



# **MANUAL DE DESINSTALACIÓN CREATIVE CLOUD PARA LICENCIAMIENTO POR USUARIO DESIGNADO WINDOWS**

Tabla de contenido

<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>2</i>
<i>OBJETIVO</i>	<i>2</i>
<i>ALCANCE</i>	<i>2</i>
<i>DEFINICIONES</i>	<i>2</i>
<i>SIGLAS</i>	<i>2</i>
<i>PRE-CONDICIONES</i>	<i>3</i>
<i>RECOMENDACIONES PREVIAS A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO</i>	<i>3</i>
<i>ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS</i>	<i>8</i>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO
1	05-02-2022	Creación del documento.
2	20-05-2022	Modificación de la plantilla, reorganización de los pasos del procedimiento, creación de pasos y notas adicionales.

CONTROL DEL DOCUMENTO			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	Lina Alvarez Jonathan Cipagauta	Lina Alvarez Jonathan Cipagauta	
2	Jonathan Cipagauta	Jonathan Cipagauta	

## INTRODUCCIÓN

En este manual se describen los pasos que se deben seguir para realizar la desinstalación de las aplicaciones de la suite de adobe de forma individual o completamente en el sistema operativo MS Windows para el licenciamiento por usuario designado.

## OBJETIVO

Brindar el paso a paso que debe seguir el personal de la mesa de servicios o usuario final al momento de desinstalar la suite de adobe, con el fin de evitar posibles conflictos que se pueden generar si se hace el proceso de forma diferente a la descrita en este documento.

## ALCANCE

El documento está dirigido al personal de la mesa de servicios y usuarios que, por solicitud o necesidad, deban realizar la desinstalación de una o varias aplicaciones de adobe así como la suite completa. Este documento es válido para el sistema operativo Windows 10 que tenga el modelo de licenciamiento por usuario designado.

## DEFINICIONES

- **Adobe ID:** La cuenta personal de un usuario que se usa para acceder a los servicios ofrecidos por Adobe. El registro generalmente es realizado con el correo personal o corporativo de los usuarios.
- **Aplicación de escritorio:** Es el tipo de aplicación que debe ser instalada en un equipo para poder hacer uso de sus características.
- **Creative Cloud (Aplicación):** Es la aplicación/utilidad desde la que se gestiona el espacio en la nube y la instalación, actualización y desinstalación de las aplicaciones incluidas en la Suite Creative Cloud. Según el contexto puede hacer referencia a la versión de escritorio o a la versión web.
- **Creative Cloud (Suite):** Es el conjunto de aplicaciones incluidas dentro de la licencia Creative Cloud otorgada por el SENA.
- **Desinstalación:** Es el procedimiento en el cual la/s aplicación/es y todos sus archivos que la componen se remueven del equipo en el que se encuentran instaladas. Generalmente este procedimiento es el que provoca errores a futuro si no se ejecuta de manera correcta.
- **Licencia por usuario designado:** Es el modelo de licenciamiento en el que el derecho al uso de la Suite Creative Cloud es asignado a un Adobe ID. En este modelo de licenciamiento los programas se instalan en un equipo pero se activan al momento de loguearse con un Adobe ID que posea licencia activa.

## SIGLAS

- **CC:** Creative Cloud
- **MS:** Microsoft
- **NUL:** Named User License (Licencia por usuario designado)

## PRE-CONDICIONES

- El equipo debe tener una conexión a internet estable.
- Se debe contar con un Adobe ID, así este no tenga licenciamiento activo.
- Sistema operativo licenciado.
- Tener acceso al usuario y contraseña del administrador del equipo.
- Contar con un ticket activo en el que el usuario solicite o requiera la desinstalación de los programas como parte de la solución del caso.

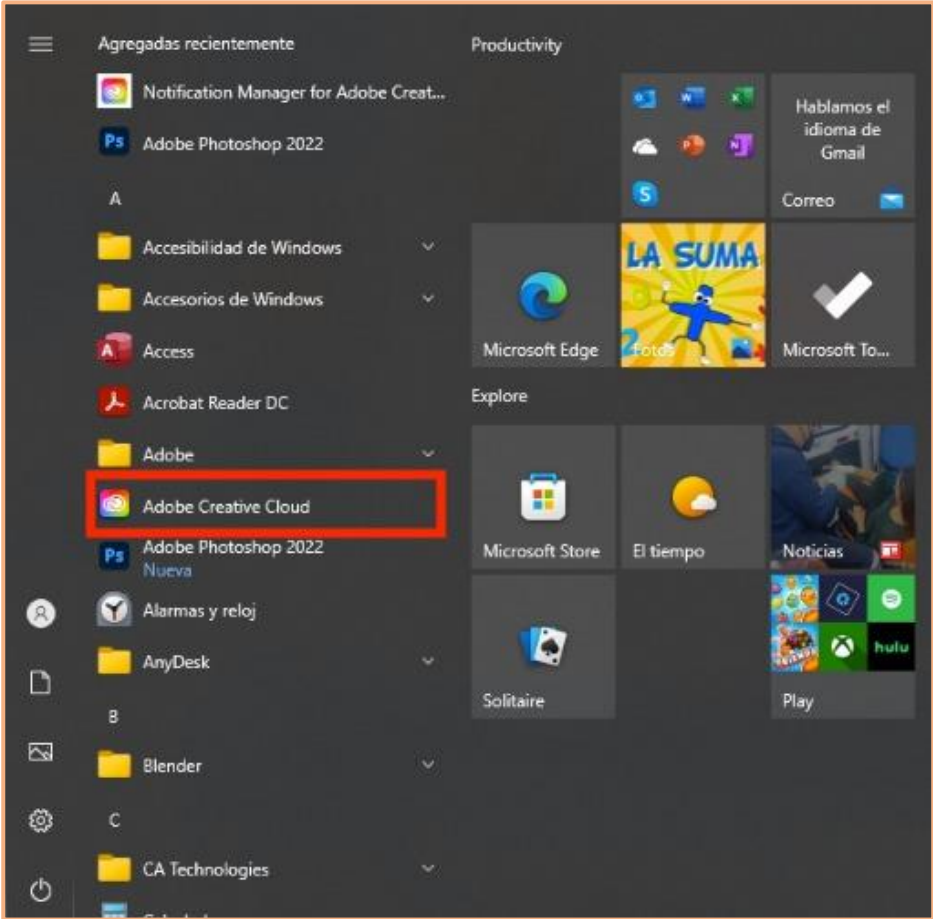
## RECOMENDACIONES PREVIAS A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

