




MANUAL DE DESINSTALACIÓN CREATIVE CLOUD EQUIPOS DE LABORATORIO Y 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>3</i>
<i>PRE-CONDICIONES</i>	<i>3</i>
<i>RECOMENDACIONES PREVIAS A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO</i>	<i>3</i>
<i>PASOS DE DESINSTALACIÓN</i>	<i>4</i>
<i>DESACTIVAR LICENCIA PARA EQUIPOS DE LABORATORIO</i>	<i>9</i>
<i>POST-CONDICIONES</i>	<i>12</i>
<i>ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS</i>	<i>13</i>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO
1	05-02-2022	Creación del documento.
2	24-03-2022	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	Lina Alvarez Jonathan Cipagauta	

	MANUAL DE DESINSTALACIÓN CREATIVE CLOUD EQUIPOS DE LABORATORIO Y LICENCIAMIENTO POR USUARIO DESIGNADO WINDOWS	Código: MN-CC-D001
		Versión: 2
		Pág. 2 de 13

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.

OBJETIVO

Brindar el paso a paso que debe seguir el personal de la mesa de servicios 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 que, por solicitud o necesidad, deban realizar la desinstalación de una o varias aplicaciones de adobe así como la suite completa. Este documento es valido para el sistema operativo Windows 10 que tenga el modelo de licenciamiento por usuario designado o por dispositivo compartido (equipos de los ambientes de aprendizaje).

DEFINICIONES

- **Activación:** Es el procedimiento en el que las aplicaciones instaladas en un equipo permiten el uso de todas sus características mediante el ingreso de las credenciales del usuario. La forma en que se activan las aplicaciones varia según el modelo de licenciamiento implementado en el equipo.
- **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.
- **Adobe Licensing Toolkit:** Es la utilidad creada por Adobe para asignar y eliminar licencias para equipos destinados a ambientes de aprendizaje. En el modelo de licenciamiento contratado por SENA, unicamente se usa para remover licencias.
- **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 dispositivo compartido:** Es el modelo de licenciamiento en el que la suite es instalada en un equipo junto con una llave de activación, la cual activa las aplicaciones mediante el logueo con un Adobe ID activo tenga o no licencia activa.
- **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
- **CMD:** Símbolo del sistema. Interprete de comandos de Windows
- **NUL:** Named User License (Licencia por usuario designado)
- **SDL:** Shared Device License (Licencia por dispositivo compartido)

PRE-CONDICIONES

- El equipo debe tener una conexión a internet estable para la actualización de los registros de activación en los sistemas de Adobe.
- Se debe contar con un Adobe ID, así este no tenga licenciamiento activo.
- Sistema operativo licenciado.
- Contar con un ticket activo en el que el usuario o equipo de laboratorio solicite o requiera la desinstalación de los programas como parte de la solución del caso.
- Tener conocimiento básico del sistema de archivos de Windows y manejo básico de CMD.
- Para el licenciamiento de equipos de laboratorio, descargar:
https://www.adobe.com/go/licensing_toolkit_win_es

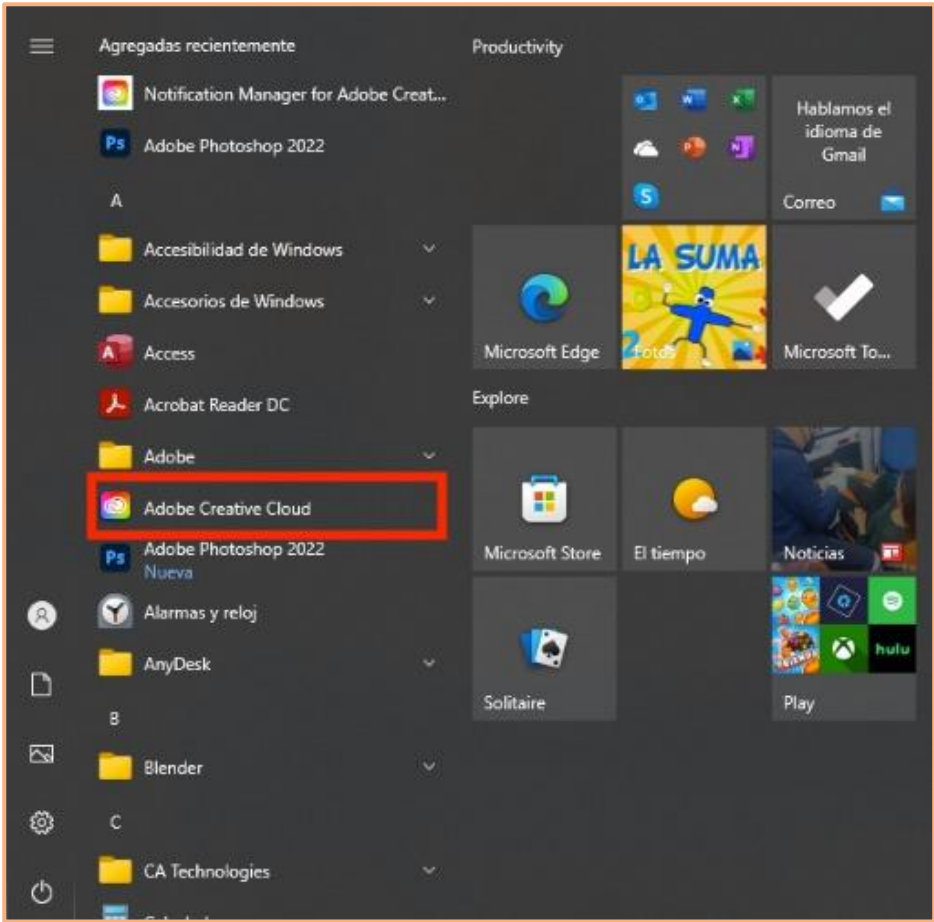
RECOMENDACIONES PREVIAS A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

- En caso de querer desinstalar una aplicación, independientemente del modelo de licenciamiento implementado en el equipo, seguir el documento hasta el paso 5 únicamente.
- En caso de querer desinstalar toda la suite para el licenciamiento por usuario designado, seguir el documento hasta el paso 11 únicamente.
- Para realizar la desinstalación de toda la suite en equipos de ambientes de aprendizaje, completar la totalidad de los pasos del documento.

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

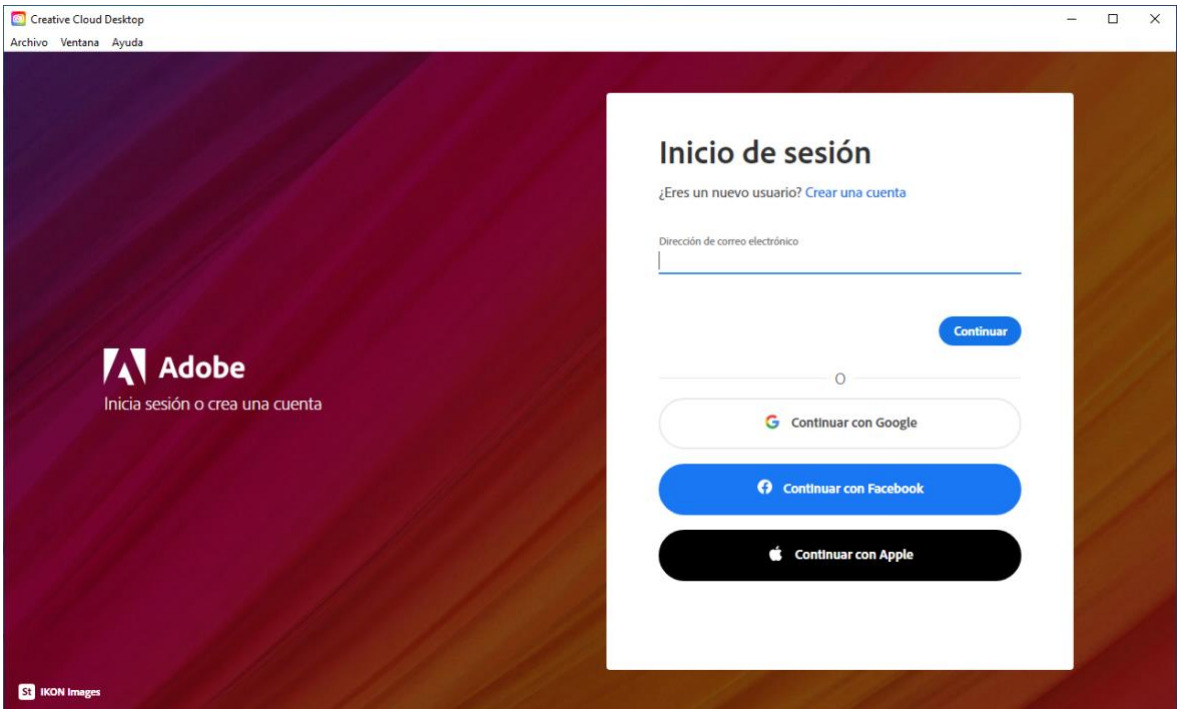


Fuente: Elaboración propia

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.

