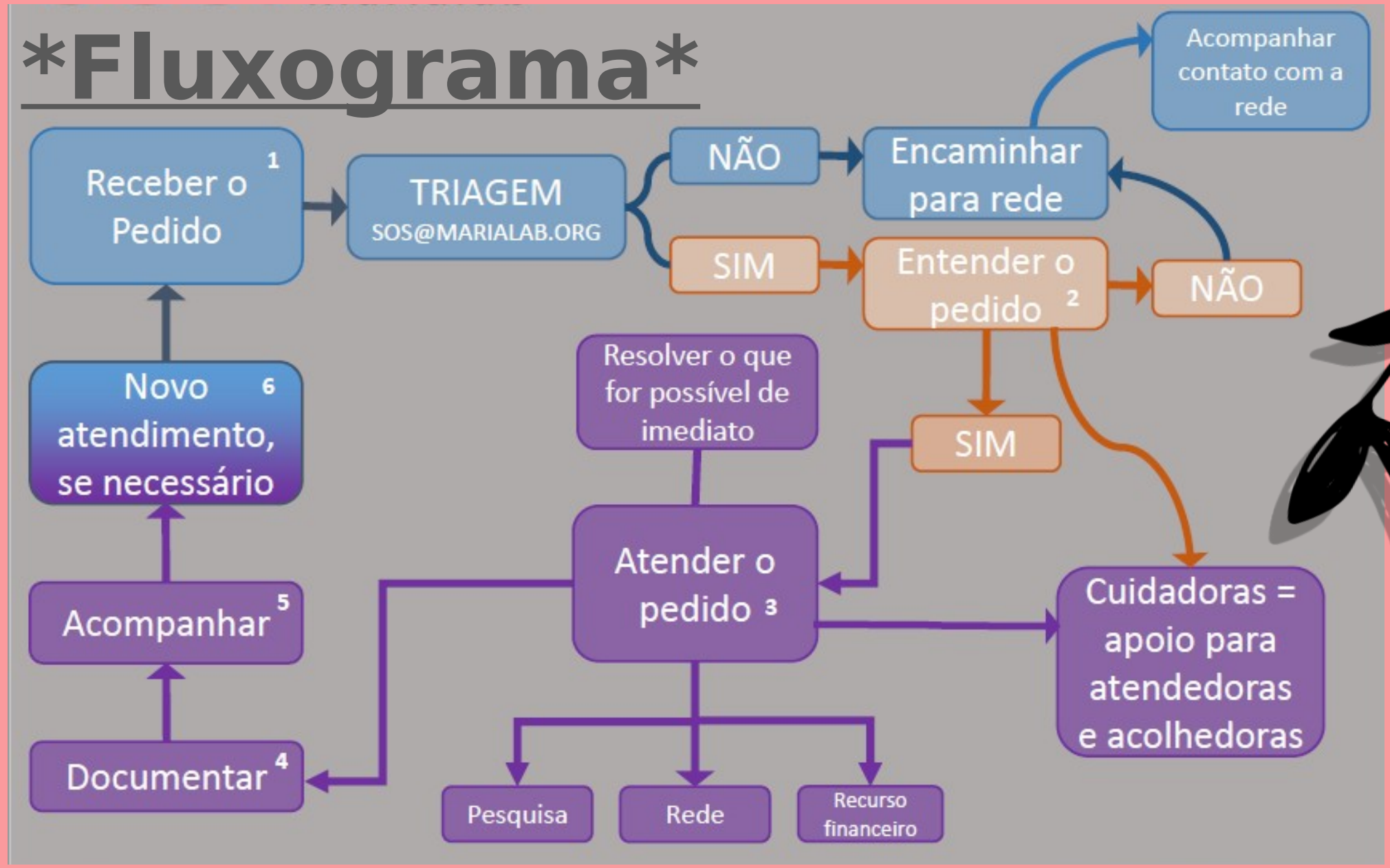
Las peticiones de ayuda necesitan ser escuchadas, acogidas, comprendidas, resueltas, orientadas.

Cuidadoras

1. que trata o cuida a alguien o algo.