- Asegúrese que todos los proyectos pendientes se hayan guardado y se tenga backup de estos para evitar pérdida de información.
- En caso de querer desinstalar una aplicación o varias sin eliminar la suite, seguir el documento hasta el paso 5 únicamente.
- Si se trata de un equipo que va a ser transferido a otro funcionario, no es necesario realizar la desinstalación. Únicamente debe cerrar la sesión y el nuevo usuario debe iniciar con sus credenciales

## PASOS DE DESINSTALACIÓN

**Paso 1:** Desde el menú de inicio ejecutar la aplicación **Adobe Creative Cloud** (ver recuadro rojo en **Figura 1**) o desde el escritorio en caso de contar con un acceso directo.

Figura 1. Ejecutar Creative Cloud

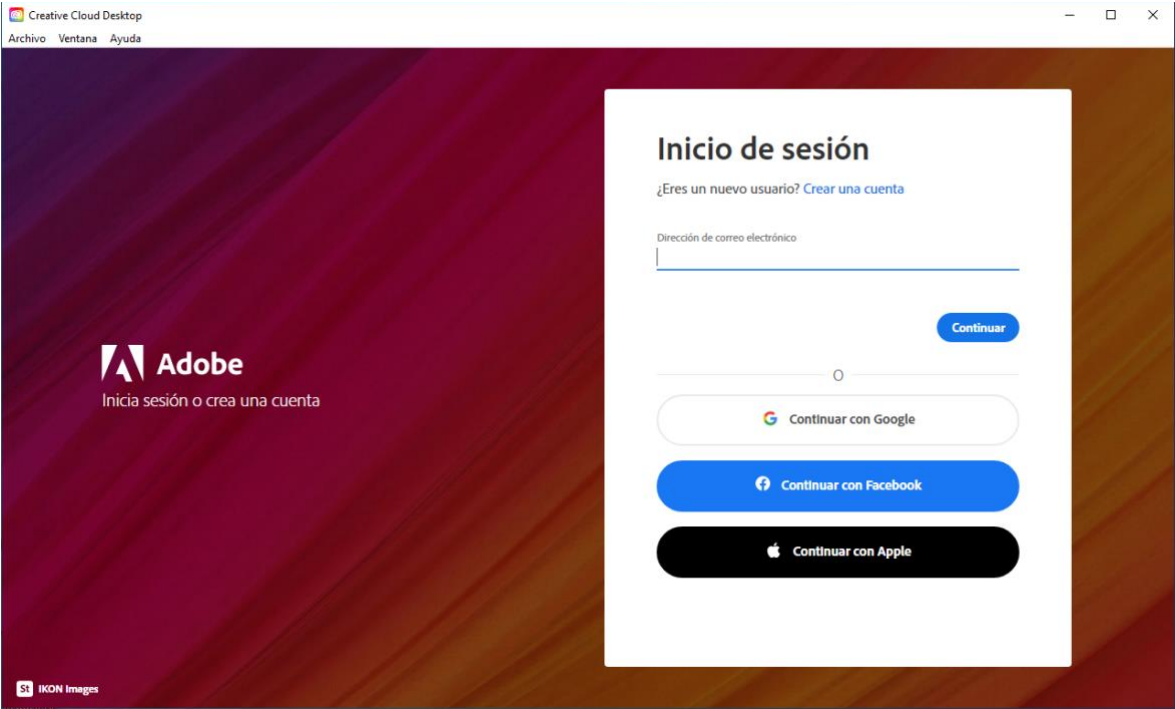


Fuente: Elaboración propia

**Paso 2:** Si aparece la ventana de inicio de sesión, ingresar las credenciales de un Adobe ID activo.

**Nota:** Para este proceso no es necesaria una cuenta con licenciamiento activo.

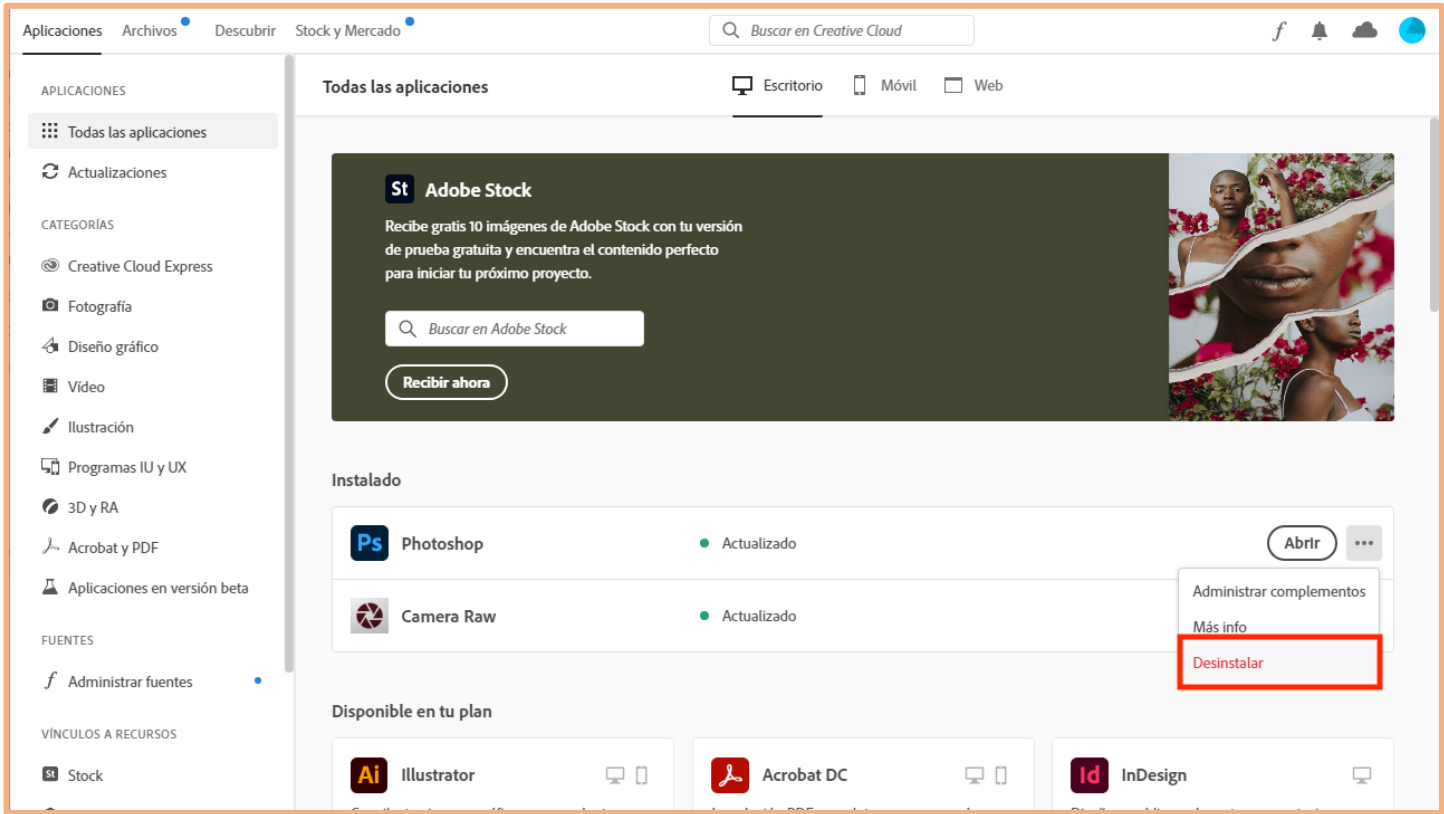
**Figura 2. Inicio de sesión**



*Fuente: Elaboración propia*

**Paso 3:** De la lista de aplicaciones instaladas, buscamos la que se quiera remover, damos clic en los 3 puntos del lado derecho y seleccionamos **Desinstalar** como se muestra en la **Figura 3**.

