



MANUAL DE DESINSTALACIÓN CREATIVE CLOUD EQUIPOS DE LABORATORIO Y LICENCIAMIENTO POR USUARIO DESIGNADO MAC

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 ACTUALIZACIÓN</i>	<i>4</i>
<i>POST-CONDICIONES</i>	<i>13</i>
<i>ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS</i>	<i>14</i>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO
1	05-02-2022	Creación del documento.
2	30-03-2022	Modificación de la plantilla, se crearon pasos adicionales para una información mas 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 en el sistema operativo MacOS.

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 MacOS 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.
- **Terminal:** Es la utilidad incluida en MacOS la cual puede ejecutar comandos o aplicaciones basados en UNIX.

SIGLAS

- **CC:** Creative Cloud
- **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.
- Se debe tener acceso al usuario administrador del equipo.
- 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 MacOS y manejo básico de Terminal.
- Para el licenciamiento de equipos de laboratorio, descargar:
https://www.adobe.com/go/licensing_toolkit_mac_es

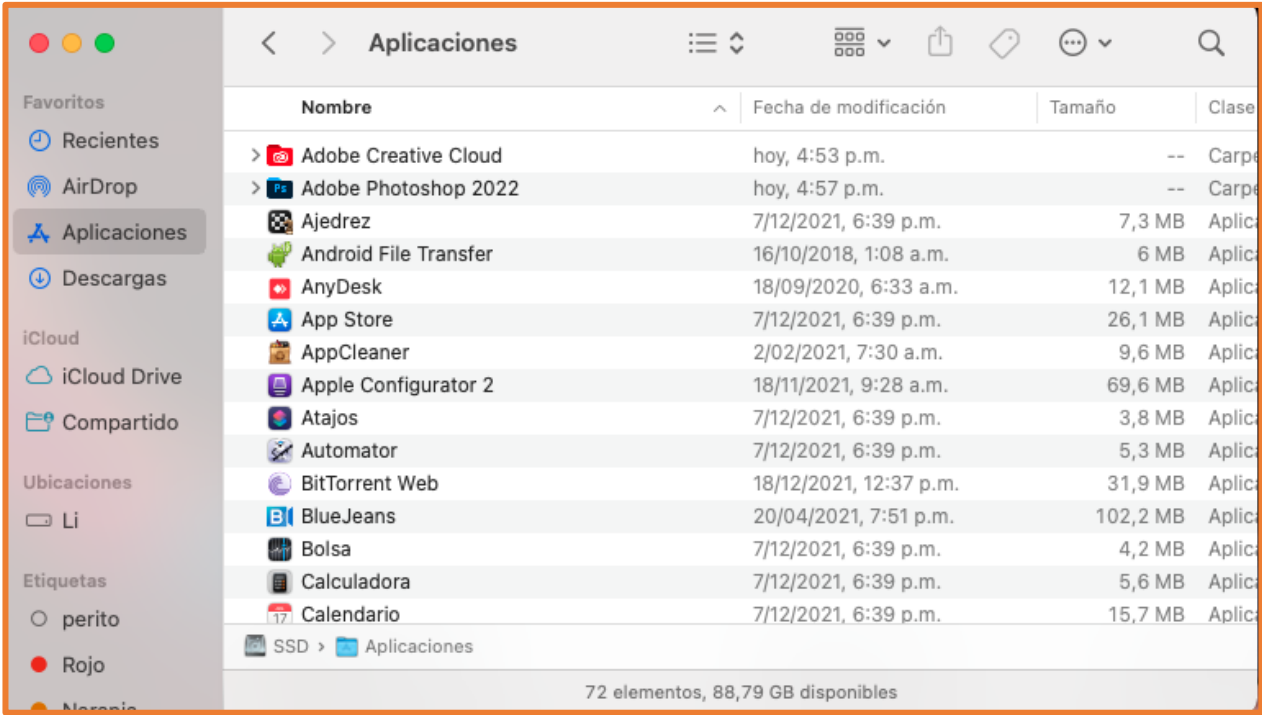
RECOMENDACIONES PREVIAS A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

- En caso de querer desinstalar una aplicación, independientemente del modelo de licenciamiento implementado en el equipo, seguir el documento hasta el paso 7 únicamente.
- En caso de querer desinstalar toda la suite para el licenciamiento por usuario designado, seguir el documento hasta el paso 15 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: En una ventana del **Finder**, vamos a aplicaciones y abrimos **Adobe Creative Cloud**.