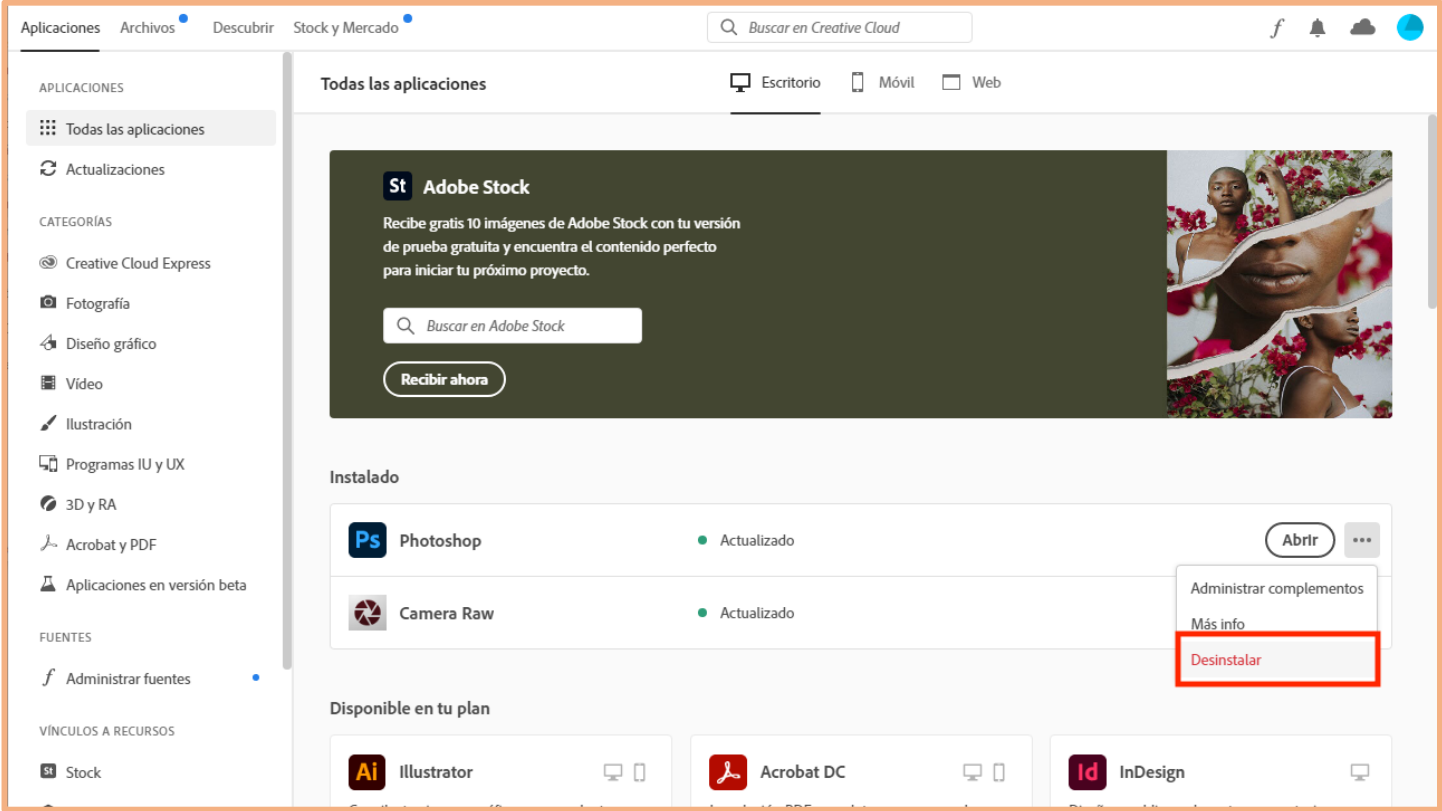
Figura 2. Inicio de sesión



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

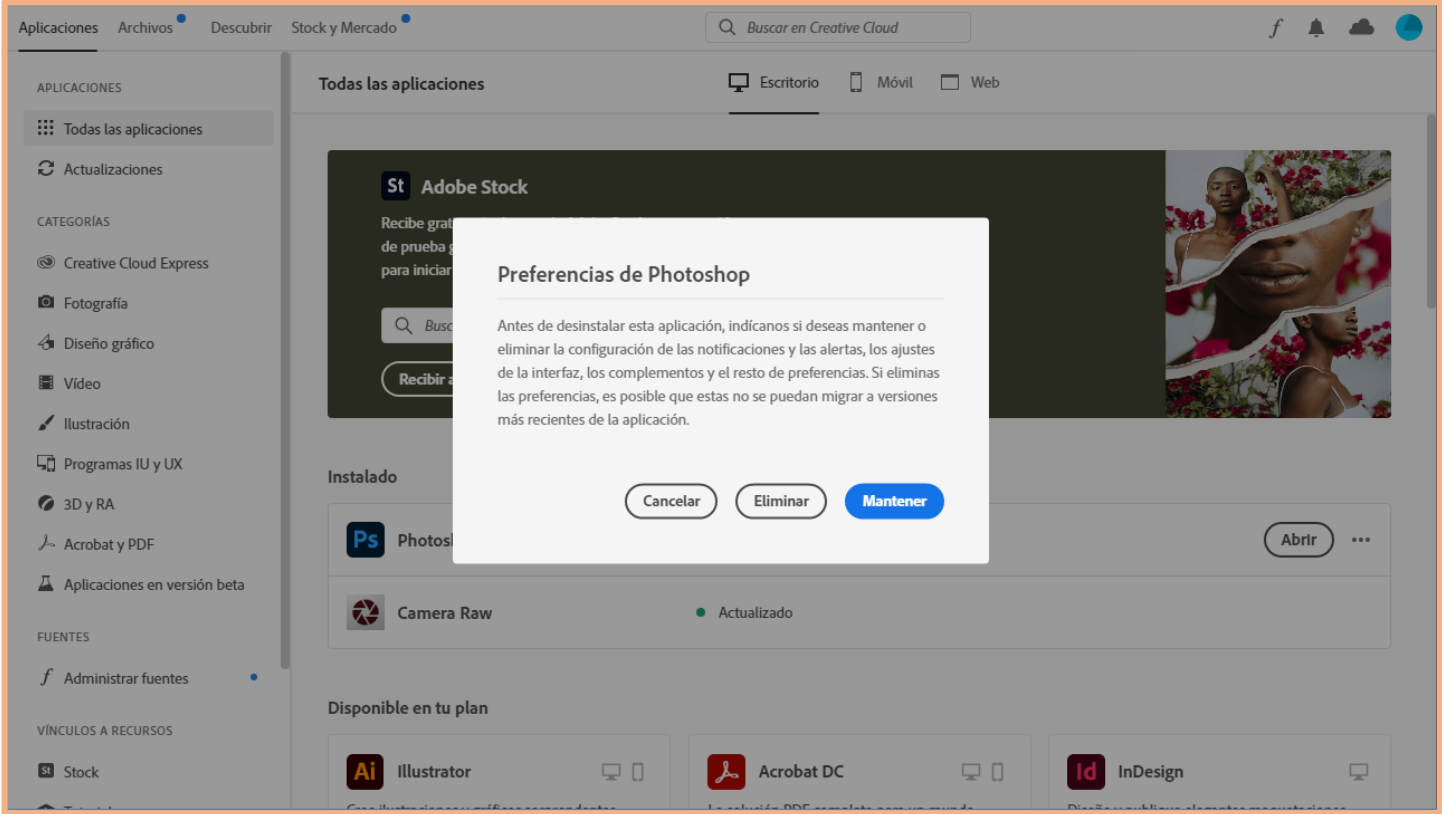


Fuente: Elaboración propia

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.