**Figura 3. Desinstalar aplicación**

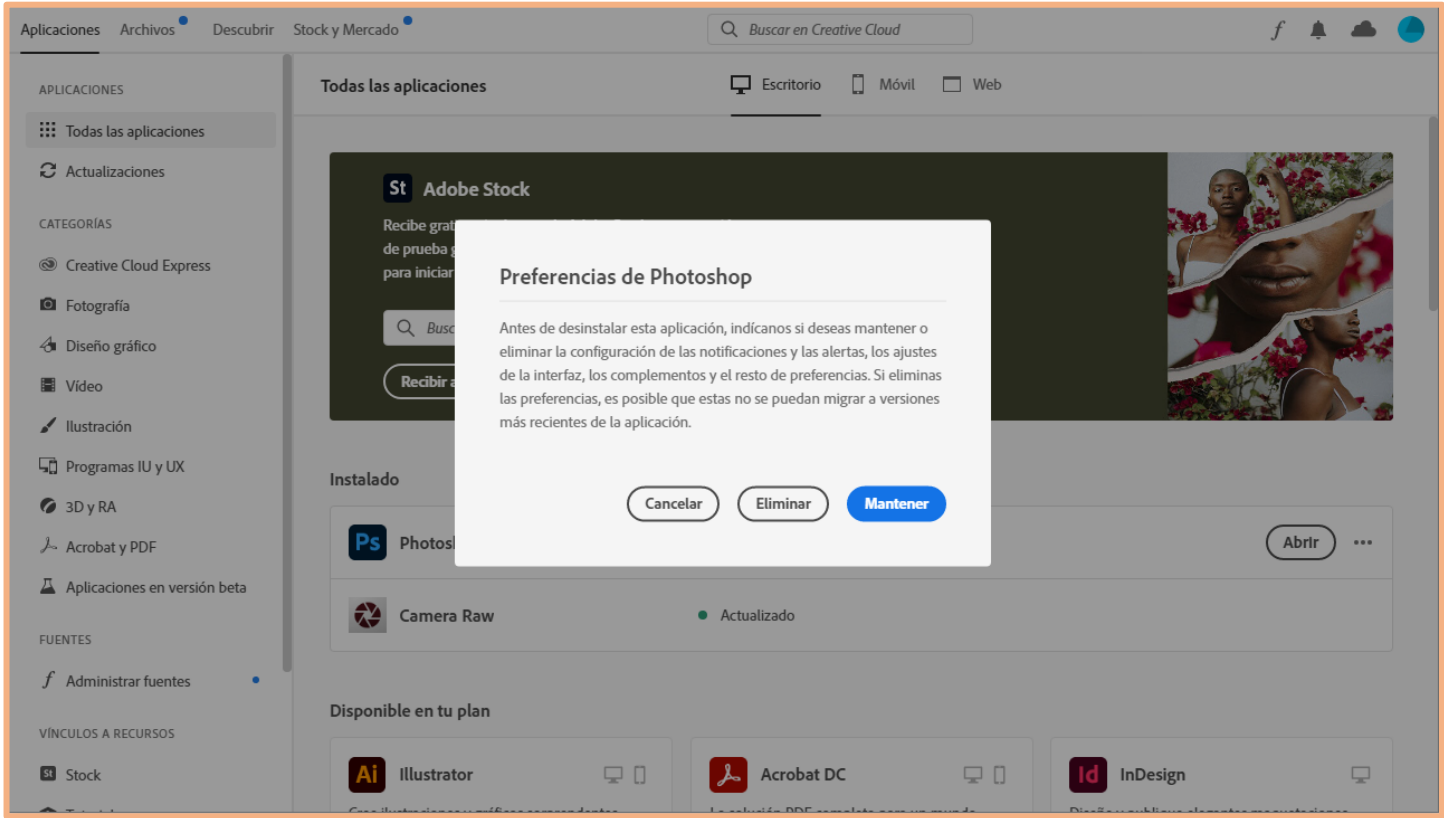


*Fuente: Elaboración propia*

**Paso 4:** Aparecerá un dialogo preguntando si deseamos eliminar las preferencias de la aplicación.

**Nota:** Para evitar errores en futuras instalaciones, lo mejor es eliminar las preferencias.

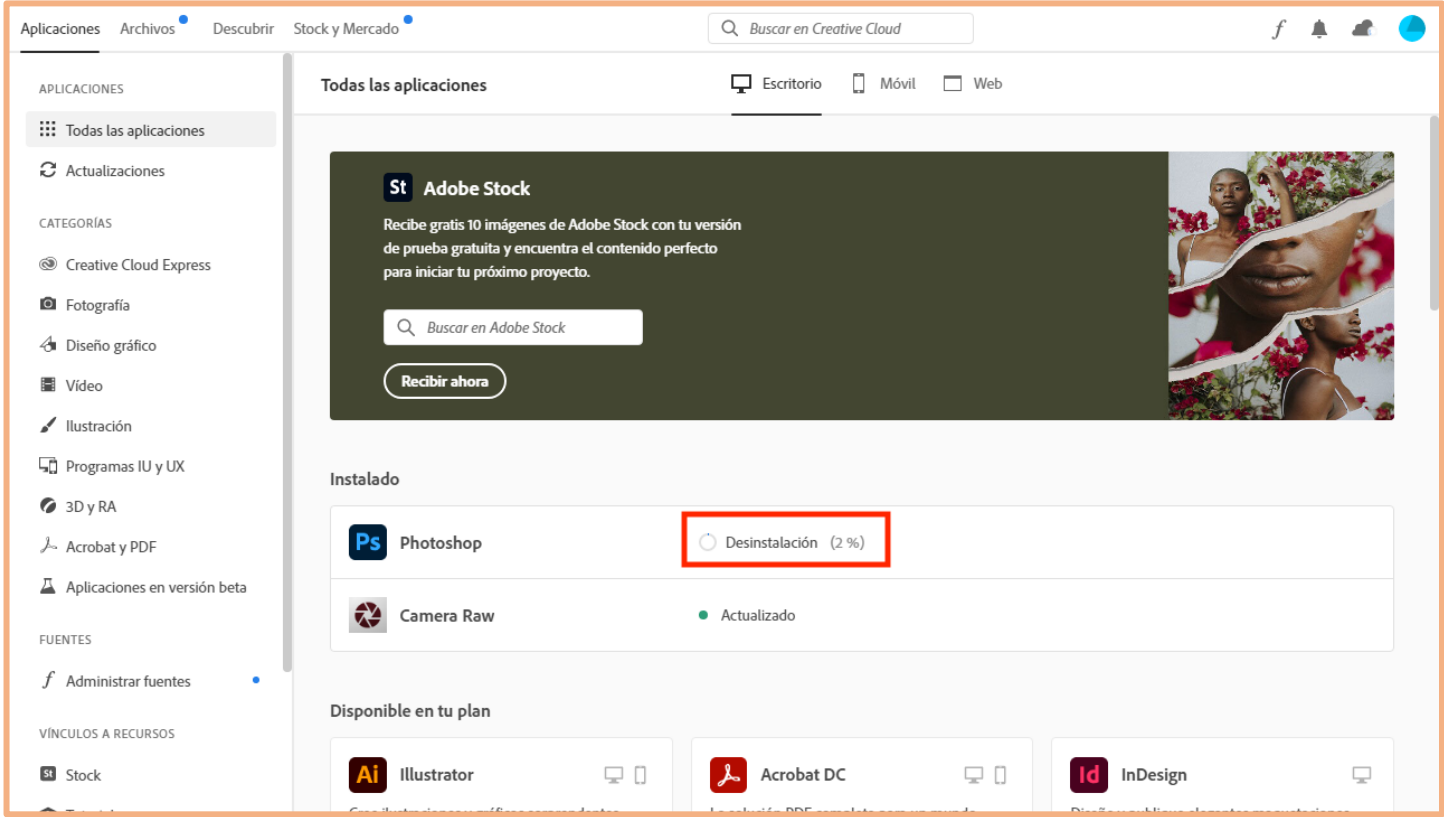