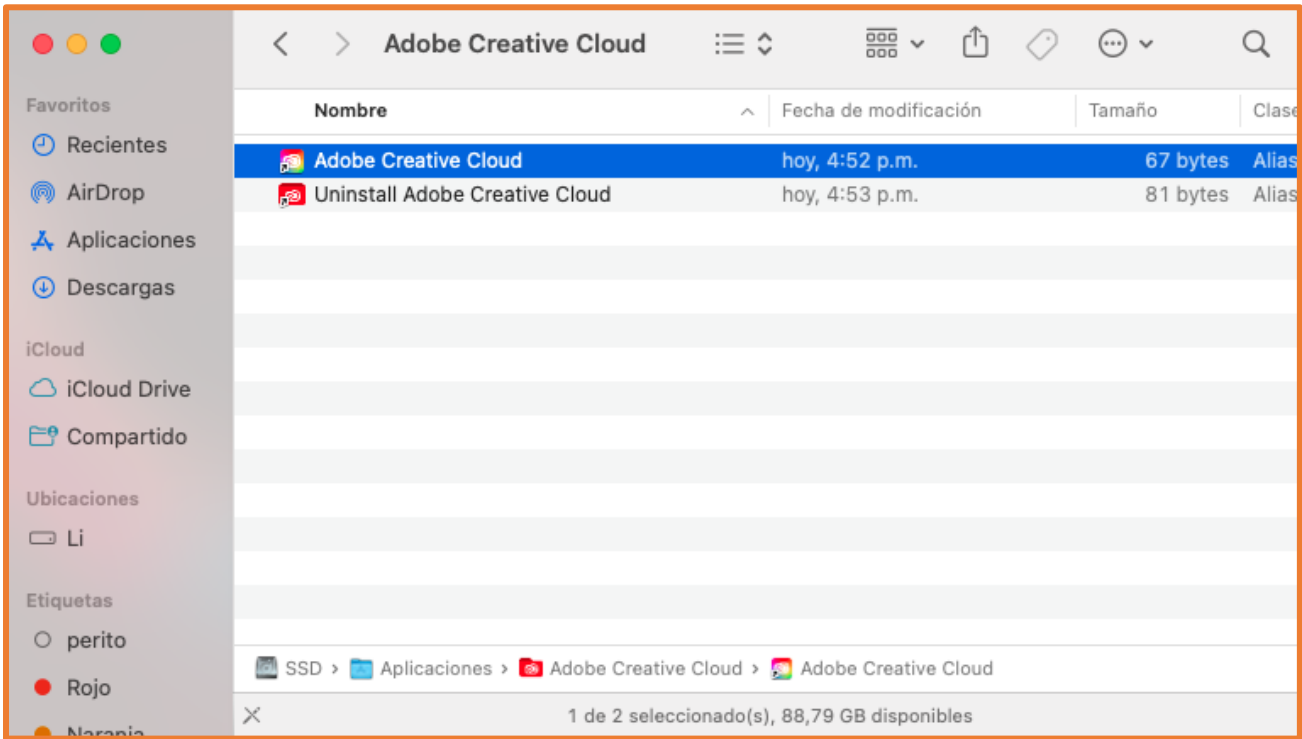
Figura 1. Carpeta aplicaciones



Fuente: Elaboración propia

Paso 2: Ejecutamos **Adobe Creative Cloud**.