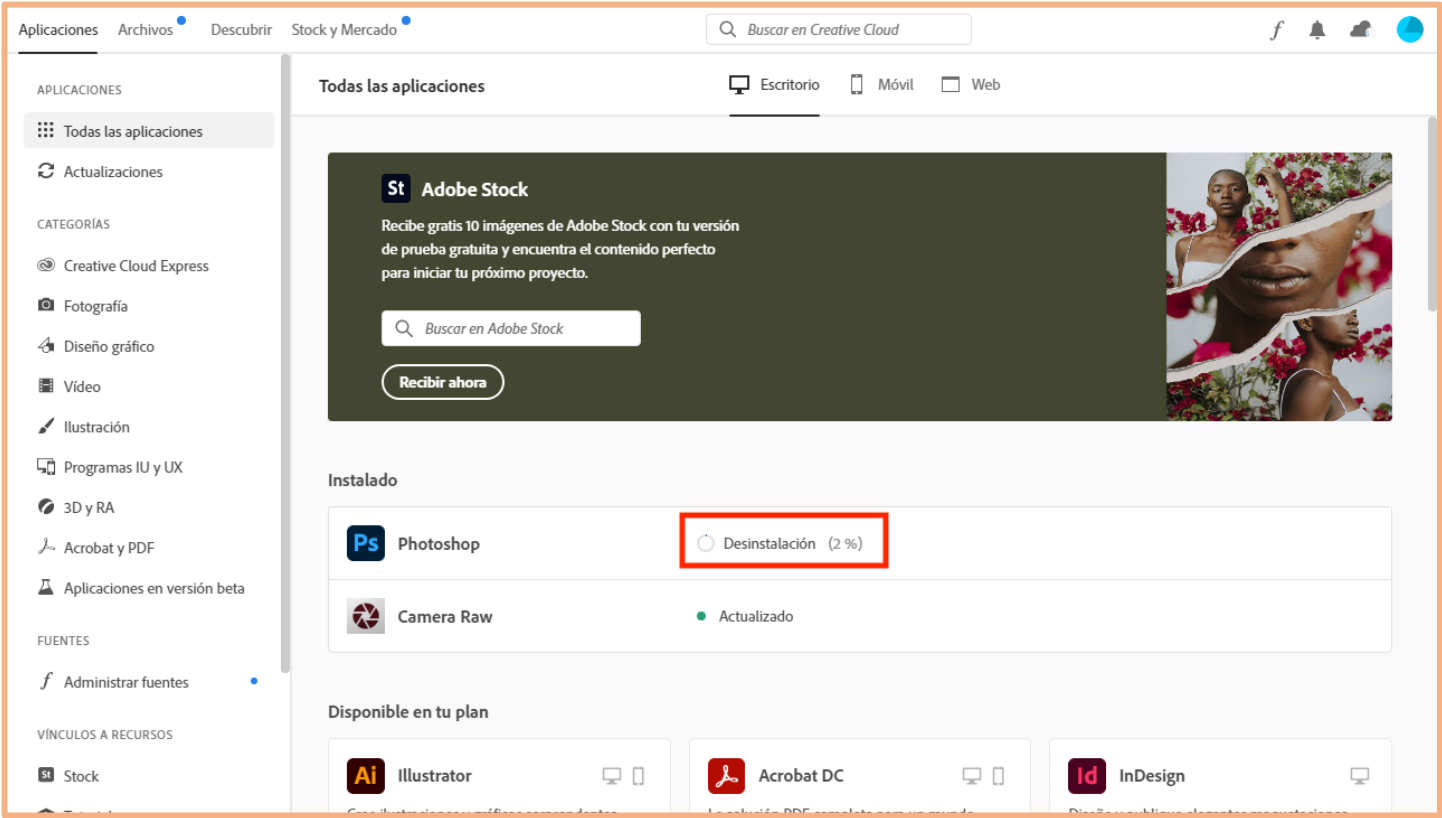
Figura 4. Eliminar preferencias



Fuente: Elaboración propia

Paso 5: Se iniciará el proceso de desinstalación.

Figura 5. Progreso de desinstalación

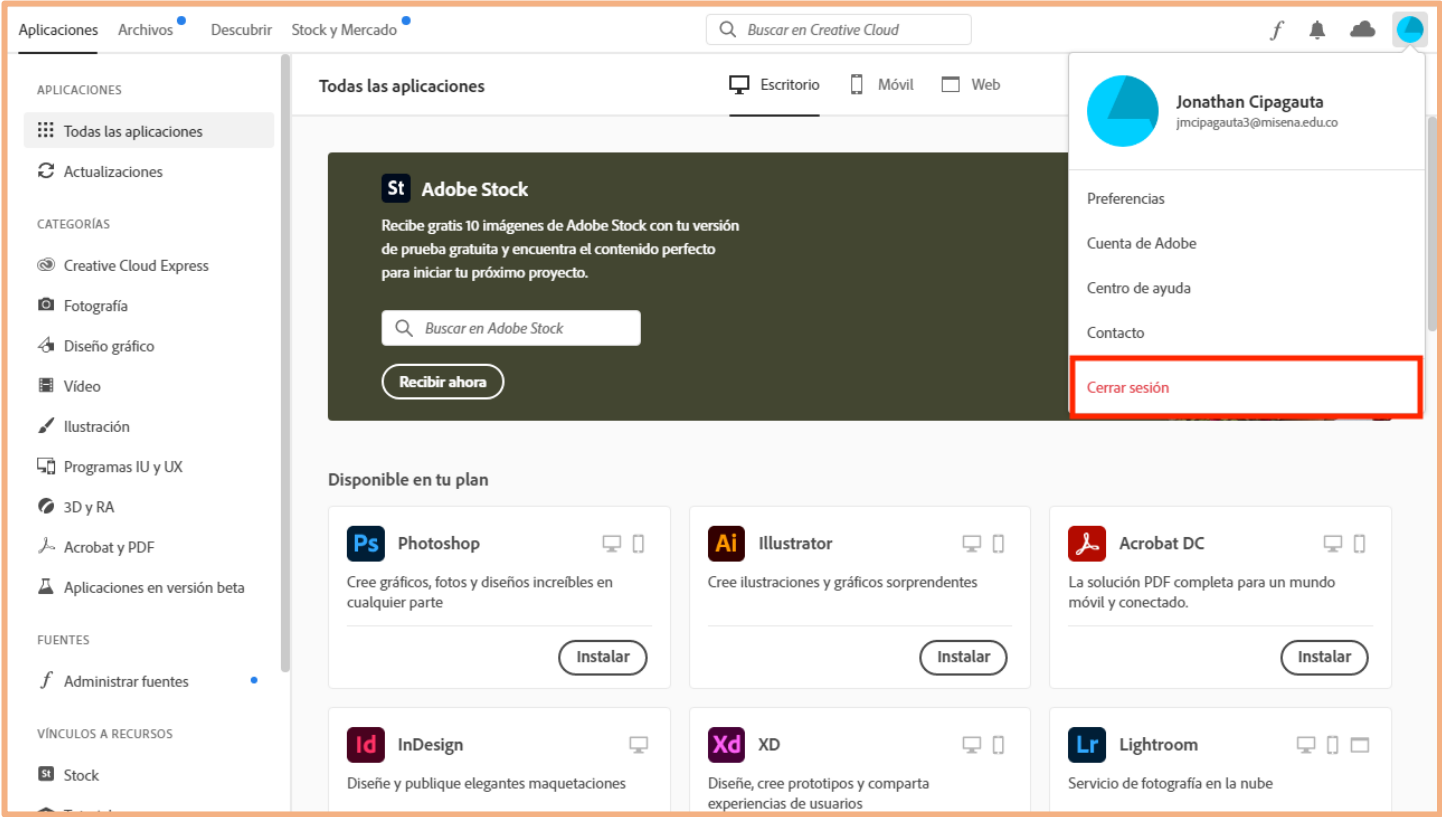


Fuente: Elaboración propia

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**.

