

## MANUAL PARA EL USO DE OFICINA VIRTUAL

El presente manual tiene como finalidad que el usuario de HIDENESA, se familiarice con la página web donde podrá gestionar su servicio de gas. En la misma podrá ver sus facturas, editar sus datos y pagar su servicio.

La Oficina Virtual de HIDENESA, le permitirá al usuario, hacer todo lo antes mencionado desde la comodidad de su casa. Para ello solo debe seguir unos pocos pasos

### 1- Registro en Oficina Virtual

Para poder registrarse Ud. deberá ingresar a la página web de HIDENESA [www.oficina.hidenesa.com.ar](http://www.oficina.hidenesa.com.ar), y completar los datos que allí se solicitan (ver figura 1): Nombre y apellido; DNI; Correo electrónico y una contraseña. Al finalizar la registración, Ud. recibirá un correo electrónico donde deberá confirmar el registro.

The image shows a registration form titled "Registrarse - PASO 1". The form includes the following fields and values:

- Apellido y Nombre / Razón Social\*: Pepe Perez
- Tipo Doc\*: DNI
- Numero Documento\*: 12345678
- Tratamiento\*: Sr.
- Email\*: pperez@alemail.com.ar
- Repetir Email\*: pperez@alemail.com.ar
- Contraseña\*: Xxx1234
- Repetir contraseña\*: Xxx1234

The form is accompanied by an illustration of a person sitting at a desk with a laptop, and a red arrow points to the "Email\*" field.

Figura 1

### 2- Asociación de Servicios

Una vez confirmada la registración, deberá asociar el o los servicios de gas que Ud. posee.

En la pantalla Ud. vera los servicios a su nombre (Figura 2.1). Si no posee servicio a su nombre podrá asociarlo con el código de pago electrónico y número de medidor (Figura 2.2).

Si no recuerda o no tiene los numero de medidor en ese momento, podrá finalizar sin asociar y hacer dicho paso posteriormente, dentro de la Oficina Virtual.