**Figura 4. Eliminar preferencias**



*Fuente: Elaboración propia*

**Paso 5:** Se iniciará el proceso de desinstalación.

**Figura 5. Progreso de desinstalación**

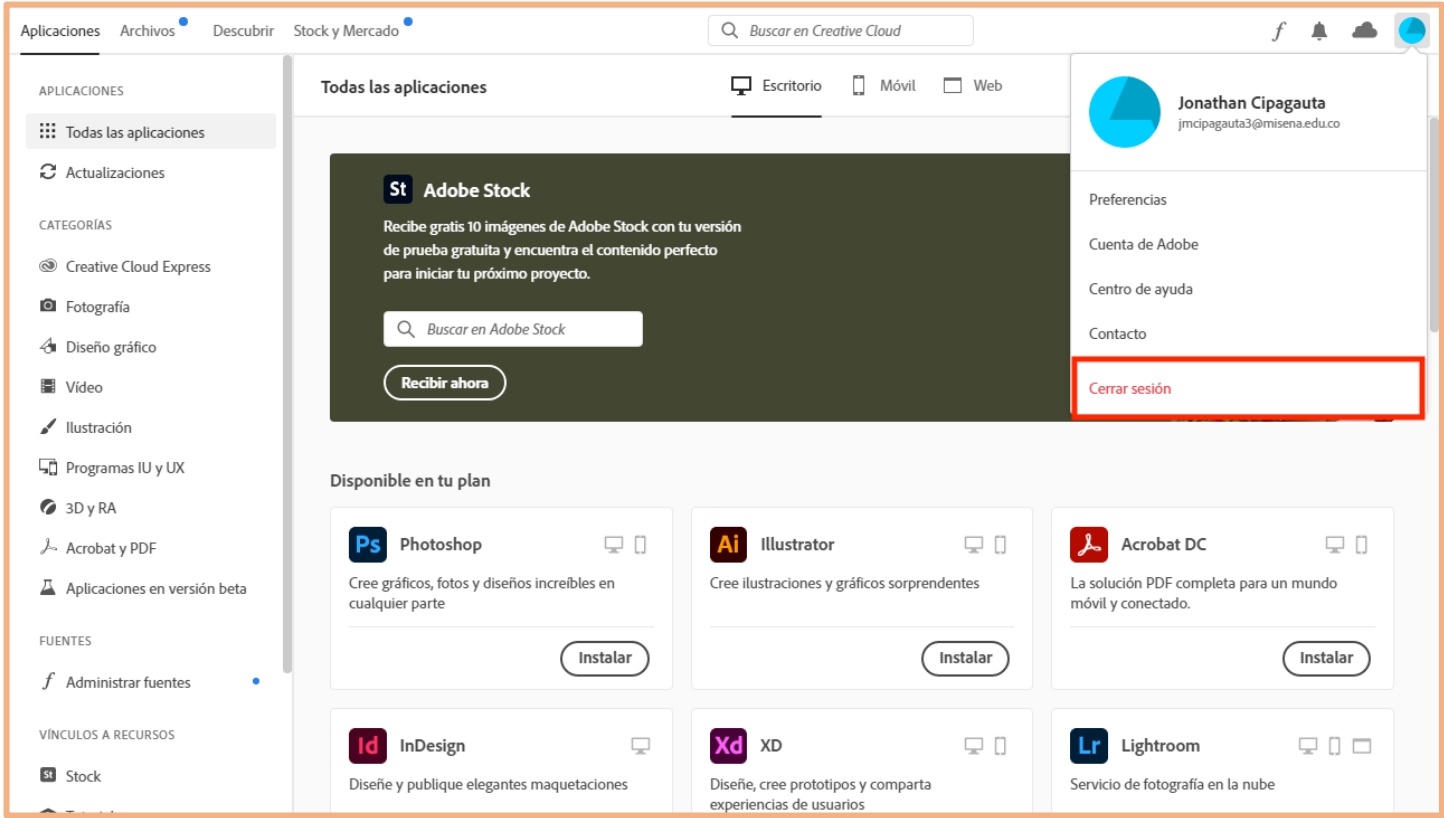


*Fuente: Elaboración propia*

**Nota:** Si se quiere eliminar la suite completa se deben hacer los pasos 3-5 con todas la aplicaciones y luego continuar al **Paso 6**.

