



MANUAL DE DESINSTALACIÓN CREATIVE CLOUD PARA LICENCIAMIENTO POR USUARIO DESIGNADO MAC

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
DEFINICIONES	2
SIGLAS	2
PRE-CONDICIONES	3
RECOMENDACIONES PREVIAS A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO	3
PASOS DE DESINSTALACIÓN	3
ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS	10

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO
1	05-02-2022	Creación del documento.
2	23-05-2022	Modificación de la plantilla, se crearon pasos adicionales para una información más completa y se modificó la gramática de los pasos ya existentes.

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 para el licenciamiento por usuario designado para MacOS.

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 para evitar posibles conflictos que se pudieran 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 MacOS 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
- **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.
- 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.

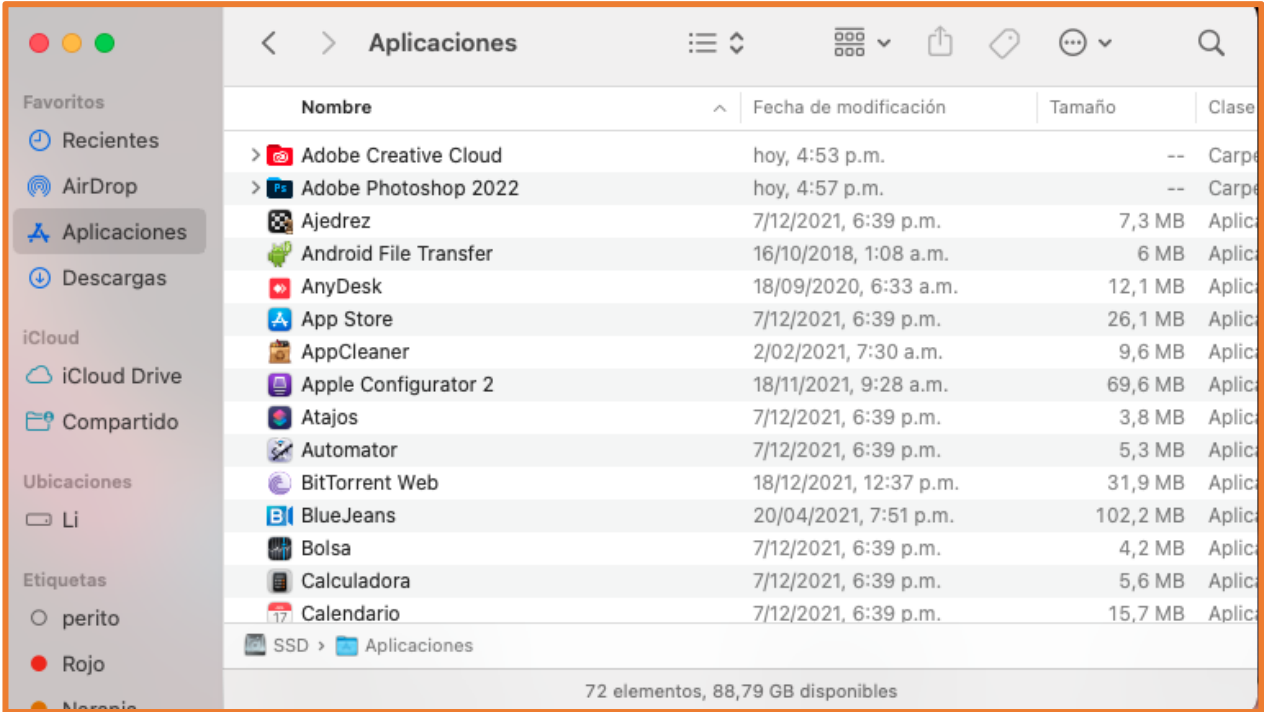
RECOMENDACIONES PREVIAS A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

- 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 7 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: En una ventana del **Finder**, vamos a aplicaciones y abrimos **Adobe Creative Cloud**.

