

Con il contributo di:



In collaborazione con:

[annuarioqualita.it](http://annuarioqualita.it)

*Segreteria Organizzativa:*  
Unione degli Industriali di Bergamo  
Tel. 035.275271  
Fax 035.212363  
Associazione Premio Qualità Italia  
Tel./Fax 050.579949  
E-mail: [premioqi@tin.it](mailto:premioqi@tin.it)



Associazione Premio  
Qualità Italia

DALLA QUALITÀ  
ALL'ECCELLENZA  
DEI RISULTATI:  
UN PERCORSO  
PER LA COMPETITIVITÀ

Bergamo, 29 Marzo 2004  
Palazzo ex Sala Borsa Merci  
Sala del Mosaico - Via Petrarca, 10



*L'eccellenza dell'insieme dei risultati – di performance, di soddisfazione del cliente, del personale e nei riguardi della società – è per un'impresa la chiave per raggiungere e mantenere una reale competitività di livello mondiale.*

*Per essere realmente competitivi d'altra parte non può bastare la volontà e l'opera della singola impresa o del sistema industriale stesso, ma ci deve essere l'impegno dell'intero Sistema-Paese. In tal senso, sempre più il settore pubblico e dei servizi al cittadino è impegnato nella applicazione dei modelli di eccellenza. Ne sono la prova alcune interessanti esperienze nel settore pubblico ed in particolare nel mondo della Scuola e dell'Università che saranno oggetto di attenzione nel corso del Convegno.*

*Al grande sviluppo delle certificazioni di qualità negli ultimi anni non ha corrisposto una diffusa percezione di miglioramento di prodotti e servizi da parte di clienti ed utilizzatori. Da più parti giungono quindi sollecitazioni a ripensare il rapporto tra la qualità "certificata" e quella percepita dal cliente. Questo tema sarà dibattuto da personalità ed esperti del mondo economico ed imprenditoriale, anche per dare utili indicazioni, soprattutto alle PMI, delle possibilità offerte dall'applicazione di modelli di eccellenza come quello EFQM adottato per il Premio Qualità Italia al fine di integrare ed armonizzare i vari sistemi di gestione aziendali e dare valore alla propria qualità.*

*Al termine del Convegno verranno premiate le piccole e medie imprese risultate vincitrici della edizione 2003 del Premio Qualità Italia. Un momento di visibilità e riconoscimento a chi eccelle, con l'auspicio che sia in grado di raggiungere i successi internazionali cui sono arrivate altre imprese italiane già premiate nelle precedenti edizioni del Premio Qualità Italia.*

## **PROGRAMMA**

- 14.30 *Registrazione partecipanti*
- 15.00 *Apertura dei lavori*  
Andrea MOLTRASIO  
*Presidente Unione degli Industriali di Bergamo*  
*Saluti delle Autorità locali*
- 15.15 **QUALITÀ ED ECCELLENZA NEI PROCESSI E NEI RISULTATI**  
Loïc CAPÉLAN  
*Past President EFQM*  
Daniela PRIMICERIO  
*Direttore Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori - Ministero delle Attività Produttive*  
Nadio DELAI  
*Direttore Generale ERMENEIA Srl*
- 16.15 *Esperienze a confronto*  
Benito GUERRA  
*Presidente Robur S.p.A.*  
Antonio MIGLIARDI  
*Direttore Sistemi Trenitalia S.p.A.*  
Massimo TRONCI  
*Vice Presidente AICQ Nazionale - Cabina di Regia per la Valutazione del Progetto CampusOne*  
Roberto SESTINI  
*Presidente Camera di Commercio di Bergamo*  
Pierantonio BOMBARDIERI  
*Delegato Confindustria per Qualità, Normazione e Certificazione*  
*Coordina*  
Marco ZATTERIN  
*Capo Servizio Economia e Finanza - LA STAMPA*
- 17.15 *Conclusioni*  
Learco SAPORITO  
*Sottosegretario di Stato*  
*Dipartimento Funzione Pubblica*  
Nicola TOGNANA  
*Presidente Associazione Premio Qualità Italia*
- 17.40 **PREMIAZIONE DELLE AZIENDE VINCITRICI DEL PREMIO PQI 2003**  
*Coordinano*  
Antonio GLORIA  
*Presidente AICQ Nazionale*  
Roberto MIRANDOLA  
*Presidente Consorzio Qualital*