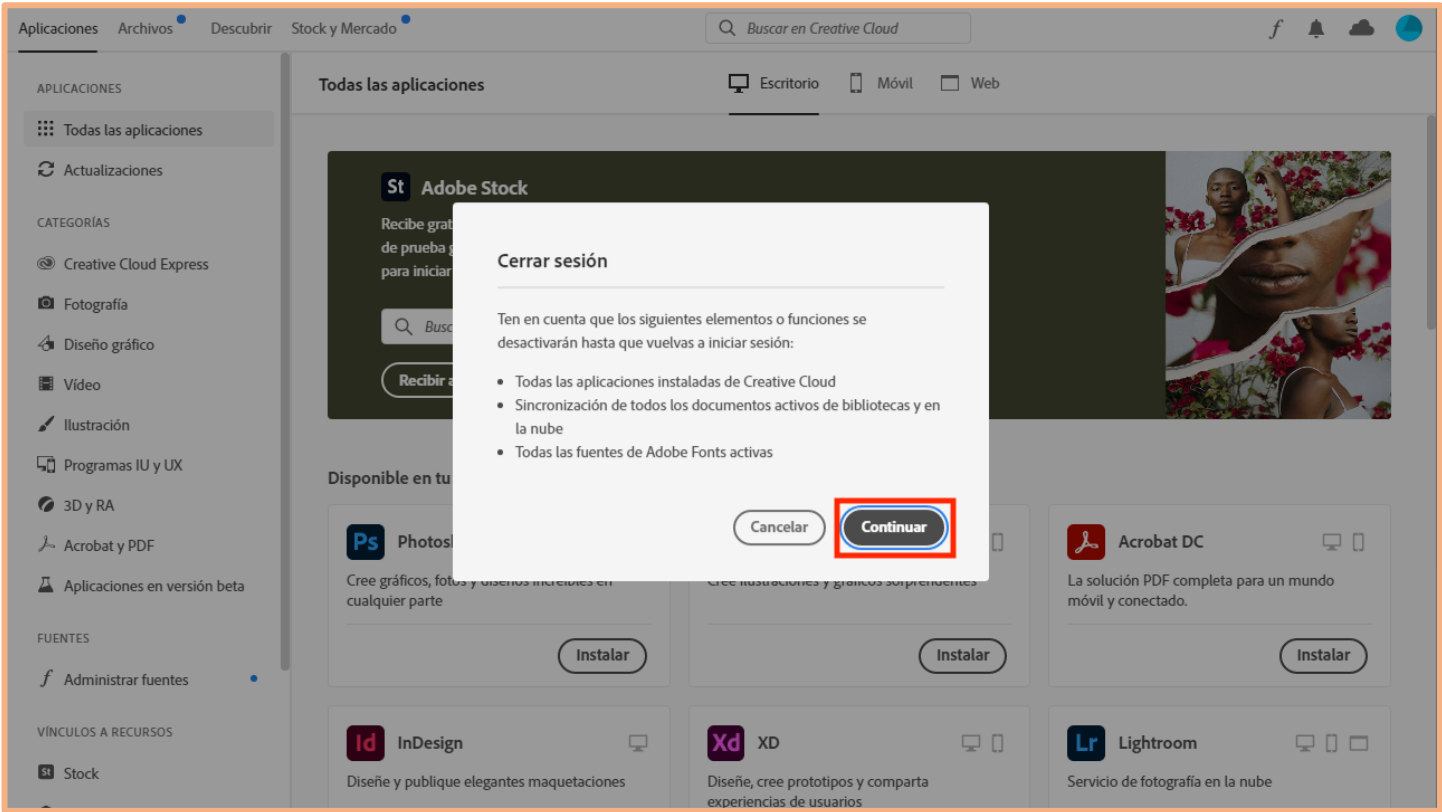
Figura 6. Cerrar Sesión



Fuente: Elaboración propia

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

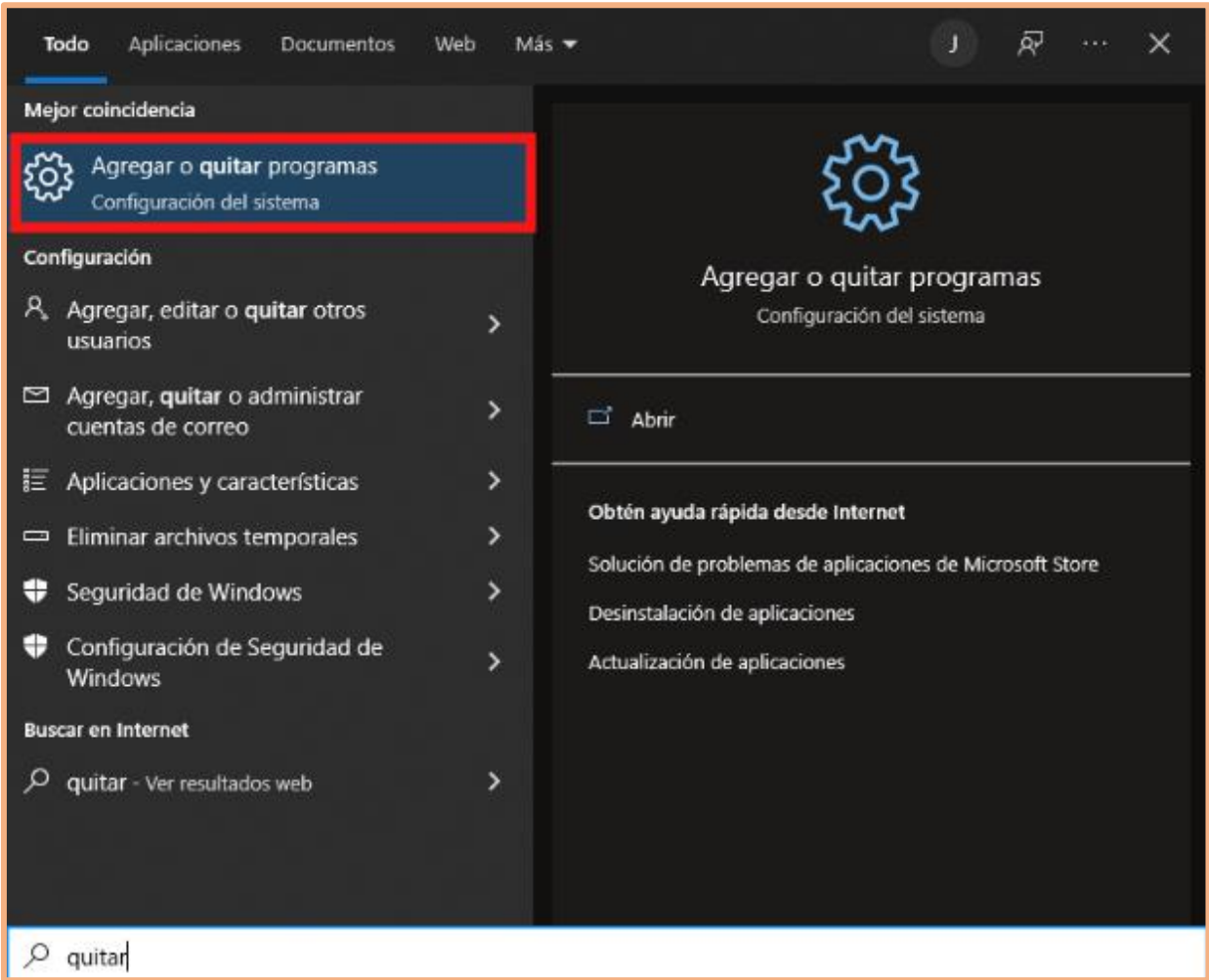
Figura 7. Salir de Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