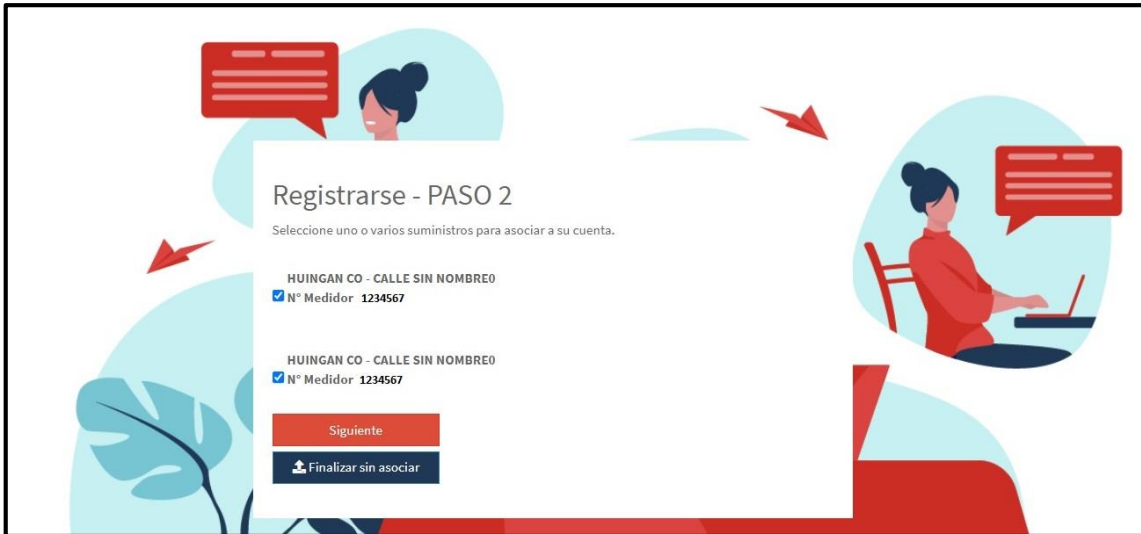


Figura 2.1

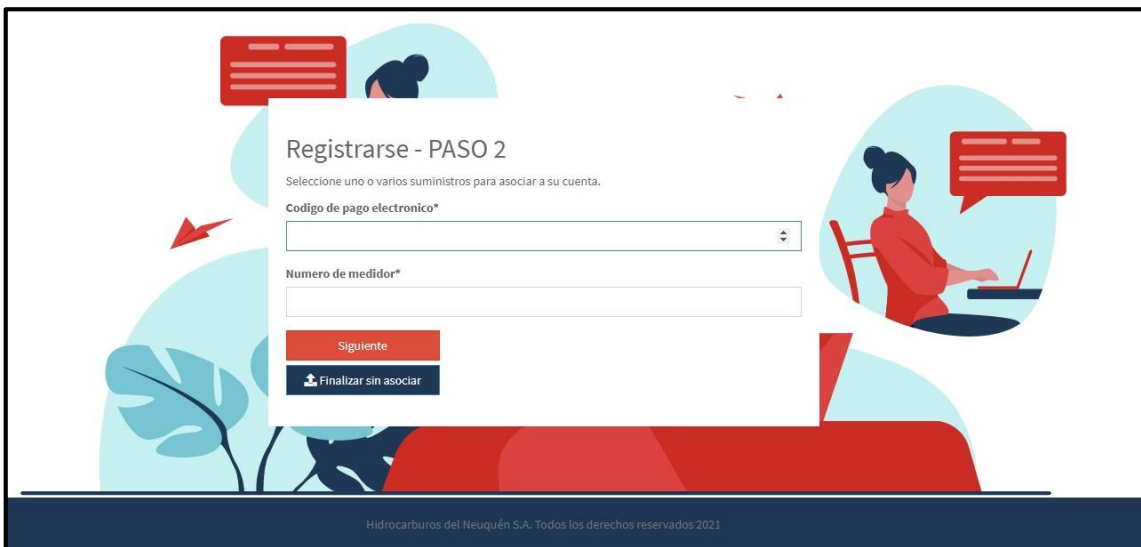


Figura 2.2

### 3- Mi Suministro (página de inicio)

Culminado el proceso de registro, accederá a la página de inicio de la oficina virtual, en ella podrá ver los datos de su suministro, el valor de la última factura, si está suscripto a adherido a factura digital y si posee deuda.

En caso de que no esté inscripto a factura electrónica podrá hacerlo haciendo clic donde dice **“Recibir su factura como correo electrónico”** (ver figura 3.1).

Desde esta ventana también podrá acceder a su deuda, si es que la tiene. Para hacerlo deberá hacer clic en donde dice “Ver detalle” en el recuadro de saldo deudor.

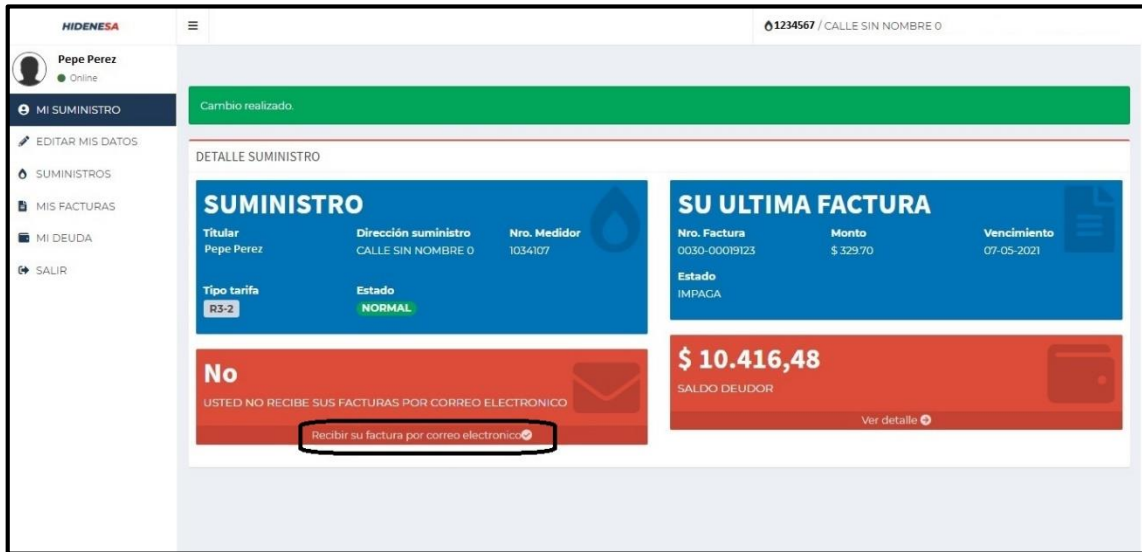


Figura 3.1

## 4- Editar Mis Datos

Otra de las funciones de la oficina virtual de HIDENESA, es la edición de datos personales.

Para acceder debe hacer clic en “**EDITAR MIS DATOS**”, en esa ventana vera un recuadro con su nombre (dato que no se podrá modificar) y los números de teléfono. Para agregar un número de teléfono, simplemente escriba el numero en los recuadros correspondientes y haga clic en “**ACTUALIZAR MIS DATOS**”, (Ver figura 4.1), luego recibirá un mail de confirmación.