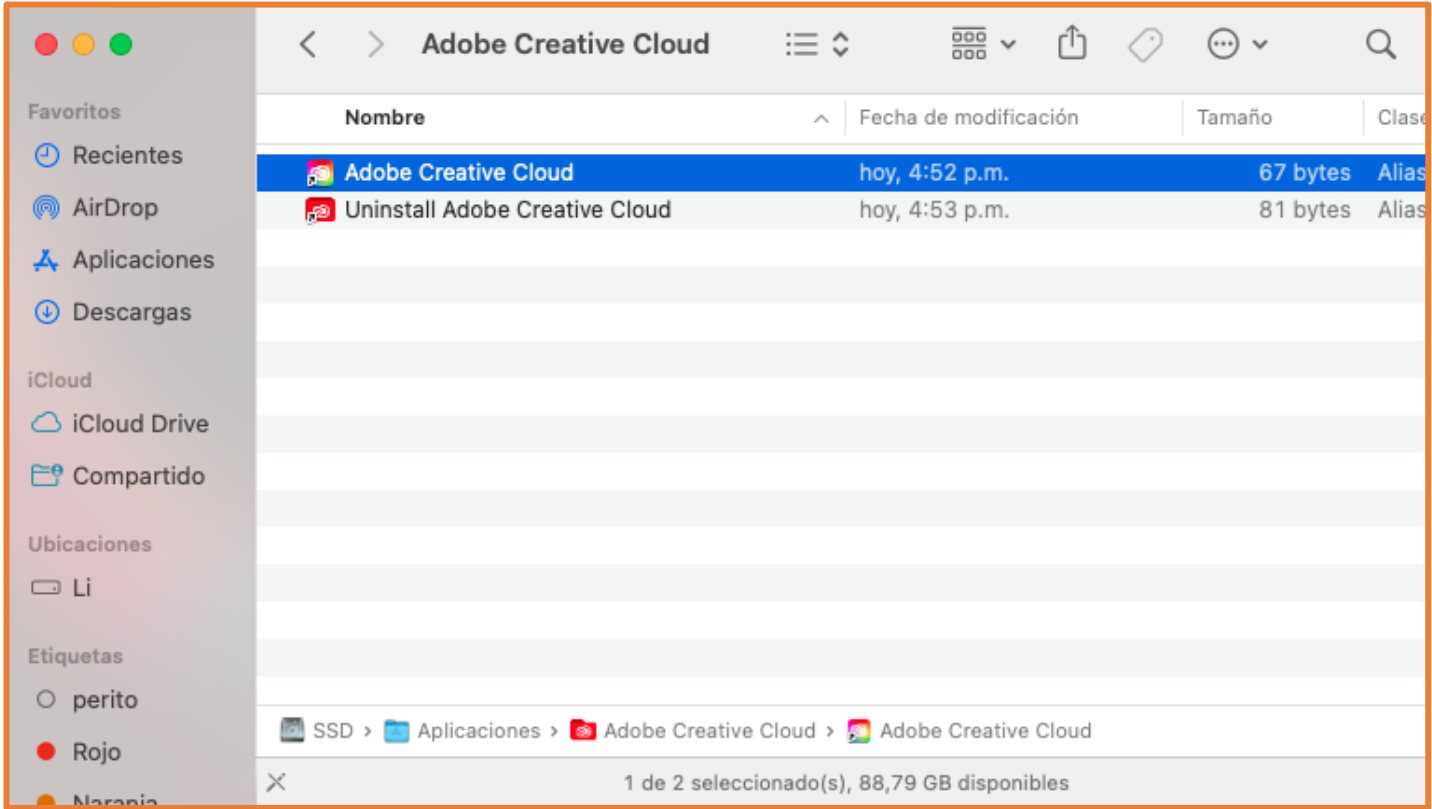
Figura 1. Carpeta aplicaciones



Fuente: Elaboración propia

Paso 2: Ejecutamos Adobe Creative Cloud.

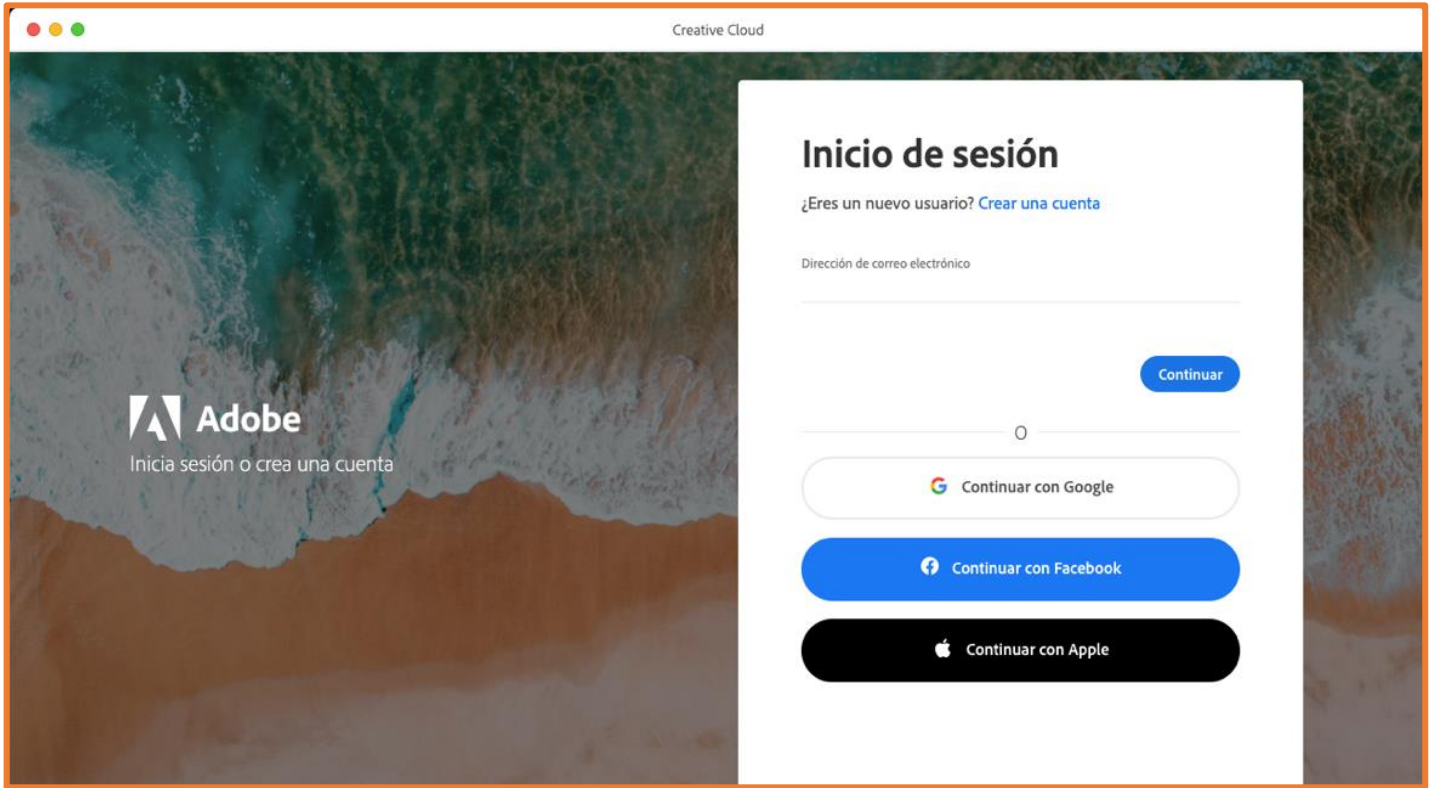
Figura 2. Abrir Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

Paso 3: Al abrir la aplicación puede solicitar que inicies sesión con un Adobe ID activo. En caso de que no sea así avanza al Paso 5.