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

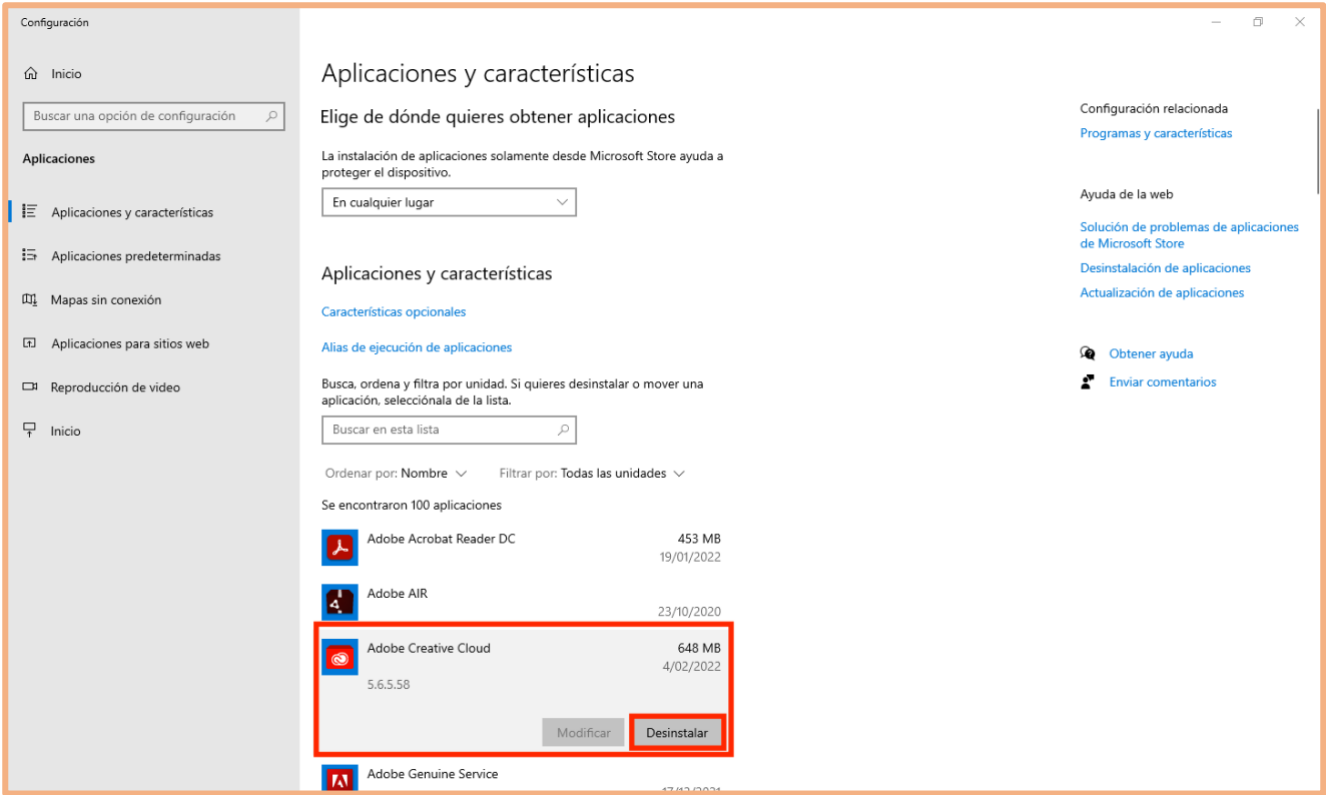
Figura 8. Quitar Programas



Fuente: Elaboración propia

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

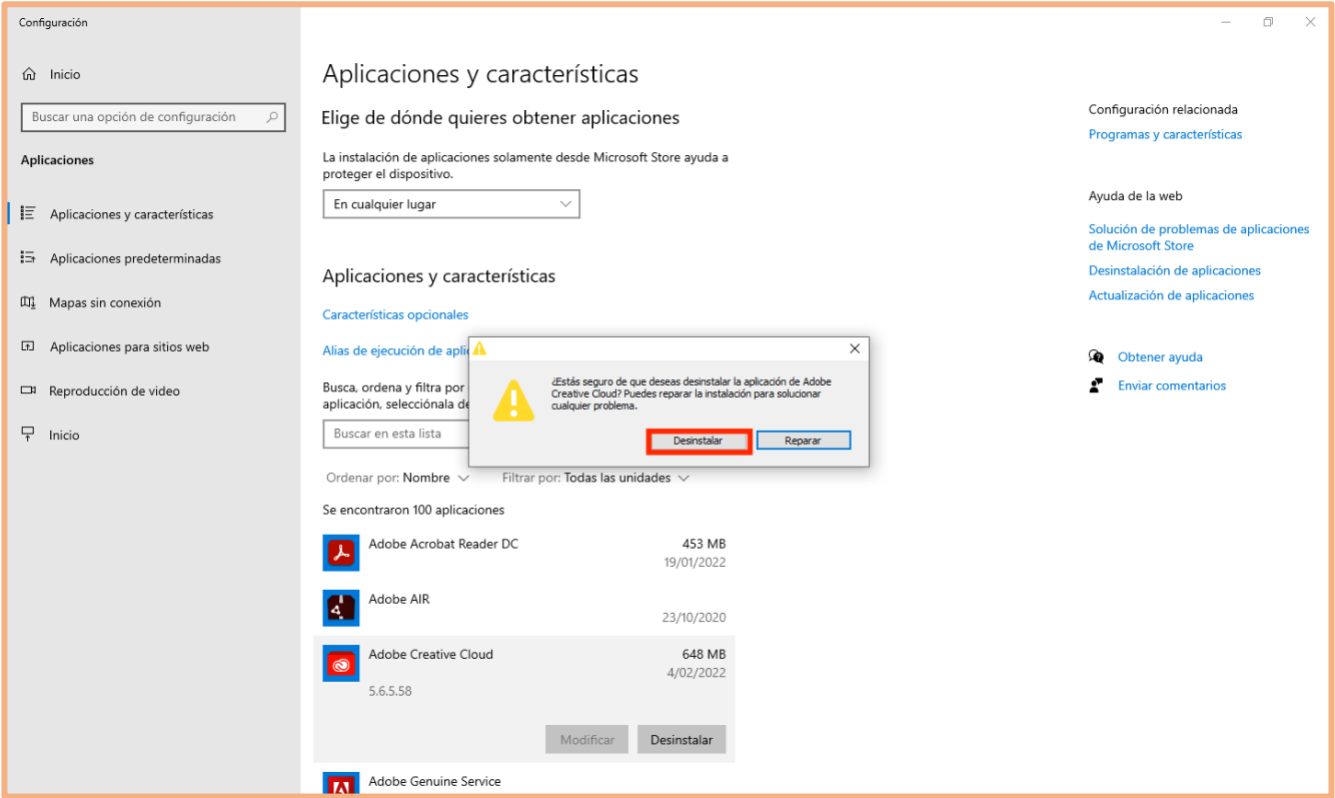
Figura 9. Desinstalar Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

Paso 10: En la ventana que se abre, hacemos clic en desinstalar.

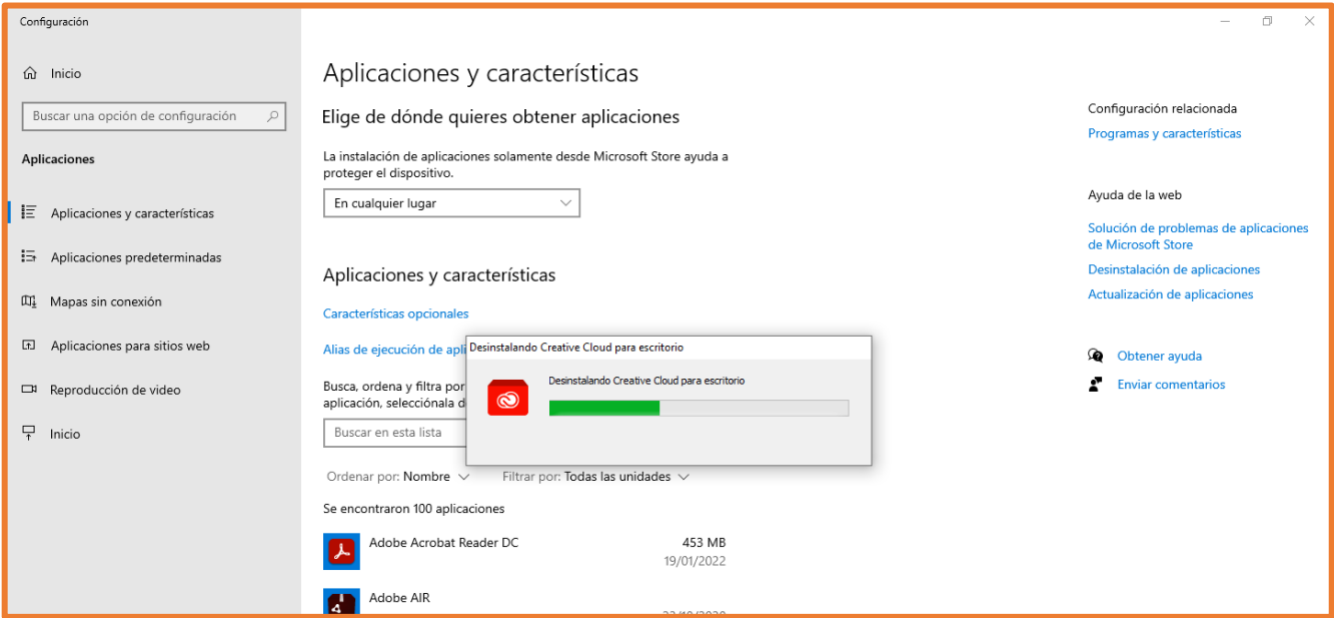
Figura 10. Confirmar desinstalación Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

Paso 11: Esperamos a que finalice el proceso.