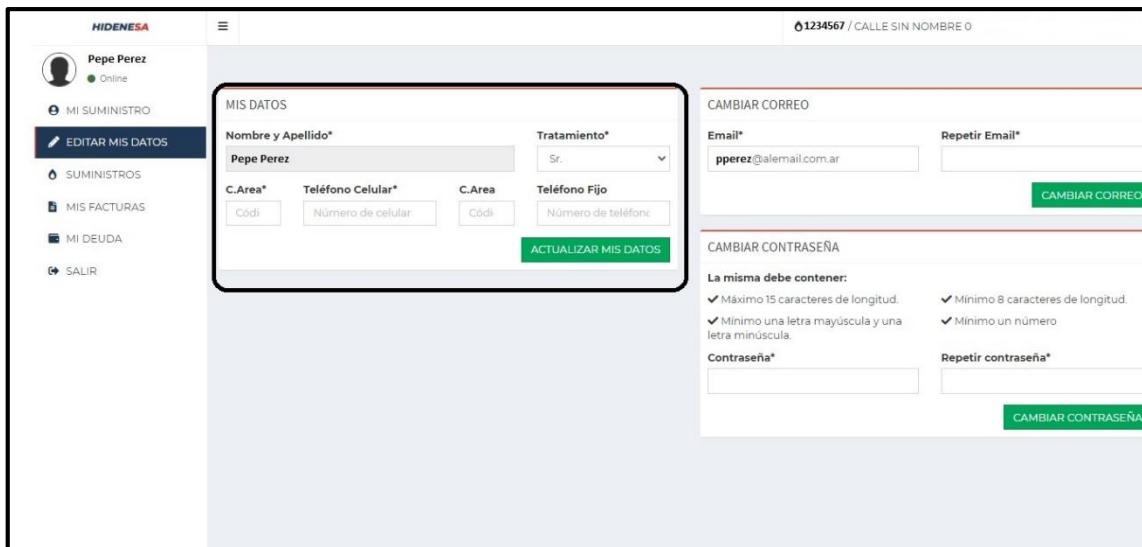
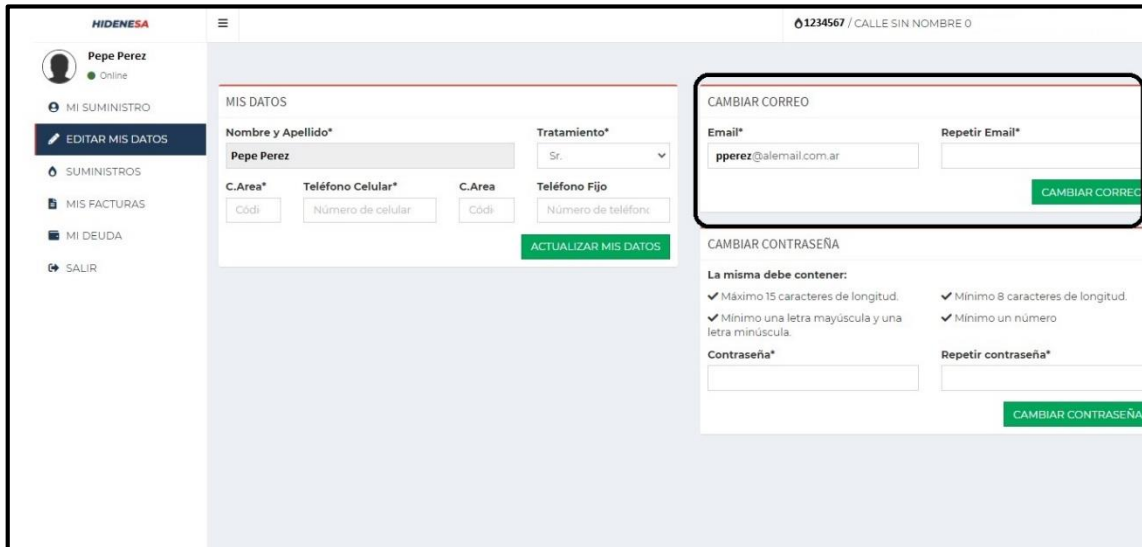


Figura 4.1

Para el cambio de correo electrónico, deberá colocar el nuevo correo electrónico en el recuadro de “**CAMBIO DE CORREO**” (Ver figura 4.2), una vez insertado el correo

electrónico las dos veces que se solicita, debe presionar **“CAMBIAR CORREO”**, luego recibirá un correo electrónico de confirmación.



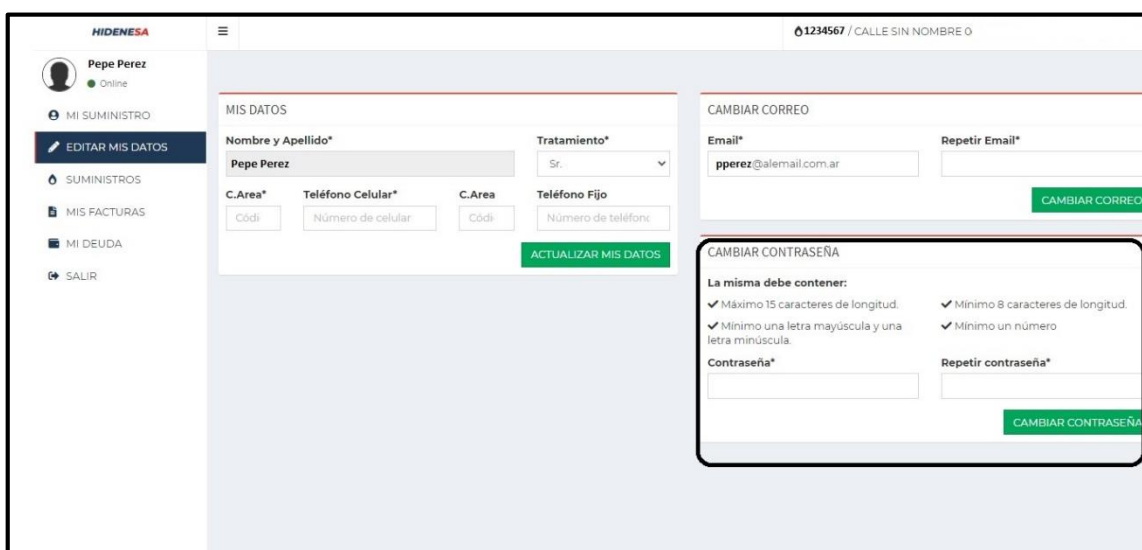
The screenshot shows the user profile page for 'Pepe Perez'. The left sidebar contains navigation options: MI SUMINISTRO, EDITAR MIS DATOS (highlighted), SUMINISTROS, MIS FACTURAS, MI DEUDA, and SALIR. The main content area is divided into two sections: 'MIS DATOS' and 'CAMBIAR CORREO'. The 'CAMBIAR CORREO' section is highlighted with a red box and contains fields for 'Email\*' (pperez@alemail.com.ar) and 'Repetir Email\*'. A green button labeled 'CAMBIAR CORREO' is located below these fields. Below the 'CAMBIAR CORREO' section is the 'CAMBIAR CONTRASEÑA' section, which includes a list of requirements for the password and fields for 'Contraseña\*' and 'Repetir contraseña\*'. A green button labeled 'CAMBIAR CONTRASEÑA' is located at the bottom of this section.