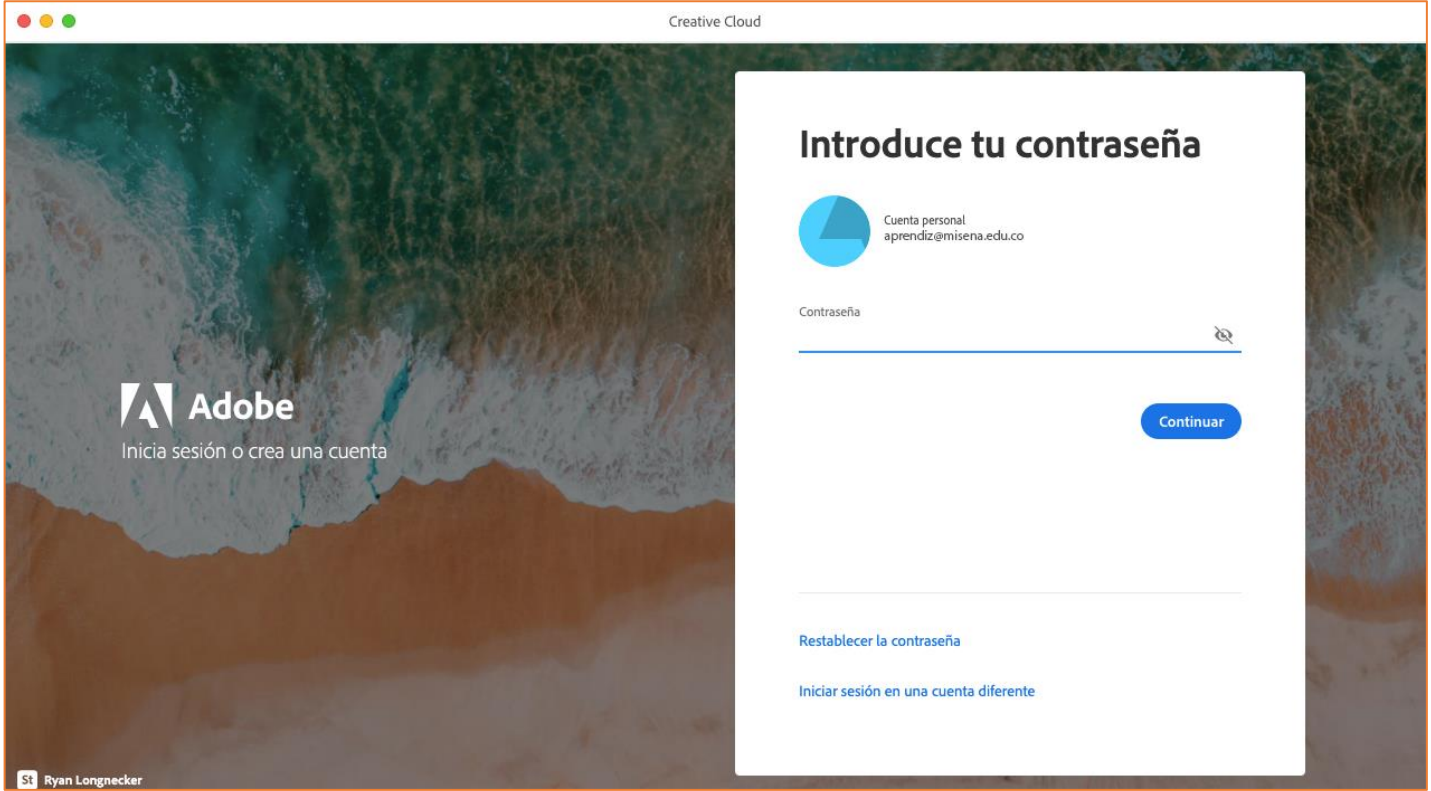
Figura 3. Inicio de sesión



Fuente: Elaboración propia

Paso 4: Introduce la contraseña del Adobe ID.

