

CUADRO DE MANDO

Accionistas	2018	2019	2020
Ingresos (millones de €)	5.737	6.054	6.340
Flujo operaciones excluidas concesionarias (millones de €)	572	810	838
Dividendos recibidos (millones de €) ¹	520	520	377
Empleados	2018	2019	2020
Plantilla a cierre	92113	89968	80119
Índice de rotación media total (%)	8,18 %	13,23 %	17,58 %
Índice de frecuencia	12,2	10,3	9,2
Índice de gravedad	0,29	0,25	0,26
Clientes	2018	2019	2020
Cartera por línea de negocio (millones de €)	30.376	29.080	23.211
-Servicios	19.411	17.656	13.027
-Construcción	10.965	11.424	10.129
Inversión en I+D (millones de €)	48	45	52
% satisfacción usuario Managed Lanes (NTE y LBJ)	+80%	77 %	70-80%
Experiencia pasajero HAH (Escala 1-5)	4,15	4,17	4,18
Actividad certificada ISO 9001	88 %	86 %	89 %
Sociedad	2018	2019	2020
Renovación presencia en Índices de sostenibilidad: DJSI, Vigeo FTSE4Good, MSCI, STOXX	Sí	Sí	Sí
Intensidad de carbono: reducción de las emisiones de GEI con respecto al año base (2009) ²	55 %	59 %	56 %
Beneficiarios en agua potable y saneamiento ³	213.713	223.314	229.639
Impuestos (M€) ⁴	2.127	2.087	1.833

(1) En dividendo flexible y recompra de acciones.

(2) Scope 1 & 2 con respecto al año base 2009.

(3) Dato acumulado desde el año 2008 (XXX proyectos realizados en Colombia, Perú, México, Tanzania, Etiopía, Uganda y Ghana).

(4) Impuestos soportados, pagados y recaudados (criterio de caja).