Figura 4.2

El cambio de contraseña es otra opción que ofrece esta ventana, para realizarlo, deberá colocar la nueva contraseña en el recuadro **“CAMBIO DE CONTRASEÑA”** (Ver figura 4.3), para ello deberá respetar los requisitos que solicita la página, en lo referido a cantidad y tipo de caracteres.

- Mínimo 8 caracteres
- Máximo 15 caracteres
- Mínimo una letra mayúscula y una letra minúscula
- Mínimo un número

Luego de colocada la nueva contraseña debe hacer clic en **“CAMBIAR CONTRASEÑA”**



This screenshot is identical to the one above, showing the user profile page for 'Pepe Perez'. In this version, the 'CAMBIAR CONTRASEÑA' section is highlighted with a red box. This section includes a list of requirements for the password: 'Máximo 15 caracteres de longitud', 'Mínimo una letra mayúscula y una letra minúscula', 'Mínimo 8 caracteres de longitud', and 'Mínimo un número'. Below these requirements are two input fields: 'Contraseña\*' and 'Repetir contraseña\*'. A green button labeled 'CAMBIAR CONTRASEÑA' is located at the bottom right of this section.

Figura 4.3

Recuerde que su contraseña es personal, no se la dé a ninguna persona.

En esta ventana podrá gestionar todos sus datos cada vez que Ud. lo considere necesario.

Recuerde mantener sus datos actualizados para que le podamos ofrecer el mejor servicio.

## 5- Suministros

En esta ventana podrá gestionar sus suministros, pudiendo cambiar o agregar el alias de cada suministro que posea, o agregar un nuevo servicio en caso que sea necesario.

Para editar el alias de su servicio, primero deberá seleccionarlo en el recuadro **“MIS SUMINISTROS”** (ver figura 5.1), luego en el recuadro **“SUMINISTRO ACTUAL”** colocará el alias que desee para su servicio, luego debe presionar **“ACTUALIZAR”** (Ver Figura 5.2), y vera actualizado el alias en **“MIS SUMINISTROS”**

Nro. Cuenta	Numero Medidor	Alias	Dirección	Estado	Seleccionar
9018790108	1234567	casa 1	CALLE SIN NOMBRE 0	NORMAL	<input checked="" type="checkbox"/>
9018790280	7654321	casa 2	CALLE SIN NOMBRE 0	NORMAL	<input type="checkbox"/>

Figura 5.1

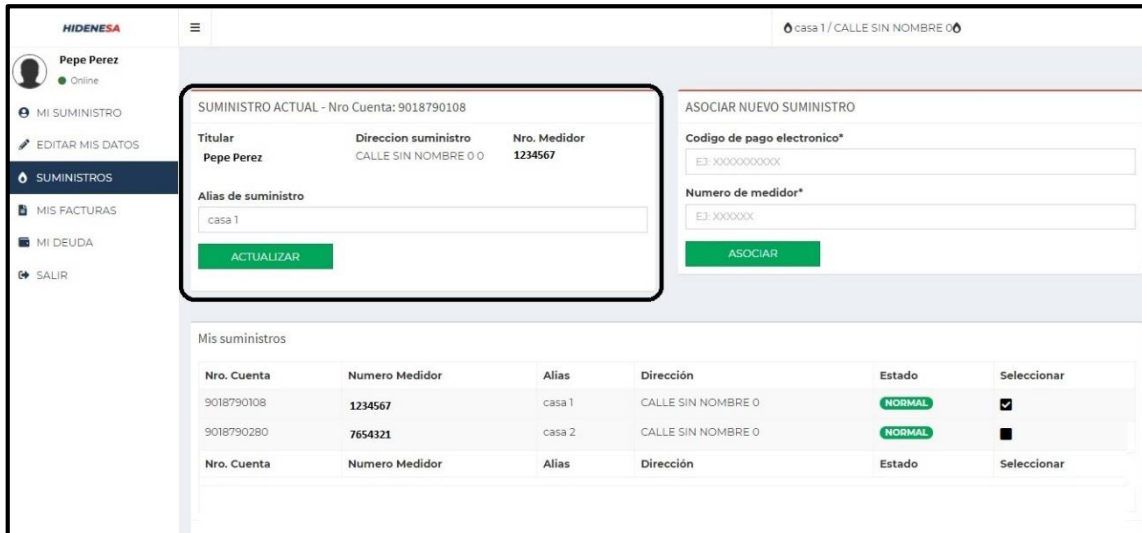


Figura 5.2

Para agregar un suministro a su oficina virtual, lo podrá hacer desde el recuadro **“ASOCIAR NUEVO SUMINISTRO”**, para ello debe colocar el **“CODIGO DE PAGO ELECTRONICO”** y **“EL NUMERO DE MEDIDOR”**, que figuran en la factura de su suministro y luego presionar **“ASOCIAR”** (Ver figura 5.3). Una vez realizado, el suministro aparecerá en **“MIS SUMINISTROS”**.