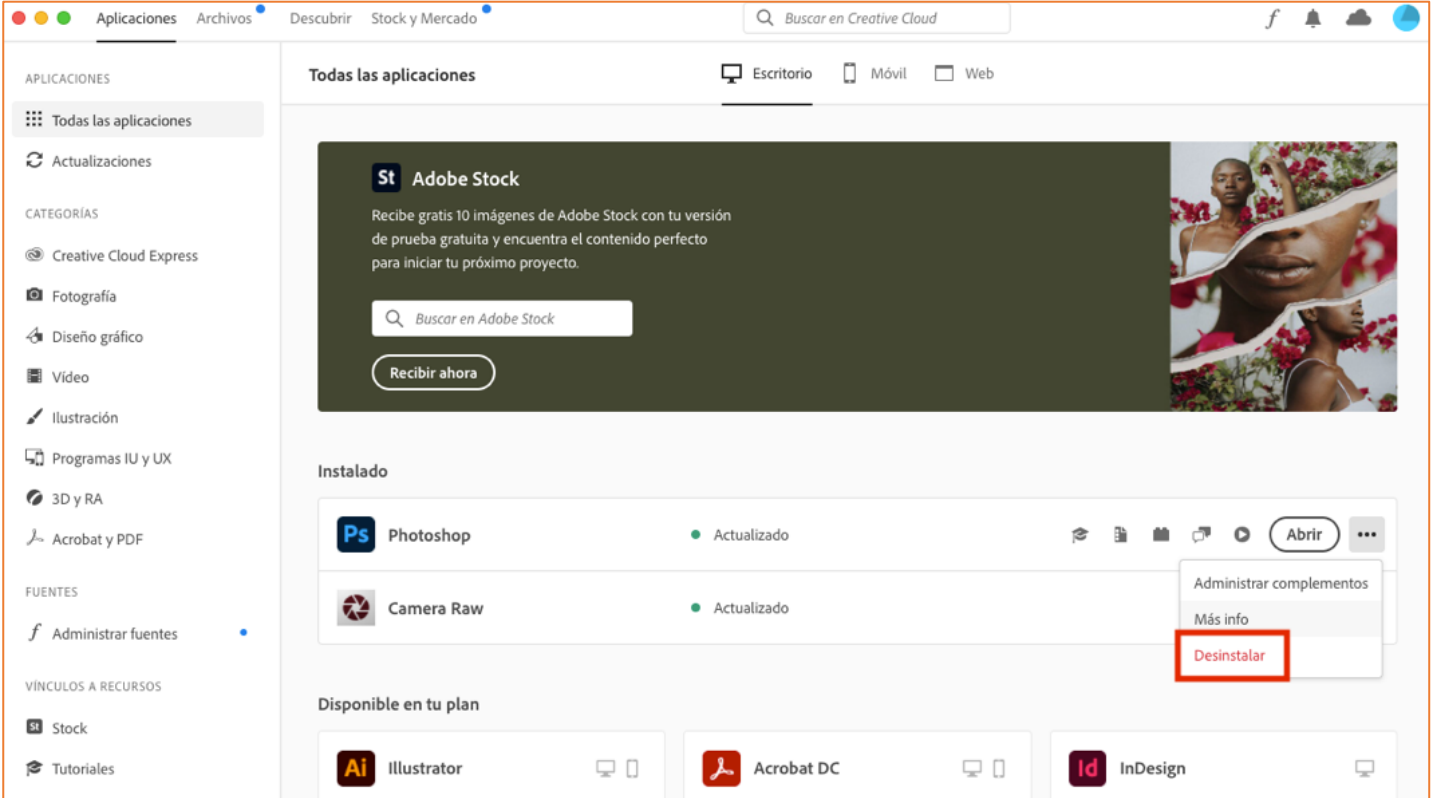
Figura 4. Introducir contraseña



Fuente: Elaboración propia

Paso 5: En la lista de aplicaciones instaladas, ubica el cursor encima de la aplicación que quieras remover y haz clic en los 3 puntos que salen a la derecha. Luego de esto haz clic en **Desinstalar**.

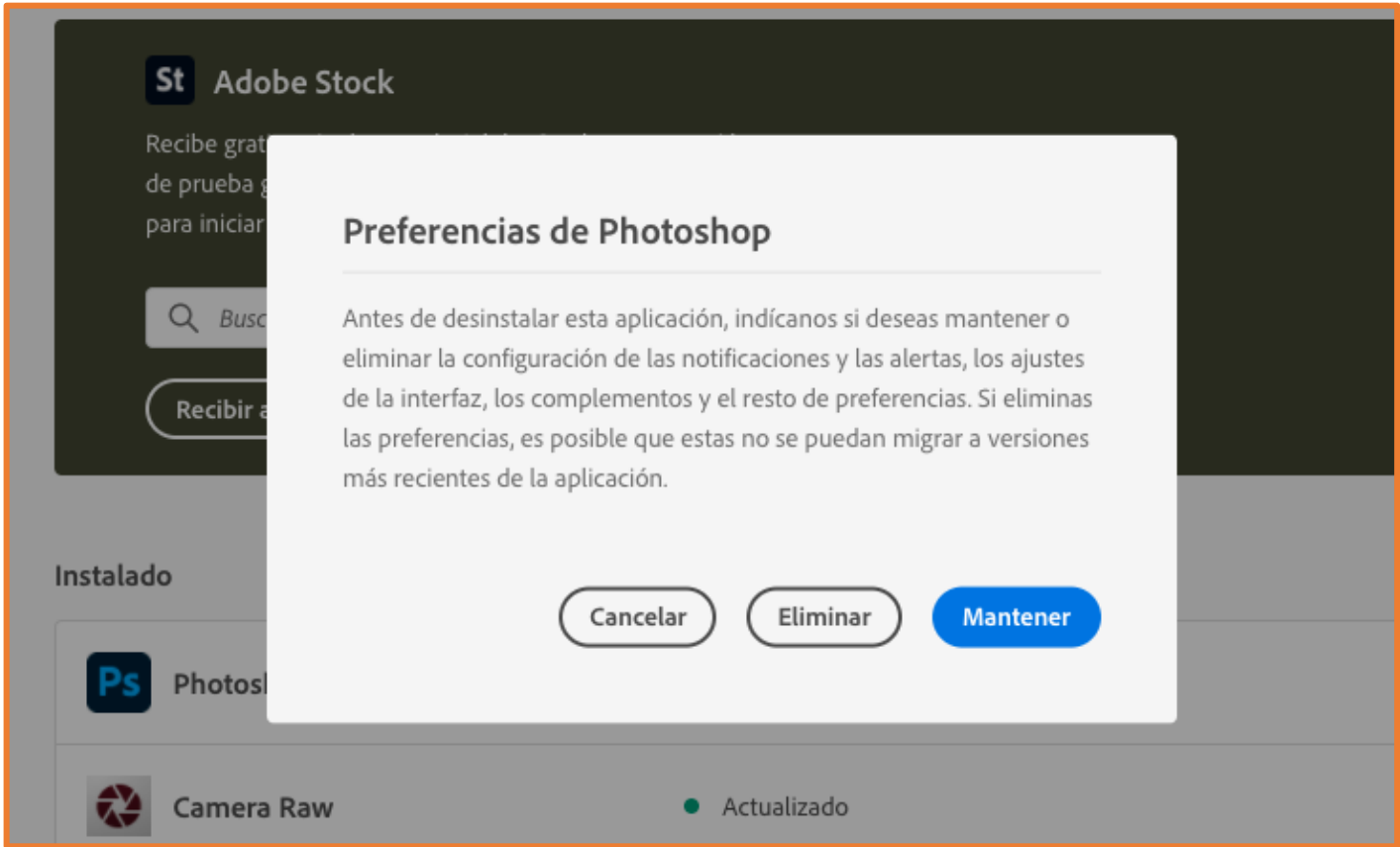
Figura 5. Desinstalar aplicaciones



Fuente: Elaboración propia

Paso 6: Saldrá una ventana preguntando si se quiere eliminar o mantener las preferencias. Lo recomendable es eliminarlas, para evitar fallos con futuras instalaciones.