Los casos de búsqueda de ayuda pueden ser muy violentos y los cuidadores de acogida necesitan tener la seguridad de que contarán con apoyo durante el periodo de su trabajo.

Fluxograma


Receber o Pedido 1
TRIAGEM
SOS@MARIALAB.ORG
NÃO
SIM
Encaminhar para rede
Acompanhar contato com a rede
Entender o pedido 2
NÃO
SIM
Resolver o que for possível de imediato
Atender o pedido 3
Cuidadoras = apoio para atendedoras e acolhedoras
Pesquisa
Rede
Recurso financeiro
Documentar 4
Acompanhar 5
Novo atendimento, se necessário 6

Estructuración de los datos

Paso 0:

Diseñar y construir la estructura de los datos a colectar (asistencia y información de las personas a atender). Esto facilita la normalización de la asistencia:

Ayuda a las atendedoras a recordar la información que se les pide
Es la oportunidad de pensar sobre clasificadores y indicadores métricos para análisis posteriores
Además, facilita la customización de la herramienta a utilizar

Atendedoras – En el primer contacto

Atendimento		iníciado em	
		finalizado em	
Atendedoras:			
Acolhida(o):			
Idade:		Escolaridade:	
Identidade de Gênero:		Nacionalidade:	
Tema central do caso:			
Data do ocorrido:			
O caso será aceito:		Se não: encaminhado à:	
		Verificar na data:	
		Quem vai acompanhar:	
Se sim:			
Histórico do caso:			
Pessoas envolvidas no caso:			
Dispositivos envolvidos no caso (se houver):			
Empresas envolvidos no caso (se houver):			
Há histórico anterior da acolhidada sobre mesmo caso ou similar:			

Atendedoras – Después de uno atendimiento

Atendimento		iníciado em	
		finalizado em	
Acolhedoras:			
Acolhida(o):			
Tema central do caso:			
Data do ocorrido:			
Acolhimento 01			
Data:		Duração:	
Anotações importantes:			
Encaminhamentos:			
Recursos utilizados:			
Data próximo atendimento			
Data:		Previsão de Duração:	
Acompanhamento:			
Análise Qualitativa (escala 1 á 5 - sendo 1 de menor valor e 5 de maior valor)			
1) Na sua opinião, a acolhida seguirá as recomendações?			
2) Na sua opinião, a acolhida está satisfeita com o acolhimento?			
3) Na sua opinião, haverá reincidência de caso?			
4) Na sua opinião, há histórico de violência, ameaças ou coerção?			
5) Na sua opinião, será necessário encaminhar para outro coletivo?			
6) Na sua opinião, a acolhida seguirá com o atendimento?			
Acolhimento 02			

Selección de la plataforma

Zammad:

Open Source
Bastante customizable
Se puede instalar en servidora propia
Otras plataformas probadas tienen funcionalidades requeridas a través de plugins pagos
Posibilidad de migrar para CDR Link futuramente

Instalación y customización

A instalación de MariaLab:

- En servidoras Linux seguras, mantenidos por SysAdminas de MariaLab
- Utilizamos Docker para gestionar nuestra infraestructura. Es más fácil subir un servicio, escalarlo y mantenerlo actualizado
- Documentación oficial:
  - https://docs.zammad.org/en/latest/install/docker-compose.html
  - https://github.com/zammad/zammad-docker-compose

Cuidados de seguridad

- Acuerdo de confidencialidade con las atendedoras/acolhedoras/cuidadoras
- Comunicación en BBB/Jitsi propio
- Sólo la interfaz Web de Zammad está habilitada y para usuarias inscritas con un de las roles de atendimiento
- Mensajes de correo no transitan com detalles de los casos fuera de Zammad. Estas sólo indican la criación o atualización de tickets
- Comunicación que necesiten de mais seguridad, hacemolas por correo criptografado fuera de la plataforma

VAMOS HACER JUNTES

maria
[lab]

Que vamos hacer

Instalación de Zammad
- ✓ Instalación de prerrequisitos
- ✓ Instalación de Zammad

