

Cuadro de mando

ACCIONISTAS	2017	2018	2019
Ingresos (millones de euros)	5.152	5.737	6.054
Flujo operaciones excluidas concesionarias (millones de euros)	999	572	810
Dividendos recibidos (millones de euros) ¹	520	520	520
EMPLEADOS	2017	2018	2019
Plantilla a cierre	95.978	92.113	89.968
Índice de rotación media total (%)	12,67%	8,18%	13,23%
Índice de frecuencia	13,6	12,2	10,3
Índice de gravedad	0,31	0,29	0,25
CLIENTES	2017	2018	2019
Cartera por línea de negocio (millones de euros)	32.063	30.376	29.080
- Servicios	20.918	19.411	17.656
- Construcción	11.145	10.965	11.424
Inversión en I+D (millones de euros)	47	48	45
% satisfacción usuario <i>Managed Lanes</i> (NTE y LBJ)	75%	+80%	77%
Experiencia pasajero HAH (Escala 1-5)	4,2	4,15	4,17
Actividad certificada ISO9001	89%	88%	86%
SOCIEDAD	2017	2018	2019
Renovación presencia en Índices de sostenibilidad: DJSI, Vigeo, CDP, FTSE4Good, MSCI, STOXX	✓	✓	✓
Intensidad de carbono: Emisiones de gases con efecto invernadero directas e indirectas en términos relativos (tCO ₂ eq/M€) ²	-51%	-55%	-59%
Beneficiarios en agua potable y saneamiento ³	212.605	213.713	223.314
Impuestos (millones de euros) ⁴	2.075	2.127	2.087

(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 (18 proyectos realizados en Colombia, Perú, México, Tanzania, Etiopía, Uganda y Ghana).

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