

# Cuadro de mando

<b>Accionistas</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Ingresos (M€)	6.054	6.532	6.778
Flujo operaciones excluidas concesionarias (M€)	810	839	607
Dividendos recibidos (M€) <sup>1</sup>	520	377	469
<b>Empleados</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Plantilla a cierre	89.968	80.119	63.070
Índice de rotación media total (%)	13,23 %	17,58 %	24,37 %
Índice de frecuencia	10,3	9,2	8,8
Índice de gravedad	0,25	0,26	0,28
<b>Clientes</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Cartera por línea de negocio (M€)	-	19.318	20.550
-Servicios	-	8.293	8.373
-Construcción	-	11.025	12.177
Inversión en I+D (M€)	45	52	60
% satisfacción usuario Managed Lanes (NTE y LBJ)	77 %	70-80%	70-80%
Experiencia pasajero HAH (Escala 1-5)	4,17	4,18	4,23
Actividad certificada ISO 9001	86 %	89 %	87 %
<b>Sociedad</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Renovación presencia en Índices de sostenibilidad: DJSI, Vigeo FTSE4Good, Sustainalytics, STOXX, ISS ESG, CDP	Sí	Sí	Sí
Intensidad de carbono: reducción de las emisiones de GEI con respecto al año base (2009) <sup>2</sup>	59 %	56 %	58 %
Beneficiarios en agua potable y saneamiento <sup>3</sup>	223.314	229.639	238.869
Impuestos (M€) <sup>4</sup>	2.087	1.785	1.810

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

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