Configuración de Zammad
- ✓ Configuración de correo electrónico
- ✓ Registro y configuración de grupos e roles
- ✓ Registro de Modulos de Texto para normalizar e facilitar los tickets
- ✓ Inclusión de materiales de apoyo en la Base de Conocimiento

Instalación de Jitsi (Si hay tiempo...)
- ✓ Instalación de docker para containerización
- ✓ Configuración del docker-compose.yml
- ✓ Go Go Go :)

Prerrequisitos

Una instalación de Zammad necesita de:

- Hardware:
  - 2 núcleos de CPU
  - 4 GB de RAM (+4 GB se desea subir Elasticsearch em el misma servidora)
- Software:
  - Lenguaje de programación Ruby versión 3.0.4 para última versión de Zammad
  - Hay paquetes de instalación para:
    - CentOS / RHEL 7 y 8
    - Debian 9, 10 y 11
    - OpenSuSE / SLES Leap 42.3 / 12 (no habrá soporte em breve)
    - Ubuntu 16.04, 18.04 & 20.04
    - Docker
  - Un banco de datos compatible:
    - MySQL 5.7+
    - MariaDB 10.3+
    - PostgreSQL 9.3+
  - Node.js
  - Proxy inverso: NGINX o Apache
  - Opcionales:
    - Elasticsearch: búsquedas más rápidas, incluso anexos de correo electrónicos, reportes
    - Redis y Memcache: mejor desenpeño de la herramienta

Instalación

Añadir dependencias

```
$ apt install curl apt-transport-https gnupg
```

Instalar Elasticsearch

```
$ apt install curl apt-transport-https gnupg
$ echo "deb [signed-by=/etc/apt/trusted.gpg.d/elasticsearch.gpg]
https://artifacts.elastic.co/packages/7.x/apt stable main"| \
  tee -a /etc/apt/sources.list.d/elastic-7.x.list > /dev/null
$ curl -fsSL https://artifacts.elastic.co/GPG-KEY-elasticsearch | \
  gpg --dearmor | tee /etc/apt/trusted.gpg.d/elasticsearch.gpg>
/dev/null /dev/null
$ apt update
$ apt install elasticsearch
$ /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin install ingest-
attachment
```

Instalación

Habilitar Elasticsearch

```
$ systemctl start elasticsearch
$ systemctl enable elasticsearch
```

Instalar Zammad

Comprobar el locale

```
$ locale |grep "LANG="
```

Instalar llave de repositorio

```
$ curl -fsSL https://dl.packager.io/srv/zammad/zammad/key | \
  gpg --dearmor | tee /etc/apt/trusted.gpg.d/pkgr-zammad.gpg> /dev/null
$ echo "deb [signed-by=/etc/apt/trusted.gpg.d/pkgr-zammad.gpg]
https://dl.packager.io/srv/deb/zammad/zammad/stable/debian 11 main"| \
  tee /etc/apt/sources.list.d/zammad.list > /dev/null
```

Instalación

Instalar Zammad

```
$ apt update
$ apt install zammad
```

Comprobar servicios de Zammad

```
$ systemctl status zammad
$ systemctl status zammad-web
$ systemctl status zammad-worker
$ systemctl status zammad-websocket
```

Instalación

Conectar Elasticsearch

```
$ zammad run rails r "Setting.set('es_url', 'http://localhost:9200')"
$ zammad run rake zammad:searchindex:rebuild
```

Configurar la Autenticación

```
$ zammad run rails r "Setting.set('es_user', '<usuaria>')"
$ zammad run rails r "Setting.set('es_password', '<contraseña>')"
```

Customización

Una vez instalado...

- Configuración de correo electrónico
- Registro de usuarias com sus roles
- Cambiar la asinatura del correo
- Registro de Modulos de Texto para normalizar e facilitar los tickets
- Inclusión de materiales de apoyo en la Base de Conocimiento
- Objetos – añadir o eliminar campos de tickets o registro de usuarias

GRACIAS!

Intercambios: mariadajuda@marialab.org
Asistencias: sos@marialab.org
Sitio: https://marialab.org

maria
[lab]