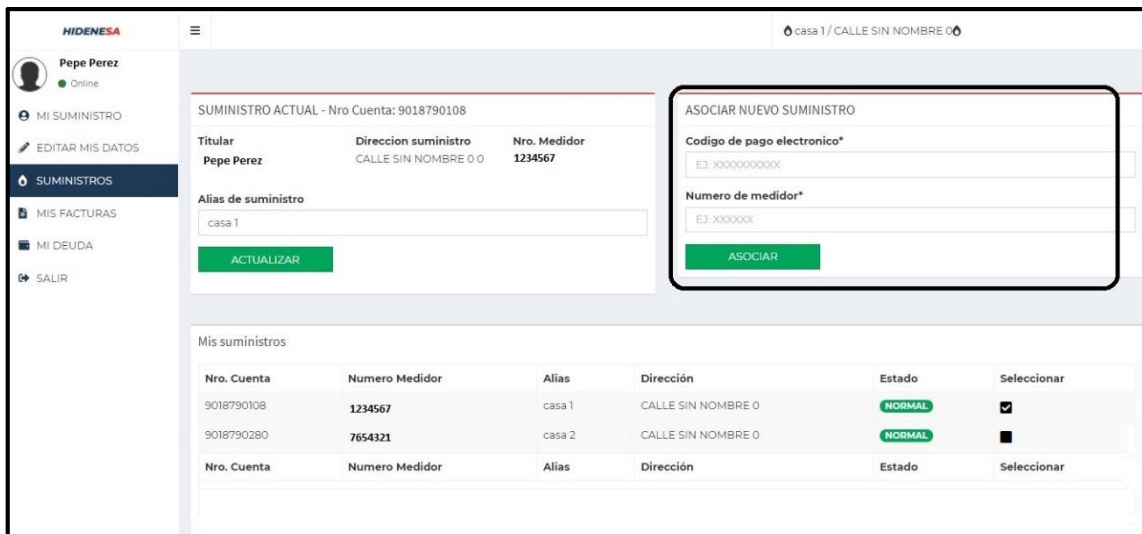


Figura 5.3

## 6- Mis Facturas

Otra opción que posee la oficina virtual de HIDENESA, es la posibilidad de ver el saldo de cada factura del suministro o los suministros que posee asociado a su oficina virtual y descargar las facturas.

Para poder visualizar los datos de las facturas o descargarlas deberá seleccionar el suministro en la sección **“MIS SUMINISTROS”** (ver figura 5.1 del punto anterior). Luego en la sección **“MIS FACTURAS”** verá los datos de la factura del suministro seleccionado. Los datos que verá son: Nro. de factura; periodo; liquidación; monto; vencimiento; estado (paga o impaga); lugar o medio de pago y fecha (Ver figura 6.1).

Pepe Perez Online

MI SUMINISTRO  
EDITAR MIS DATOS  
SUMINISTROS  
**MIS FACTURAS**  
MI DEUDA  
SALIR

Facturas TOTAL DEUDA: \$ 10.416,48

Nro. Factura	Periodo	Liquidacion	Monto	Vencimiento	Estado	Pago
0030-00014442	01/2020/1	1	\$ 643.00	15-04-2020	PAGADA	HIDENESA 24-02-2021
0030-00014829	01/2020/1	2	\$ 698.84	18-05-2020	PAGADA	Red Link 22-04-2020
0030-00015212	02/2020/1	1	\$ 909.72	19-06-2020	PAGADA	HIDENESA 24-02-2021
0030-00015596	02/2020/1	2	\$ 590.26	21-07-2020	PAGADA	Red Link 13-08-2020
0030-00015980	03/2020/1	1	\$ 2022.36	21-08-2020	PAGADA	Red Link 11-09-2020
0030-00016366	03/2020/1	2	\$ 2682.28	18-09-2020	PAGADA	Pago Electronico 06-01-2021
0030-00016785	04/2020/1	1	\$ 2946.36	16-11-2020	IMPAGA	
0030-00017774	04/2020/1	2	\$ 2638.40	11-12-2020	IMPAGA	
0030-00017563	05/2020/1	1	\$ 1680.52	11-01-2021	IMPAGA	
0030-00017352	05/2020/1	2	\$ 1380.68	12-02-2021	IMPAGA	
0030-00018341	06/2020/1	1	\$ 688.90	10-03-2021	IMPAGA	
0030-00018731	06/2020/1	2	\$ 751.92	09-04-2021	IMPAGA	
0030-00019123	01/2021/1	1	\$ 329.70	07-05-2021	IMPAGA	

Figura 6.1

Para la descarga de factura deberá proceder de la misma manera, deberá seleccionar el servicio del cual desea descargar la factura, en la sección “**SUMINISTROS**”, luego se posicionará en la primera columna de la izquierda y hará clic sobre la factura que desea descargar (ver figura 6.2)