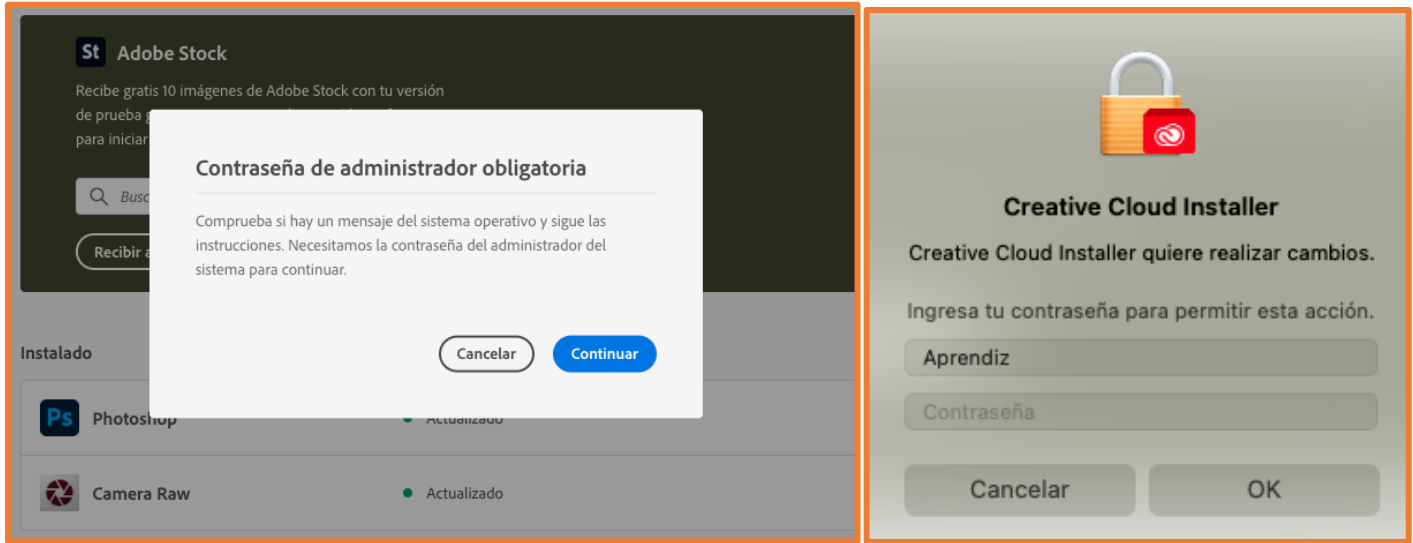
Figura 6. Eliminar preferencias



Fuente: Elaboración propia

Nota: Si sale esta advertencia haz clic en **Continuar** y coloca la clave del equipo.

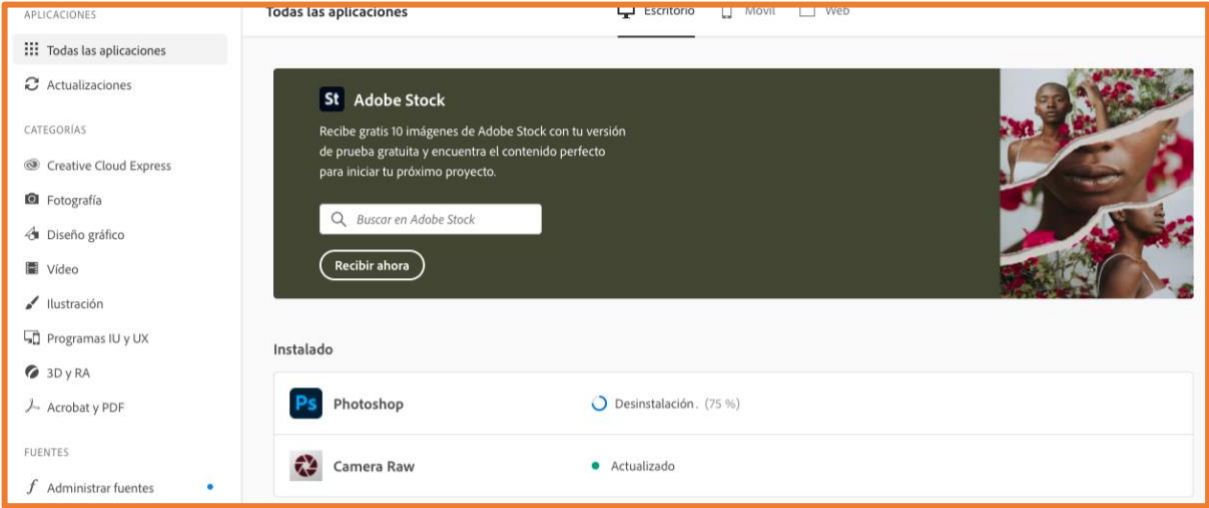
Figura 7. Contraseña del equipo



Fuente: Elaboración propia

Paso 7: En este punto la desinstalación iniciará y aparecerá el porcentaje del progreso.