Figura 11. Progreso de desinstalación Creative Cloud



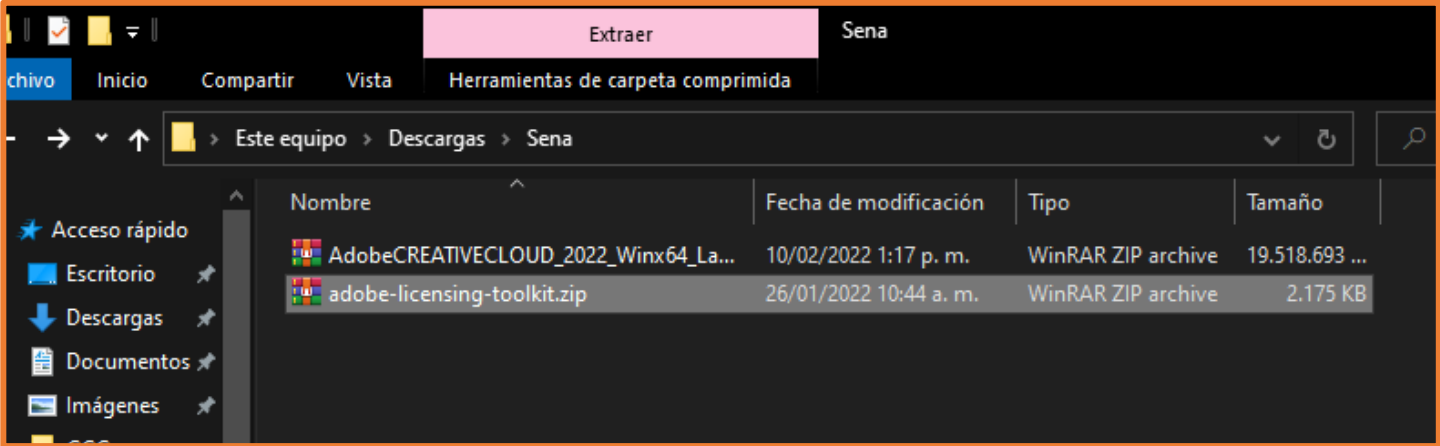
Fuente: Elaboración propia

DESACTIVAR LICENCIA PARA EQUIPOS DE LABORATORIO

Paso 12: Descarga el siguiente Archivo.
https://www.adobe.com/go/licensing_toolkit_win_es

Paso 13: Descomprime el archivo descargado.

Figura 12. Descomprimir archivo



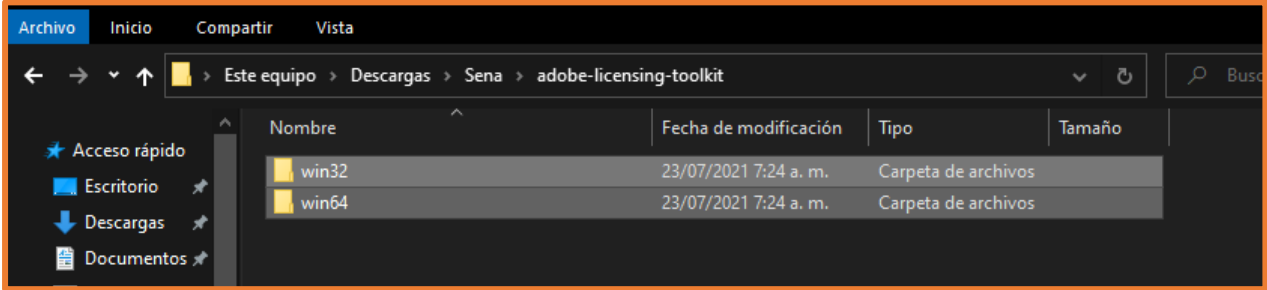
Fuente: Elaboración propia

Nota: Este paso varía según la utilidad de compresión que se utilice en el equipo.

Paso 14: Selecciona la carpeta de acuerdo a la arquitectura del sistema operativo; Para 32bit la carpeta Win32 y para 64bit la carpeta Win64.

Nota: Abre la carpeta pero “**NO**” ejecute el archivo aun

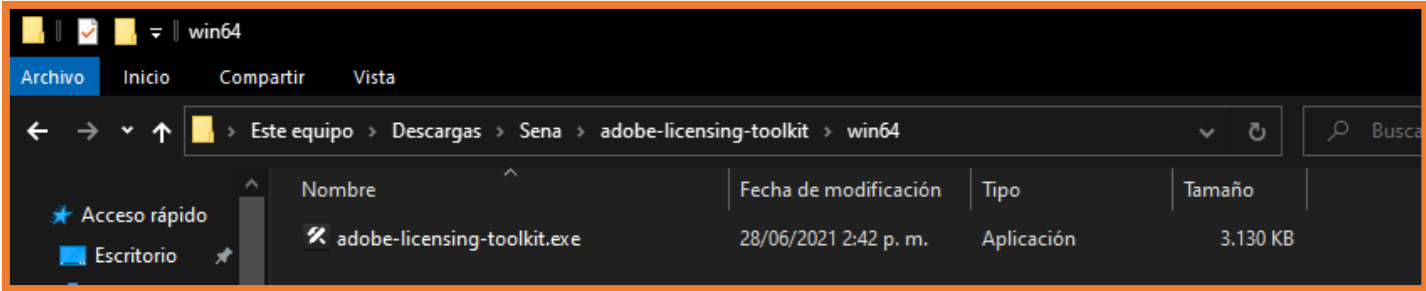
Figura 13. Adobe Licensing Toolkit 1



Fuente: Elaboración propia

Dentro de la carpeta habrá un archivo llamado adobe-licensing-toolkit.exe (ver Figura 14)

