

## 7. RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Ilustración 7: Clientes



En LUMI entendemos la relación con nuestros usuarios como un proceso de acompañamiento, no como una simple prestación de servicio. Desde el equipo fundador Esponjas creemos que trabajar el bienestar emocional implica generar confianza, escucha y cercanía, por lo que nuestra relación con estudiantes, familias y centros educativos se construye desde el respeto y el cuidado.

Con niños y adolescentes, la relación se establece a través de una experiencia tranquila y segura. La aplicación está pensada para acompañar, no para presionar: evitamos mensajes invasivos, notificaciones constantes o dinámicas punitivas. En su lugar, apostamos por una comunicación positiva que refuerza la autonomía, el autoconocimiento y la creación de hábitos saludables de forma natural y sostenida en el tiempo.

Con las familias, LUMI busca ser un apoyo y no una fuente de control. Ofrecemos información clara sobre el propósito del proyecto, orientaciones sencillas de uso y recursos que les ayuden a acompañar a sus hijos en el entorno digital desde la confianza y el diálogo. De esta manera, se fomenta una relación de corresponsabilidad, donde la tecnología se convierte en una aliada y no en un motivo de conflicto.

La relación con los centros educativos y los profesionales se basa en un acompañamiento cercano y continuo. Desde LUMI proporcionamos materiales pedagógicos, formación y canales de comunicación directa que nos permiten resolver dudas, escuchar necesidades reales y adaptar la herramienta a cada contexto educativo. Este intercambio constante nos ayuda a mejorar y a mantener el proyecto conectado con la realidad del aula y de la comunidad educativa.

Además, LUMI promueve la creación de una comunidad en torno al bienestar digital, donde familias, docentes y profesionales puedan compartir experiencias, aprendizajes y buenas prácticas. Creemos que el cambio real se construye de forma colectiva.

En definitiva, la relación de LUMI con sus clientes y usuarios se sostiene en el tiempo gracias a la confianza, la cercanía y el compromiso genuino con el bienestar emocional de las personas a las que acompañamos.