Figura 8. Progreso de desinstalación

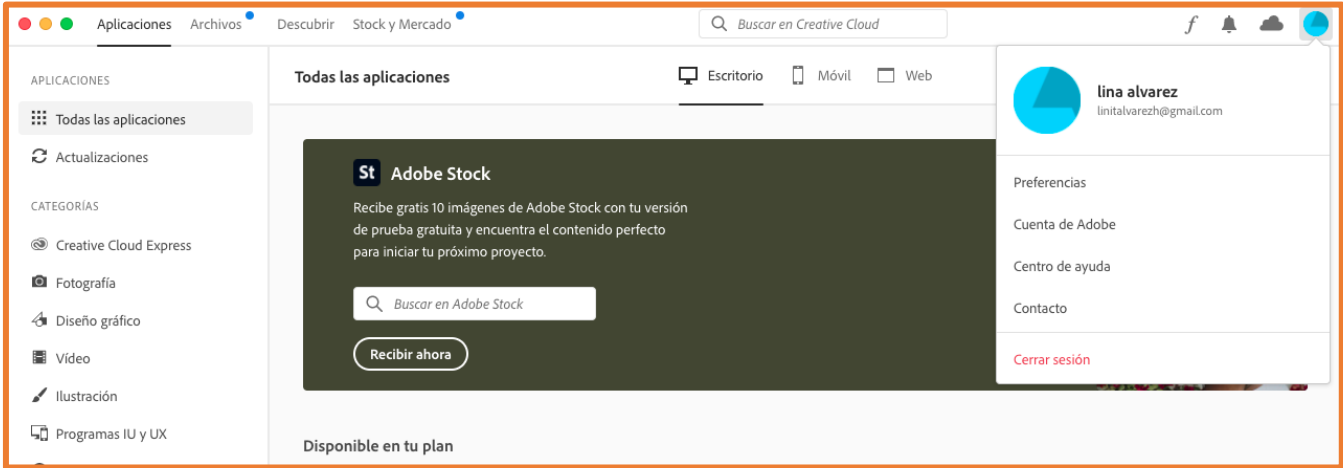


Fuente: Elaboración propia

Nota: Si necesitas desinstalar más aplicaciones o la suite completa, repite los pasos 5, 6 y 7 con cada una.

Paso 8: Después de desinstalar todas las aplicaciones damos clic en la foto de perfil y luego en Cerrar sesión.

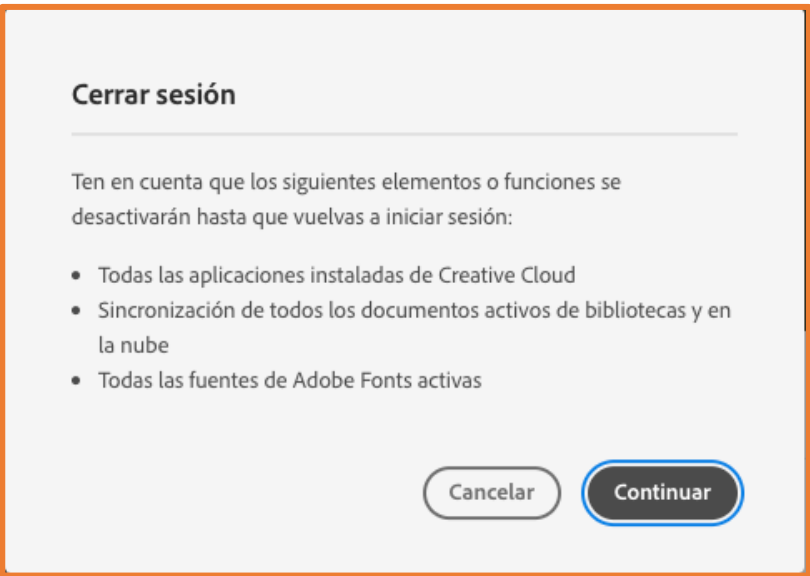
Figura 9. Cerrar sesión



Fuente: Elaboración propia

Nota: Si sale esta advertencia le das clic en continuar.