Pepe Perez Online

MI SUMINISTRO  
EDITAR MIS DATOS  
SUMINISTROS  
**MIS FACTURAS**  
MI DEUDA  
SALIR

Facturas TOTAL DEUDA: \$ 10.416,48

Nro. Factura	Periodo	Liquidacion	Monto	Vencimiento	Estado	Pago
0030-00014442	01/2020/1	1	\$ 643.00	15-04-2020	PAGADA	HIDENESA 24-02-2021
0030-00014829	01/2020/1	2	\$ 698.84	18-05-2020	PAGADA	Red Link 22-04-2020
0030-00015212	02/2020/1	1	\$ 909.72	19-06-2020	PAGADA	HIDENESA 24-02-2021
0030-00015596	02/2020/1	2	\$ 590.26	21-07-2020	PAGADA	Red Link 13-08-2020
0030-00015980	03/2020/1	1	\$ 2022.36	21-08-2020	PAGADA	Red Link 11-09-2020
0030-00016366	03/2020/1	2	\$ 2682.28	18-09-2020	PAGADA	Pago Electronico 06-01-2021
0030-00016785	04/2020/1	1	\$ 2946.36	16-11-2020	IMPAGA	
0030-00017774	04/2020/1	2	\$ 2638.40	11-12-2020	IMPAGA	
0030-00017563	05/2020/1	1	\$ 1680.52	11-01-2021	IMPAGA	
0030-00017352	05/2020/1	2	\$ 1380.68	12-02-2021	IMPAGA	
0030-00018341	06/2020/1	1	\$ 688.90	10-03-2021	IMPAGA	
0030-00018731	06/2020/1	2	\$ 751.92	09-04-2021	IMPAGA	
0030-00019123	01/2021/1	1	\$ 329.70	07-05-2021	IMPAGA	

Figura 6.2

## 7- Mi Deuda (Gestión de deuda y formas de pago)

Dentro de esta sección, podrá encontrar información sobre su deuda (si es que posee deuda). En la ventana visualizará: nro. de factura; periodo; liquidación; monto; vencimiento; estado y el monto adeudado.



Si posee más de un suministro, deberá seleccionar en la sección “**SUMINISTROS**” (ver figura 5.1), el servicio que desea ver la deuda, volver a la ventana de “**MI DEUDA**” y ahí verá la deuda total y la deuda por cada factura (ver figura 7.1)

Nro. Factura	Periodo	Liquidacion	Monto	Vencimiento	Estado
0030-00016785	04/2020/1	1	\$ 2946.36	16-11-2020	IMPAGA
0030-00017174	04/2020/1	2	\$ 2638.40	11-12-2020	IMPAGA
0030-00017563	05/2020/1	1	\$ 1680.52	11-01-2021	IMPAGA
0030-00017952	05/2020/1	2	\$ 1380.68	12-02-2021	IMPAGA
0030-00018341	06/2020/1	1	\$ 688.90	10-03-2021	IMPAGA
0030-00018731	06/2020/1	2	\$ 751.92	09-04-2021	IMPAGA
0030-00019123	01/2021/1	1	\$ 329.70	07-05-2021	IMPAGA

Figura 7.1

Para el pago de la deuda, deberá seleccionar haciendo clic en cada factura que desea pagar (ver figura 7.1). una vez seleccionadas las facturas, podrá visualizar el monto a pagar en la parte inferior derecha de la ventana y para proceder a realizar el pago debe hacer clic en el Botón “**PAGAR**” (ver figura 7.2)

Nro. Factura	Periodo	Liquidacion	Monto	Vencimiento	Estado
0030-00016785	04/2020/1	1	\$ 2946.36	16-11-2020	IMPAGA
0030-00017174	04/2020/1	2	\$ 2638.40	11-12-2020	IMPAGA
0030-00017563	05/2020/1	1	\$ 1680.52	11-01-2021	IMPAGA
0030-00017952	05/2020/1	2	\$ 1380.68	12-02-2021	IMPAGA
0030-00018341	06/2020/1	1	\$ 688.90	10-03-2021	IMPAGA
0030-00018731	06/2020/1	2	\$ 751.92	09-04-2021	IMPAGA
0030-00019123	01/2021/1	1	\$ 329.70	07-05-2021	IMPAGA

Figura 7.2

Luego de hacer clic en “**PAGAR**”, la Oficina Virtual le mostrara el resumen de las facturas que esta por pagar. Si está de acuerdo con lo que muestra la ventana, haga clic en el botón “**PAGAR AHORA**” (ver figura 7.3)



The screenshot shows a user interface for 'Pepe Perez' (Online). On the left is a navigation menu with options: MI SUMINISTRO, EDITAR MIS DATOS, SUMINISTROS, MIS FACTURAS, MI DEUDA, and SALIR. The main area is titled 'FACTURAS' and 'Usted pagará 3 facturas'. It contains a table with the following data:

Nro. Factura	Fecha vencimiento	Monto	Estado
0030-00016785	16-11-2020	\$2.946,36	IMPAGA
0030-00017174	11-12-2020	\$2.638,40	IMPAGA
0030-00017563	11-01-2021	\$1.680,52	IMPAGA
Total			\$7.265,28

Below the table, a green button labeled 'PAGAR AHORA \$7.265,28' is highlighted with a red box.

Figura 7.3

Luego de presionar “**PAGAR AHORA**”, la oficina virtual lo redirecciona al sitio de pago. En este sitio un deberá colocar la dirección de correo electrónico en la cual llegará el comprobante de pago, deberá elegir el medio de pago “**CREDITO O DEBITO**”. Previo a continuar con el pago (Ver figura 7.4), verifique que el monto que selecciono para pagar coincide con el monto que figura en esta sección (ver figura 7.5).

The screenshot shows a payment selection screen with three steps: 01 ELEGÍ TU MEDIO DE PAGO, 02 COMPLETÁ LOS DATOS, and 03 DESCARGÁ EL COMPROBANTE. The '01' step is active. It features a form for 'CORREO ELECTRONICO' with the email 'pperez@alemail.com.ar' entered. Below the form are two radio button options: 'Crédito' (unselected) and 'Débito' (selected). To the right is a 'DETALLE DE OPERACION' section with the following summary:

DETALLE DE OPERACION	
Pago facturas	
Subtotal	\$7265,28 ARS
Impuestos	\$0,00 ARS
Gastos Adicionales	\$0,00 ARS
Recargo	\$0,00 ARS
<b>TOTAL</b>	<b>\$10,00 ARS</b>

At the bottom, it says 'Desarrollado por gire' and 'Version 06.06.00'. A link 'Volver a HIDROCARBUROS DEL NEUQUEN SA' is also visible.