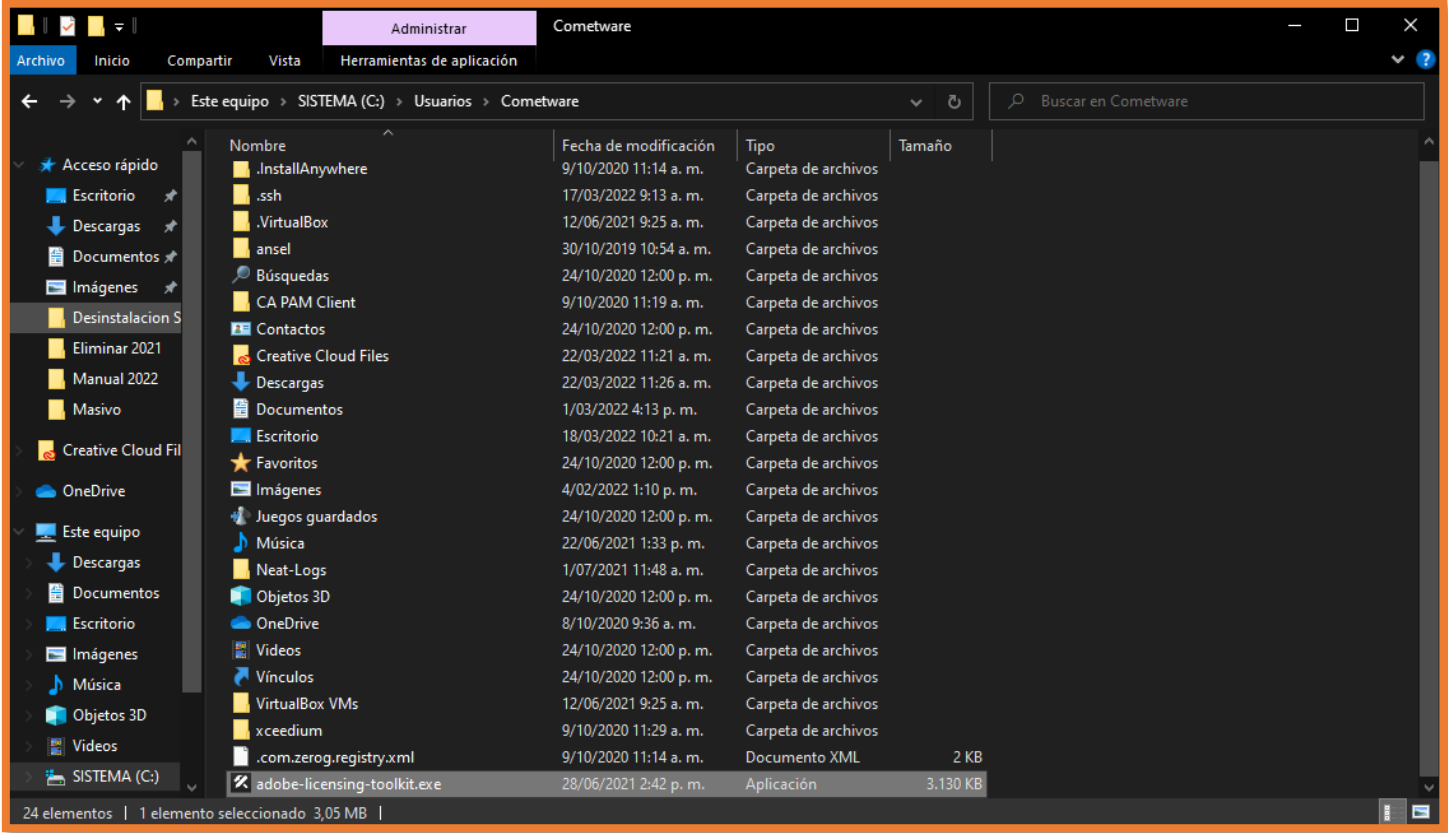
Figura 14. Adobe Licensing Toolkit 2



Fuente: Elaboración propia

Paso 15: Copiamos o movemos el archivo a la carpeta del usuario. Es decir en la ruta C:\Usuarios\'carpeta del usuario'. Debe quedar como en la Figura 15

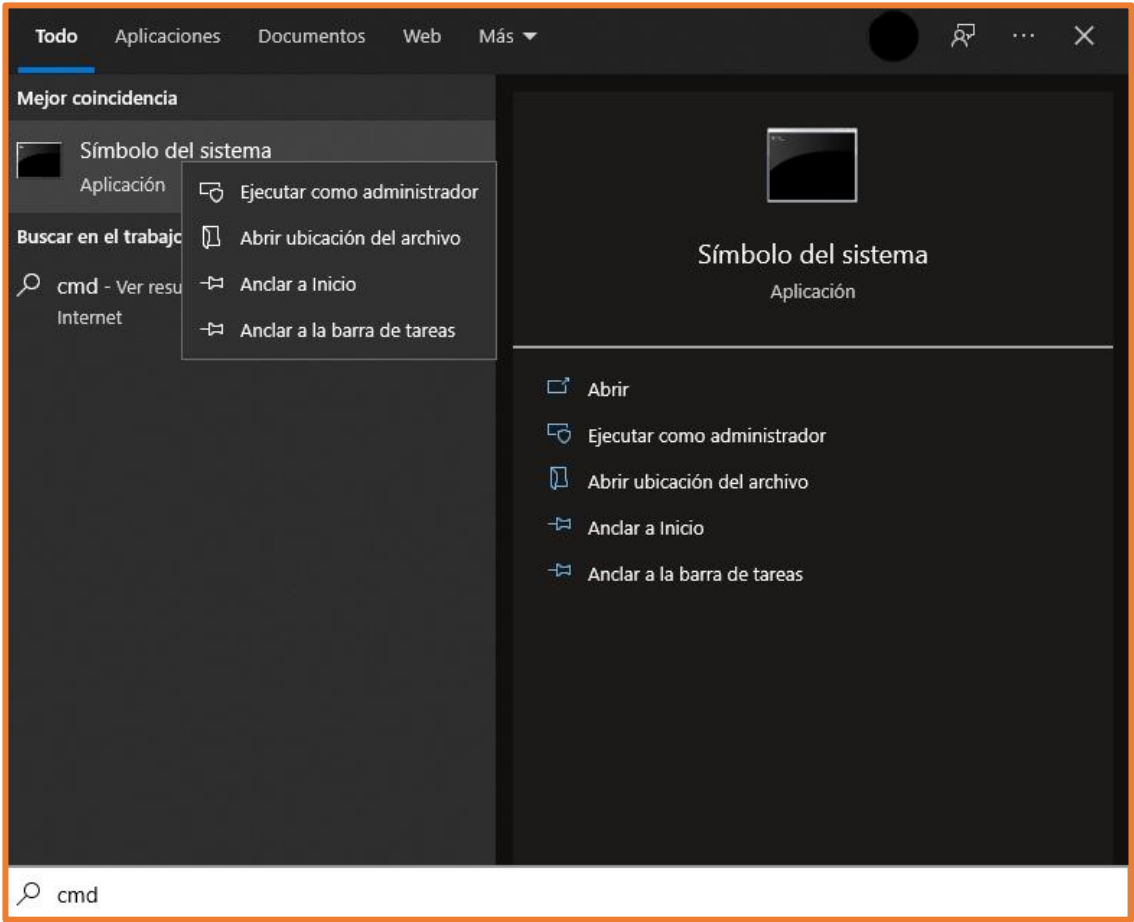
Figura 15. Carpeta del usuario



Fuente: Elaboración propia

Paso 16: Abrimos el menú de inicio y escribimos “CMD”. Luego de esto, ejecutamos Símbolo del sistema como administrador.

Figura 16. Ejecutar CMD como administrador

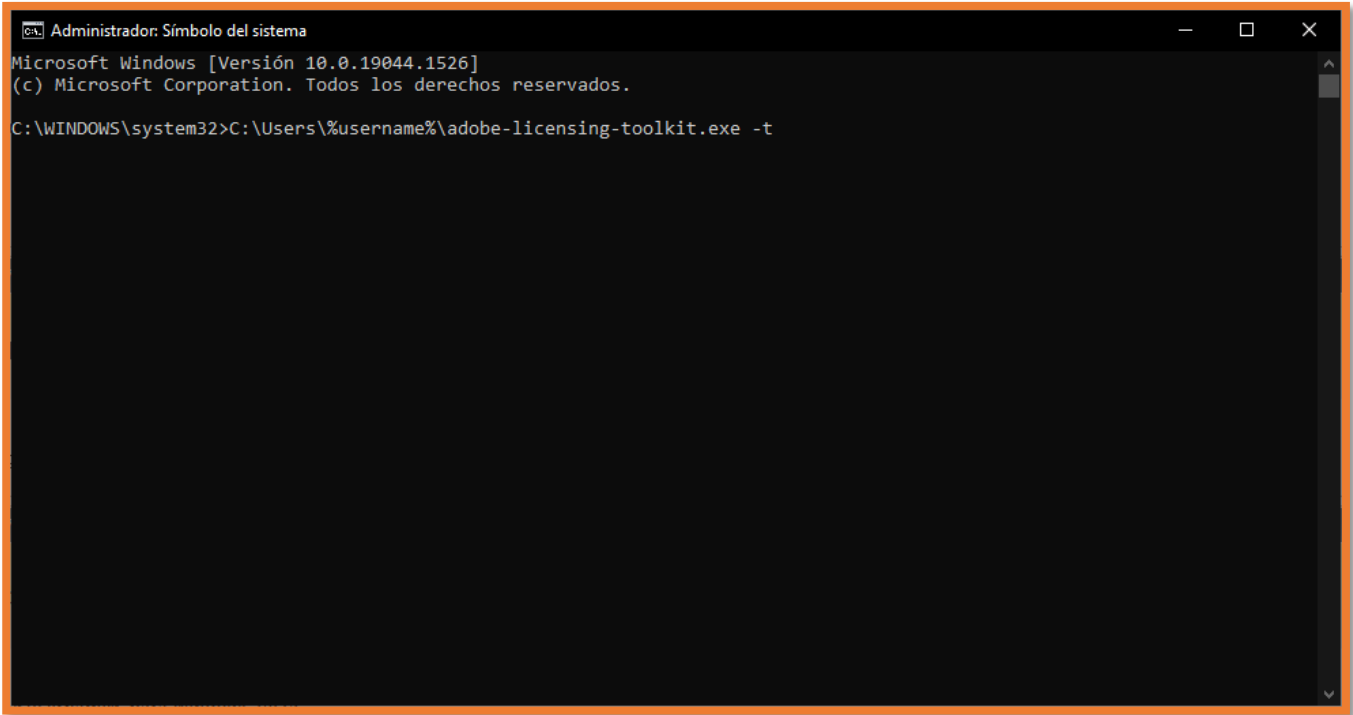


Fuente: Elaboración propia

Paso 16: Copia el siguiente comando.