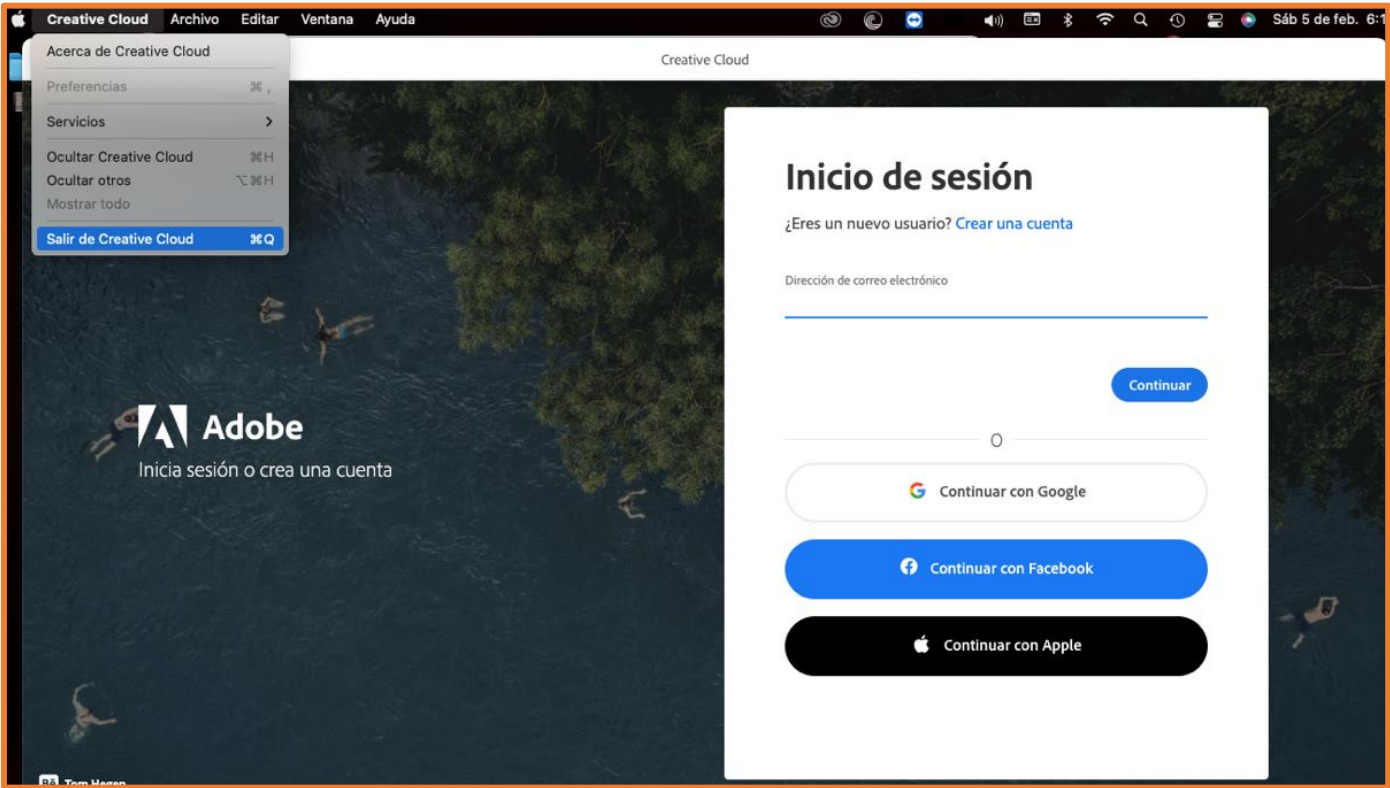
Figura 10. Confirmar cierre de sesión



Fuente: Elaboración propia

Paso 9: Sal de la aplicación Creative Cloud. Para ello haz clic en **Creative Cloud** (parte superior izquierda) y luego **Salir** o presiona **cmd + Q** en el teclado.

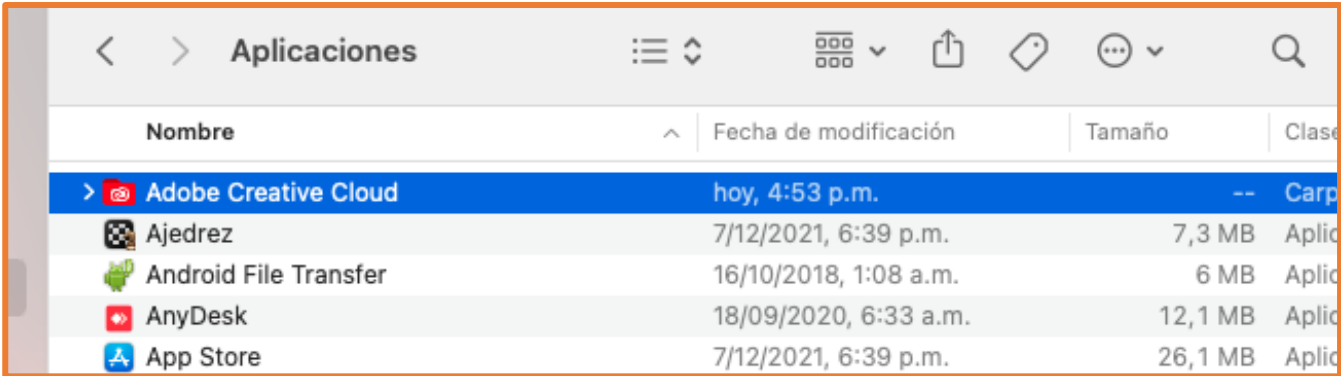
Figura 11. Salir de Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

Paso 10: Nuevamente dirígete a **aplicaciones** desde una ventana del **Finder** y abre **Adobe Creative Cloud**.

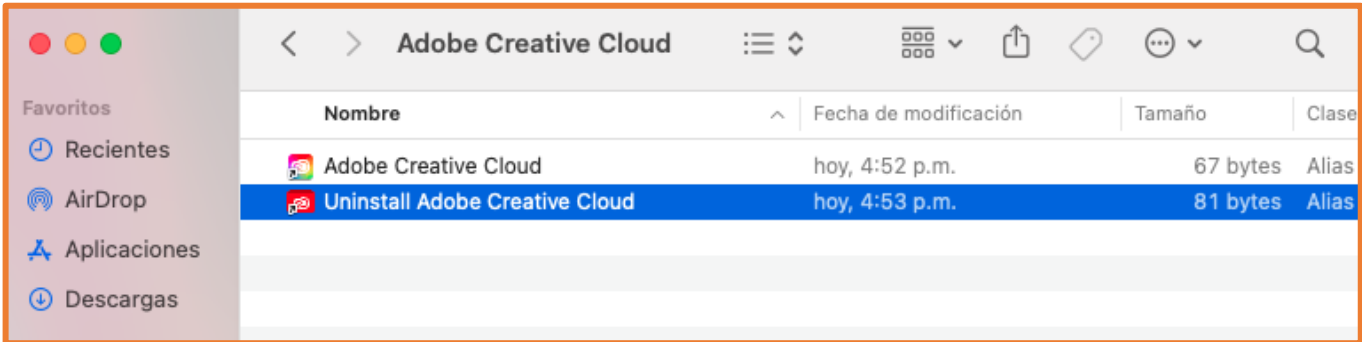
Figura 12. Ubicar Creative Cloud en aplicaciones



Fuente: Elaboración propia

Paso 11: Ejecuta la aplicación **Uninstall Adobe Creative Cloud**.