Figura 7.4

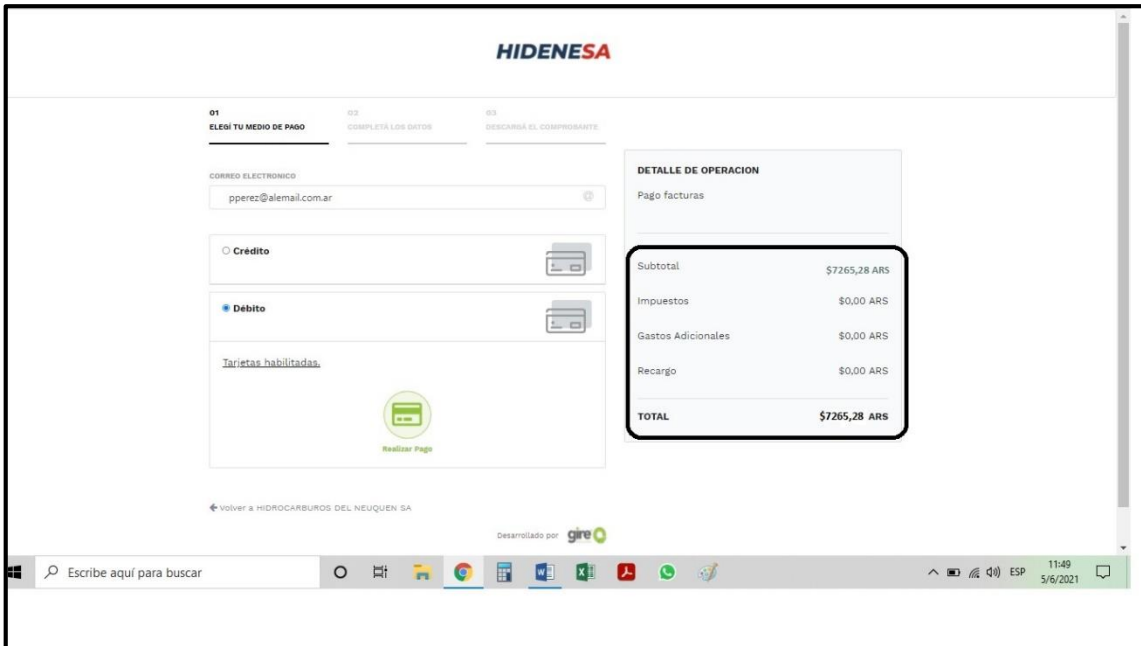


Figura 7.5

Luego de colocar el medio de pago con el que desea cancelar el pago y verificar el monto que desea abonar, debe hacer clic en el botón **“REALIZAR PAGO”** (Ver figura 7.6). Si por algún motivo desea modificar las facturas a pagar, solo debe presionar **“VOLVER A HIDROCARBUROS DEL NEUQUEN SA”** (Ver figura 7.7).

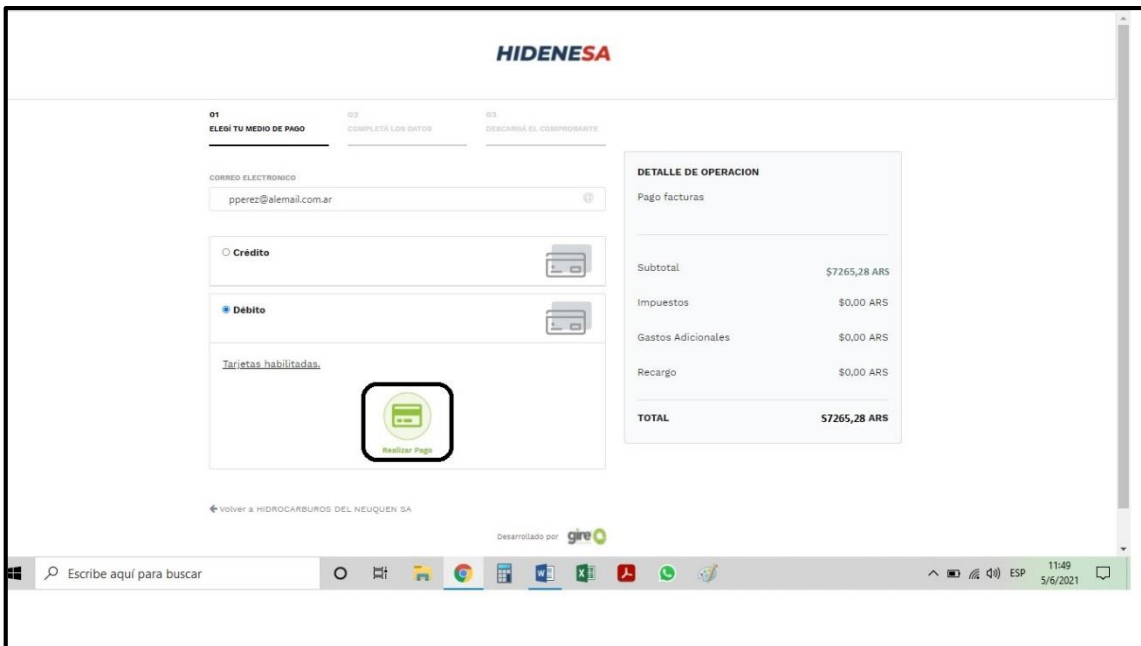


Figura 7.6

**HIDENESA**

01 ELEGÍ TU MEDIO DE PAGO    02 COMPLETÁ LOS DATOS    03 DESCARGÁ EL COMPROBANTE

CORREO ELECTRONICO  
pperez@alemail.com.ar

Crédito

Débito

[Tarjetas habilitadas](#)