**Paso 6:** Finaliza la sesión haciendo clic en la parte superior derecha y luego **Cerrar sesión**.

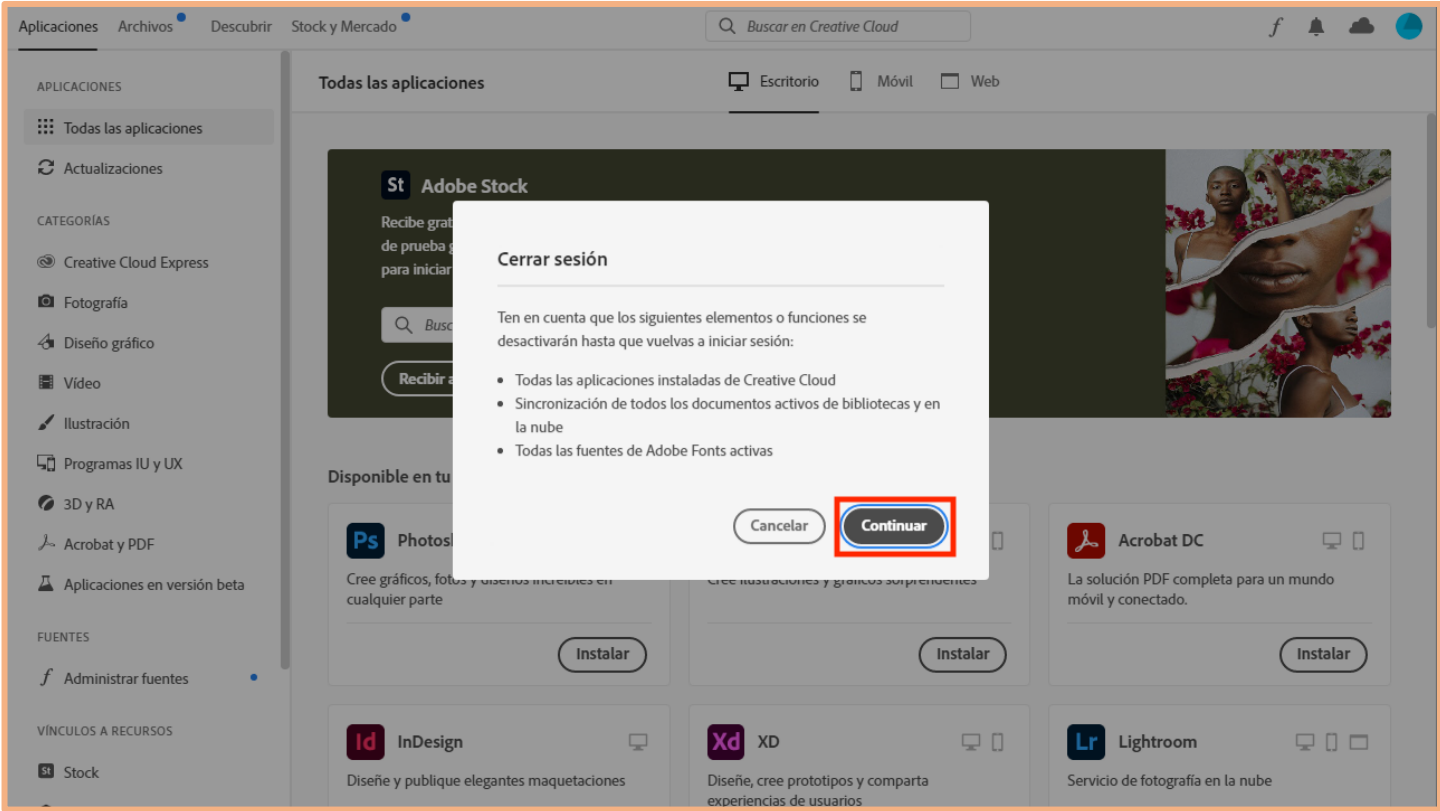
**Figura 6. Cerrar Sesión**



*Fuente: Elaboración propia*

**Paso 7:** Haz clic en **Continuar** y luego cerramos la ventana de Creative Cloud.

**Figura 7. Salir de Creative Cloud**

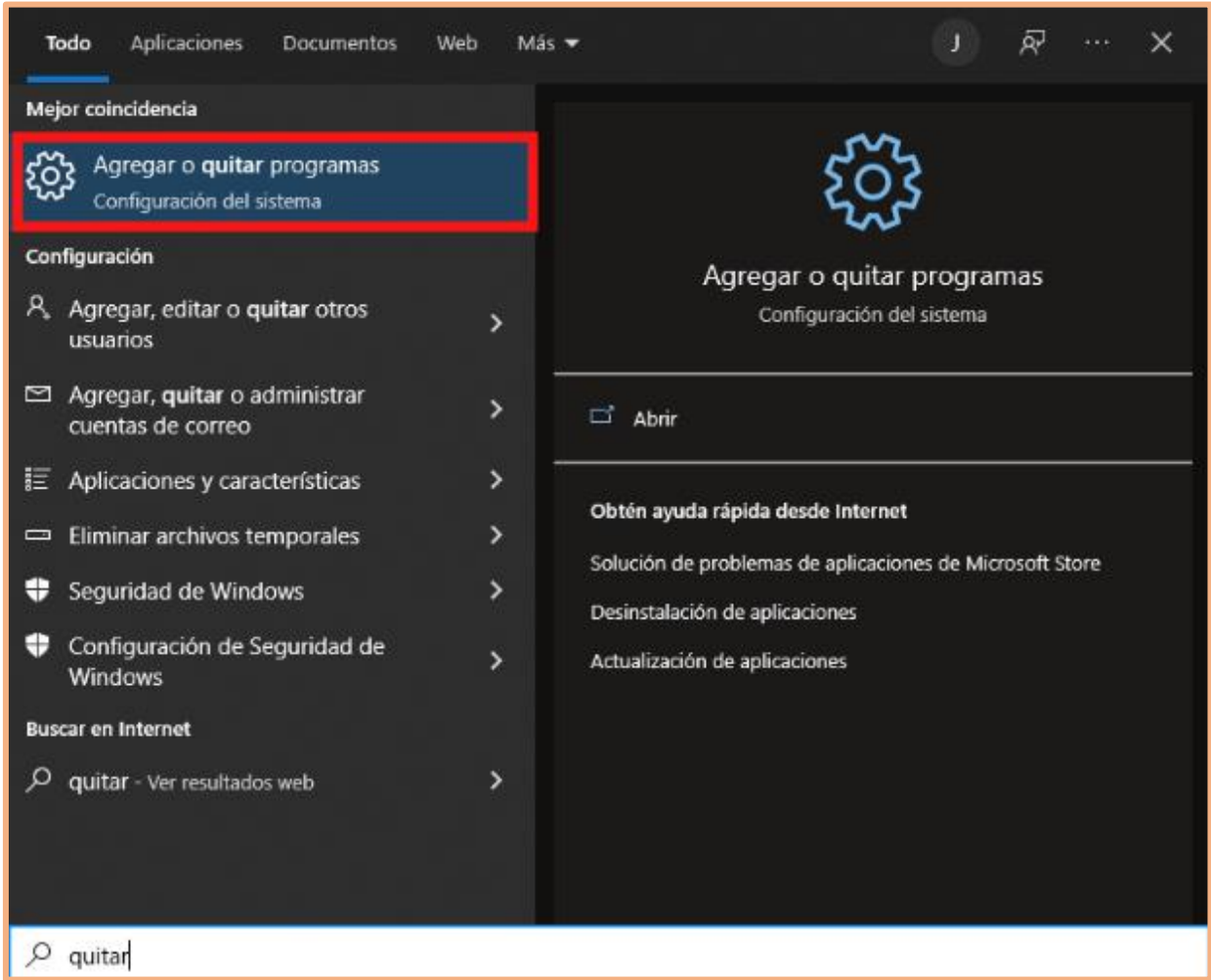


*Fuente: Elaboración propia*