Figura 13. Ejecutar el desinstalador de Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

Paso 12: Ingresa la clave del equipo. Debe ser de un usuario administrador del equipo.

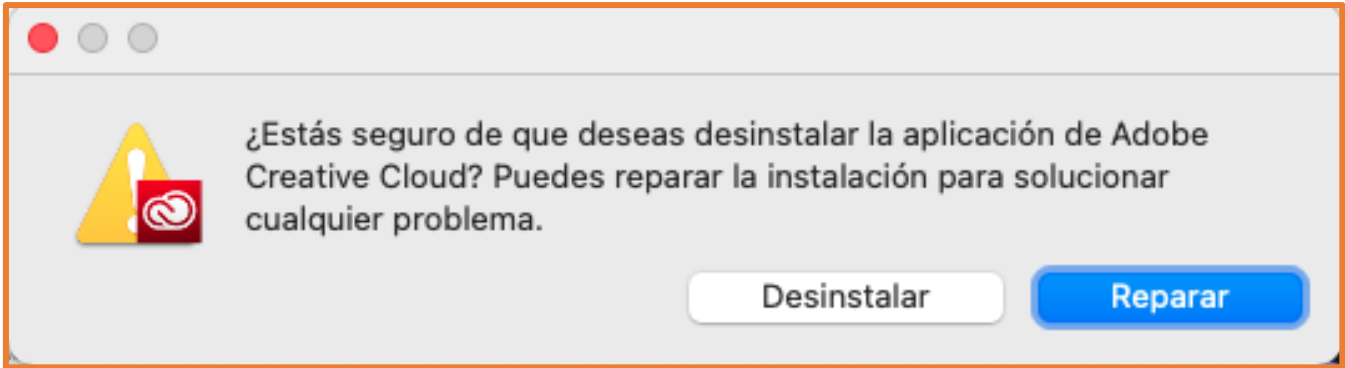
Figura 14. Introducir contraseña



Fuente: Elaboración propia

Paso 13: Haz clic en **Desinstalar**.

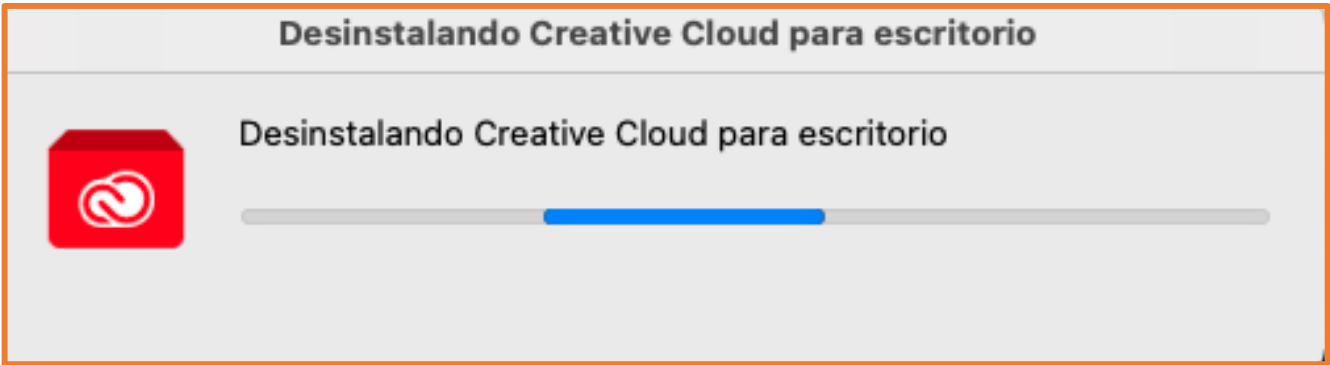
Figura 15. Desinstalar Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

Paso 14: Esperamos a que finalice el proceso.

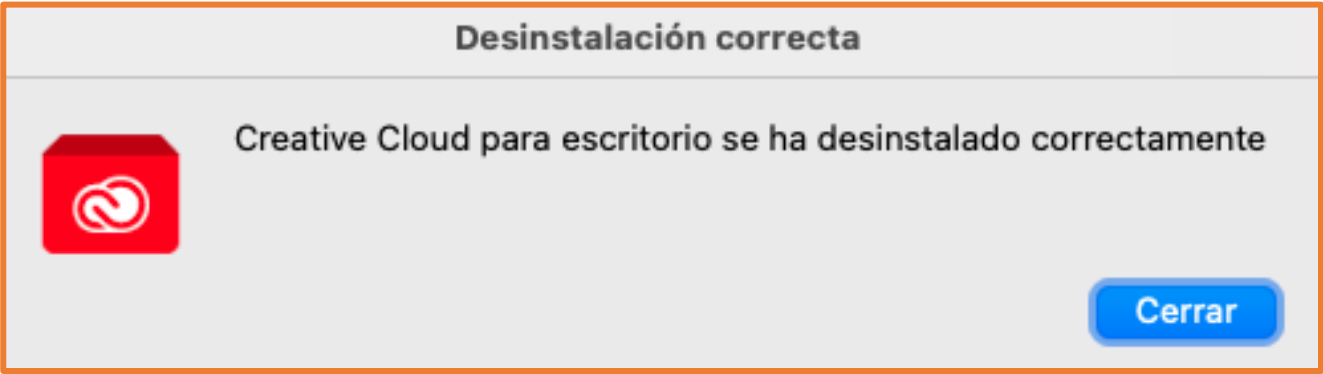
Figura 16. Progreso de desinstalación



Fuente: Elaboración propia

Paso 15: Al finalizar el proceso haz clic en **Cerrar**.

Figura 17. Desinstalación completa



Fuente: Elaboración propia

ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS

ERROR / FALLO	EVIDENCIA / SOLUCIÓN