Realizar Pago

[volver a HIDROCARBUROS DEL NEUQUEN SA](#)

Desarrollado por gire

DETALLE DE OPERACION	
Pago facturas	
Subtotal	\$7265,28 ARS
Impuestos	\$0,00 ARS
Gastos Adicionales	\$0,00 ARS
Recargo	\$0,00 ARS
<b>TOTAL</b>	<b>\$10,00 ARS</b>

Figura 7.7

Luego de hacer clic sobre **“REALIZAR PAGO”** la página lo llevara al punto dos del sistema de pago, el cual consiste en colocar los datos del medio de pago que se seleccionó en el punto uno. Allí deberá colocar, los numero de la tarjeta con la cual realizará el pago; nombre y apellido del titular de la tarjeta, fecha de vencimiento de la tarjeta y el código de seguridad de la misma (ver figura 7.8), para concretar el pago, haga clic en **“PAGAR”** (ver figura 7.9).

**HIDENESA**

01 ELEGÍ TU MEDIO DE PAGO    02 COMPLETÁ LOS DATOS    03 DESCARGÁ EL COMPROBANTE

CORREO ELECTRONICO  
pperez@alemail.com.ar

NÚMERO DE TARJETA  
\*\*\*\*\*

NOMBRE Y APELLIDO (como figura en la tarjeta)  
Pepe Perez

VENCIMIENTO  
12/21

CVV/CVC  
123

PAGAR

[Cambiar Medio de Pago](#)

Desarrollado por gire

DETALLE DE OPERACION	
Pago facturas	
Subtotal	\$7265,28 ARS
Impuestos	\$0,00 ARS
Gastos Adicionales	\$0,00 ARS
Recargo	\$0,00 ARS
<b>TOTAL</b>	<b>\$7265,28 ARS</b>

Figura 7.8

The screenshot shows the HIDENESA payment interface. At the top, the HIDENESA logo is displayed. Below it, there are three steps: 01 ELEGÍ TU MEDIO DE PAGO, 02 COMPLETÁ LOS DATOS, and 03 DESCARGÁ EL COMPROBANTE. The form contains the following fields:

- CORREO ELECTRONICO: perez@alemail.com.ar
- NÚMERO DE TARJETA: \*\*\*\*\*
- NOMBRE Y APELLIDO (Como figura en la tarjeta): Pepe Perez
- VENCIMIENTO: 12/21
- CVV/CVC: 123

A green button labeled "PAGAR" is highlighted with a red box. Below it, there is a link "Cambiar Medio de Pago". To the right, a "DETALLE DE OPERACION" table shows the following data:

DETALLE DE OPERACION	
Pago facturas	
Subtotal	\$7265,28 ARS
Impuestos	\$0,00 ARS
Gastos Adicionales	\$0,00 ARS
Recargo	\$0,00 ARS
<b>TOTAL</b>	<b>\$7265,28 ARS</b>

At the bottom, it says "Desarrollado por gire".

Figura 7.9


Si por algún motivo desea cambiar el medio de pago deberá hacer clic en **“CAMBIAR MEDIO DE PAGO”** (Ver figura 7.10). Siempre recuerde de verificar el saldo a pagar y los datos que coloco en cada recuadro antes de continuar con la operación de pago.

This screenshot is identical to Figure 7.9, but the "Cambiar Medio de Pago" button at the bottom left is highlighted with a red box. The "PAGAR" button is no longer highlighted.


Figura 7.10

Una vez realizado el pago, le aparecerá un resumen con los datos del pago. En la nueva ventana abierta podrá descargar el comprobante de pago (ver figura 7.11).

**TU TRANSACCION FUE APROBADA**  
HIDROCARBUROS DEL NEUQUEN SA



REFERENCIA DE TRANSACCION:	40
REFERENCIA DE PAGO:	700844
<hr/>	
CONCEPTO:	<b>PAGO FACTURAS</b>
MONTO:	<b>\$ 7265,68 ARS</b>
METODO DE PAGO:	TARJETA(DEBITO)
CUOTAS:	1 de \$7265,28 ARS
NUMERO:	MAESTRO XXXX XXXX XXXX 1234
ESTADO Y RESPUESTA:	APROBADO
FECHA Y HORA:	01/06/2021 16:24:13



**Pago facturas**

Subtotal	\$7265,28 ARS
Impuestos	\$0,00 ARS
Gastos Adicionales	\$0,00 ARS
Recargo	\$0,00 ARS
<hr/>	
<b>TOTAL</b>	<b>\$7265,28 ARS</b>

Figura 7.11

El mismo comprobante de pago que descarga de esta sección también le llegara vía correo electrónico a la dirección de mail que colocho anteriormente.

Si se dirige a la ventana **“MIS FACTURAS”** también podrá descargar el comprobante de las facturas abonadas, haciendo clic en las mismas en la columna de **“PAGO”**

Cuando termine de utilizar la Oficina Virtual, solo deberá hacer clic en **“SALIR”** Sobre el menú de la izquierda (Ver figura 13)