C:\Users\%username%\adobe-licensing-toolkit.exe -t

Figura 17. Ejecutar comando en CMD

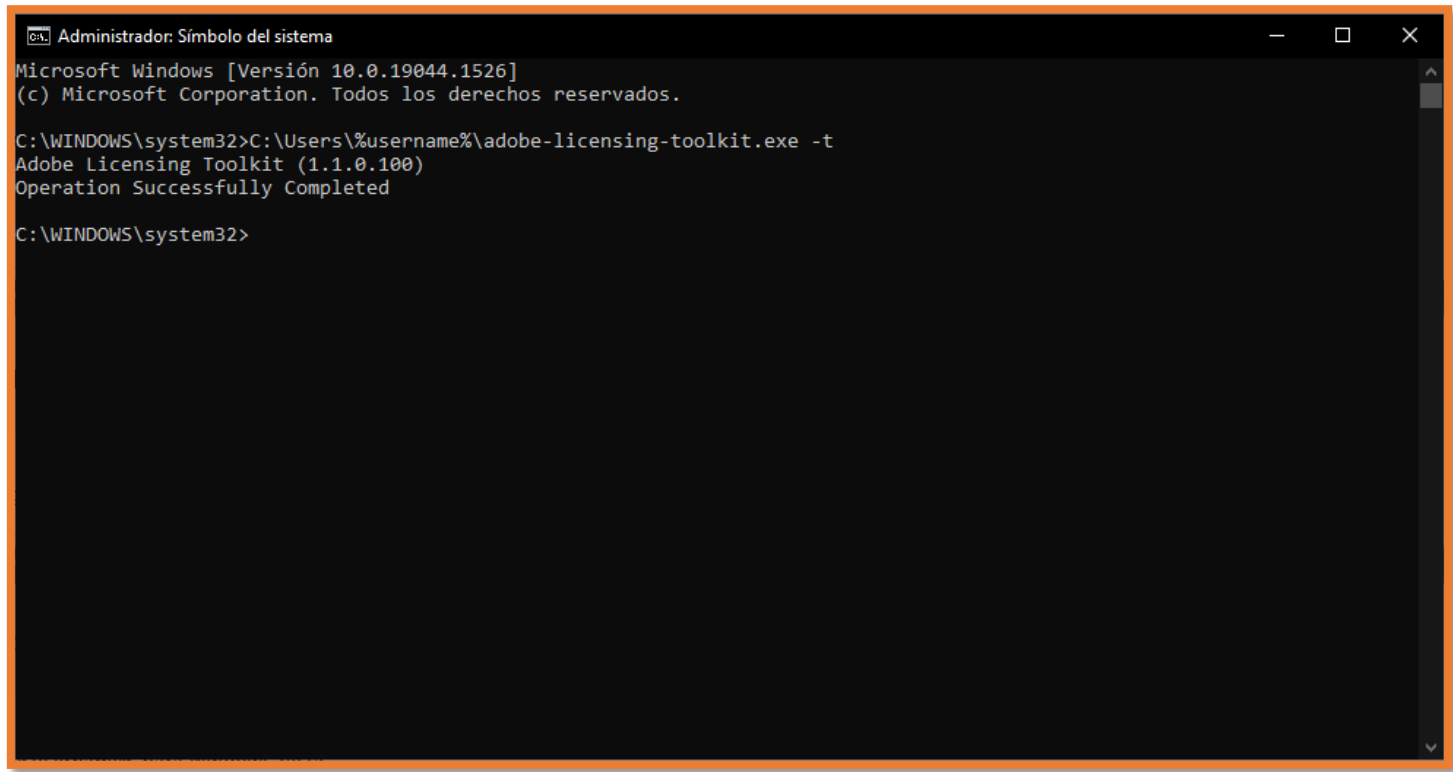


Fuente: Elaboración propia

Paso 17: Oprime la tecla **enter** para ejecutar el comando. Pasados unos segundos, deben salir las siguientes líneas (ver Figura 18)

Adobe Licensing Toolkit (1.xx)
Operation Successfully Completed

Figura 18. Comando ejecutado

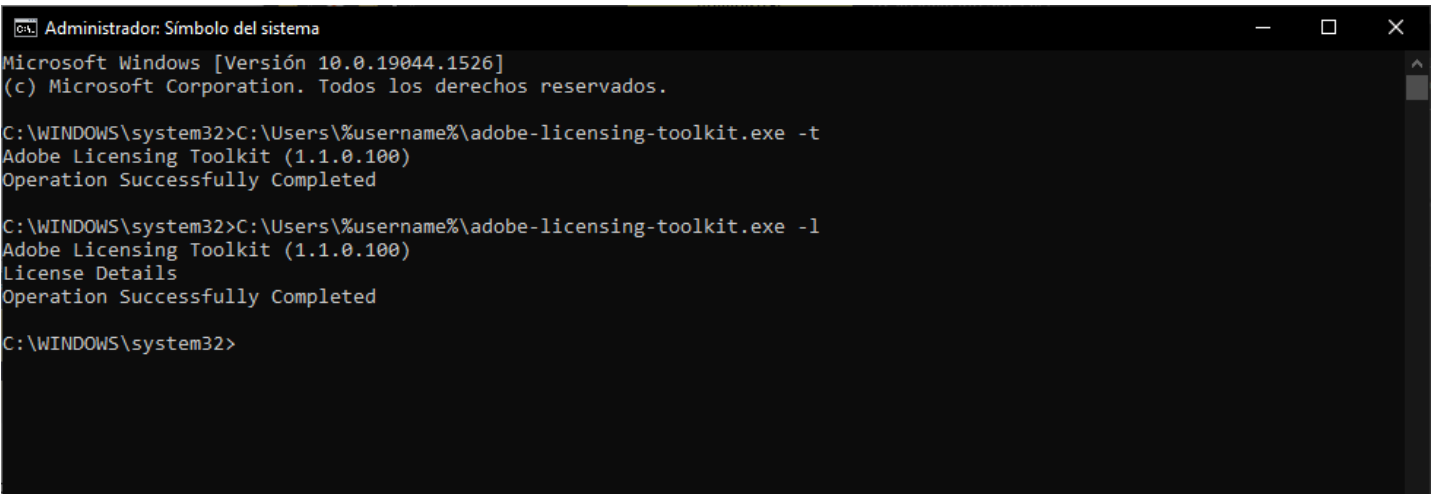


Fuente: Elaboración propia

POST-CONDICIONES

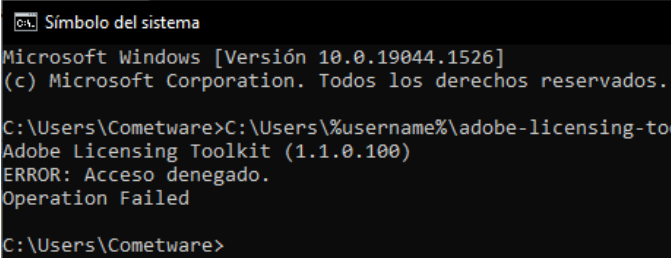
- Para confirmar que el proceso se haya finalizado correctamente, se debe ejecutar el siguiente comando “C:\Users\%username%\adobe-licensing-toolkit.exe -l”. El resultado debe ser como el de la figura 19.

Figura 19. Confirmación de la licencia



Fuente: Elaboración propia

ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS

ERROR / FALLO	EVIDENCIA / SOLUCIÓN
<p>Al ejecutar el comando de los pasos 16-17 no arroja el mensaje ‘Operation Successfully Completed’.</p> <p>Figura 20. Error CMD</p> 	<div><div><div>1. Error de sintaxis: Verificar si existe un error de sintaxis. Puede que alguna letra o símbolo esté mal escrito lo cual impida la ejecución de la utilidad.</div><div>2. CMD como administrador: Verifica si CMD se ejecutó como administrador. Esto se puede hacer de dos formas: 1) mirando que en el nombre de la ventana (parte superior izquierda) diga ‘Administrador: Símbolo del sistema’; y 2) CMD se inicia desde la ruta de la carpeta de usuario en vez de la carpeta system32.</div></div><p>Si aparece como en la Figura 20, debe cerrar CMD y ejecutarlo nuevamente como administrador.</p><div>3. Comprobar la ubicación del archivo: En ocasiones CMD puede no completar el proceso si el archivo adobe-licensing-toolkit.exe se encuentra ubicado en una carpeta de la cual el usuario no sea propietario aun con permisos de administrador, pj, En la ruta ‘C:\Users’. Para solucionarlo asegúrate que el archivo se encuentra dentro del directorio del usuario</div></div>