**Paso 8:** Abrimos el menú de inicio, buscamos **Agregar o quitar programas** y lo abrimos.

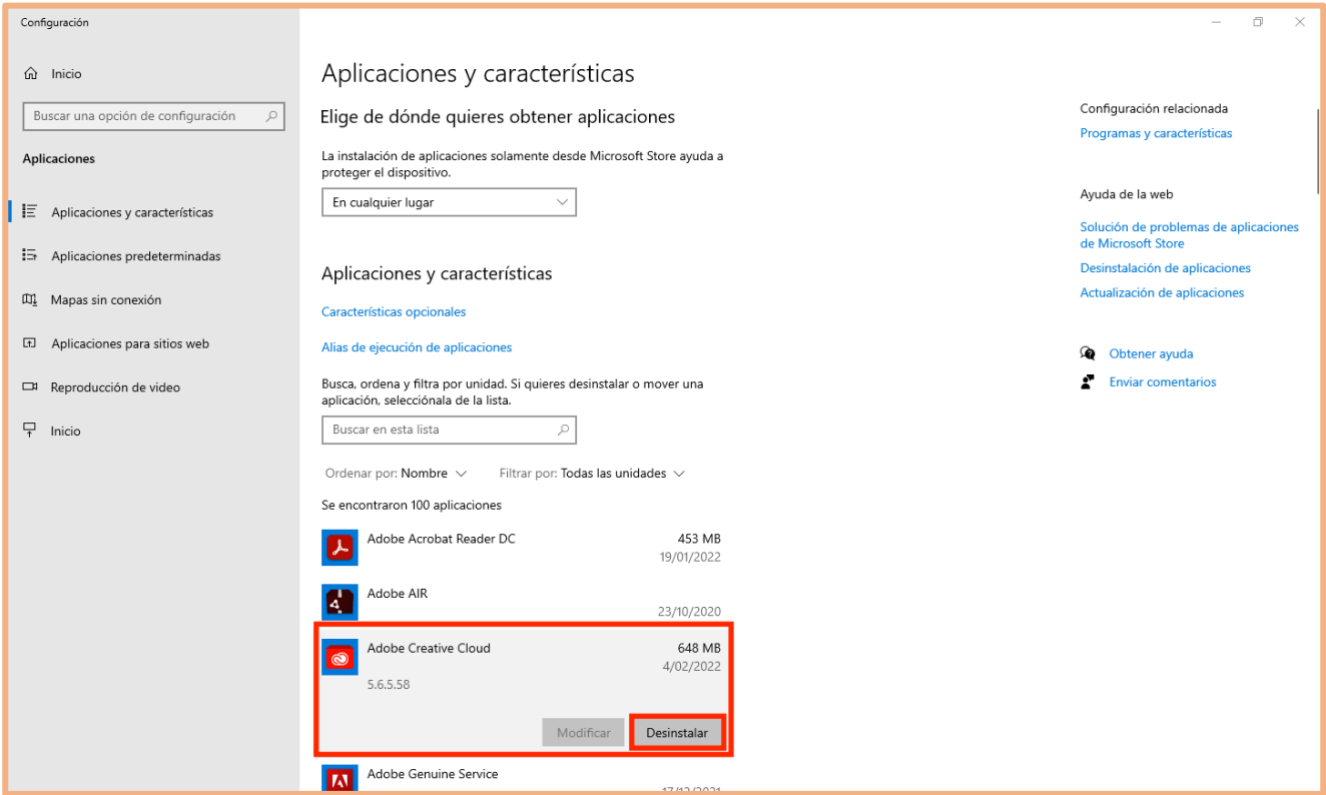
**Figura 8. Quitar Programas**



*Fuente: Elaboración propia*

**Paso 9:** De la lista de aplicaciones seleccionamos **Adobe Creative Cloud** y hacemos clic en **Desinstalar**.

**Figura 9. Desinstalar Creative Cloud**

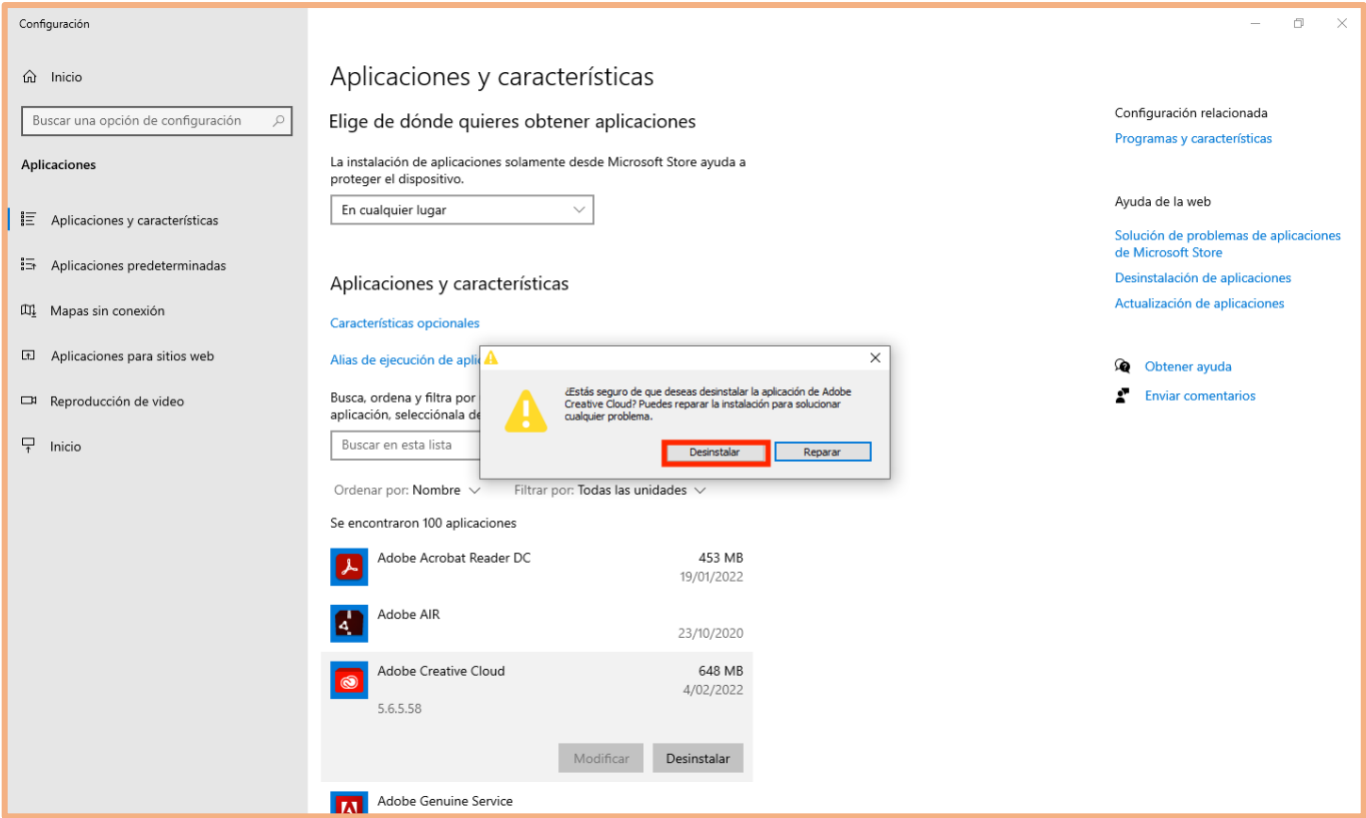


*Fuente: Elaboración propia*



**Paso 10:** En la ventana que se abre hacemos clic en **Desinstalar**.

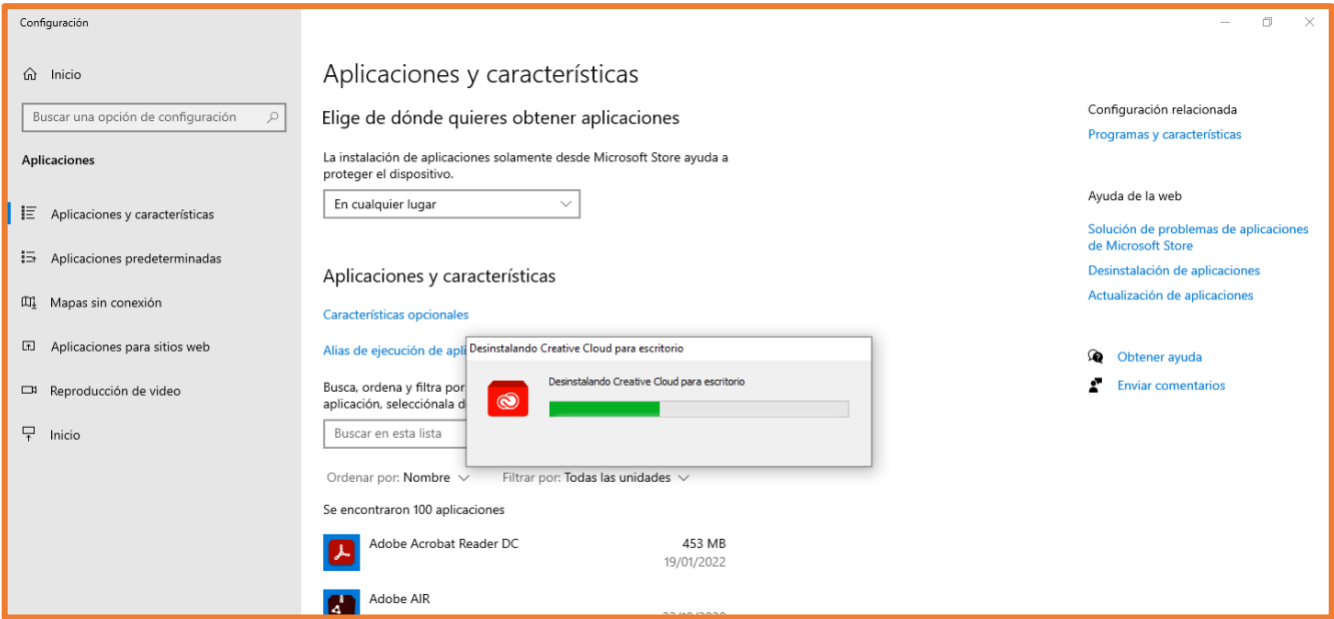
**Figura 10. Confirmar desinstalación Creative Cloud**



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Paso 11:** Saldrá una barra de progreso lo que indica que la aplicación ya se está desinstalando.

**Figura 11. Progreso de desinstalación Creative Cloud**



**Fuente:** *Elaboración propia*

**ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS**

ERROR / FALLO	EVIDENCIA / SOLUCIÓN