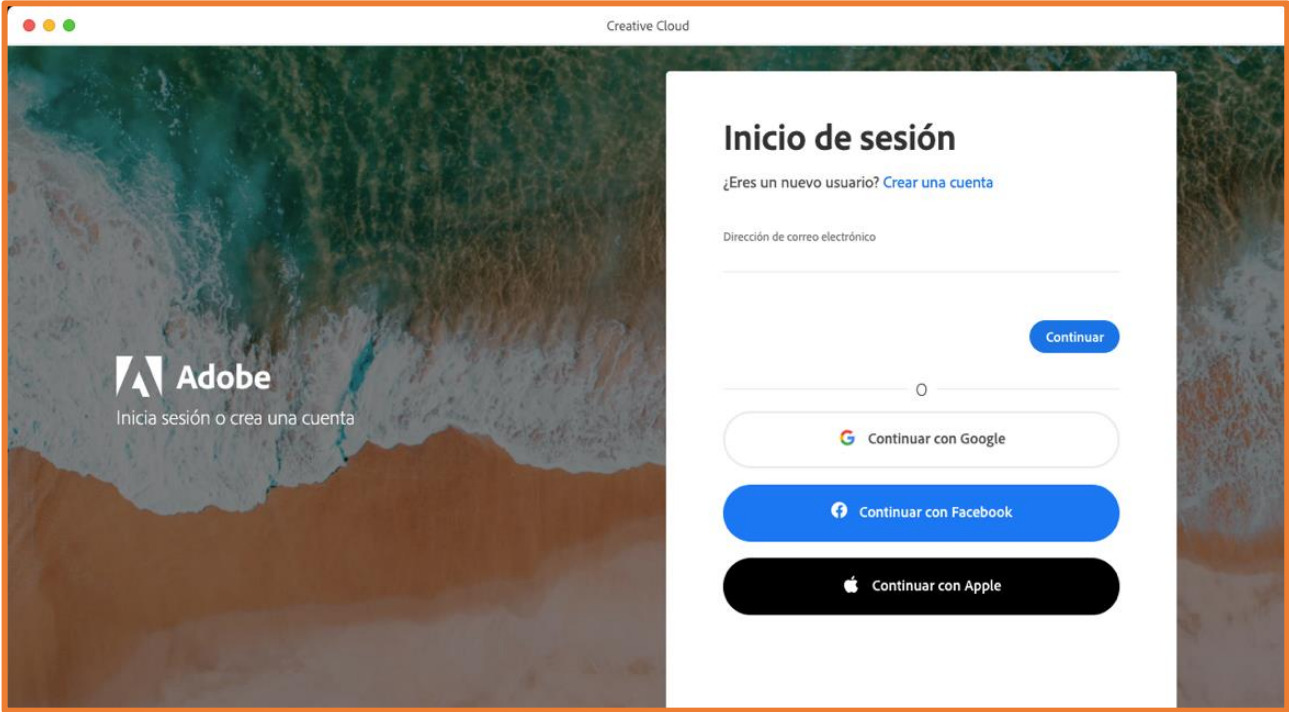
Figura 2. Abrir Creative Cloud



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**.

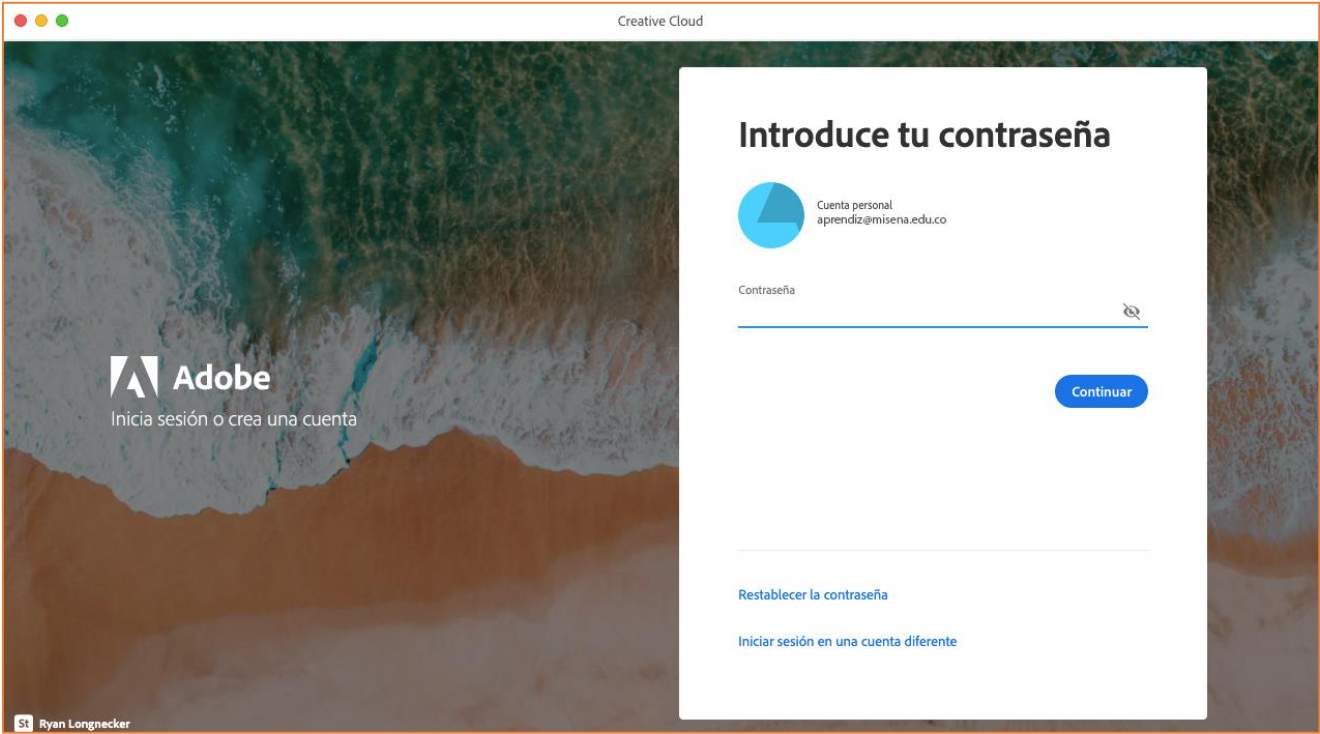
Figura 3. Inicio de sesión



Fuente: Elaboración propia

Paso 4: Introduce la contraseña del Adobe ID.

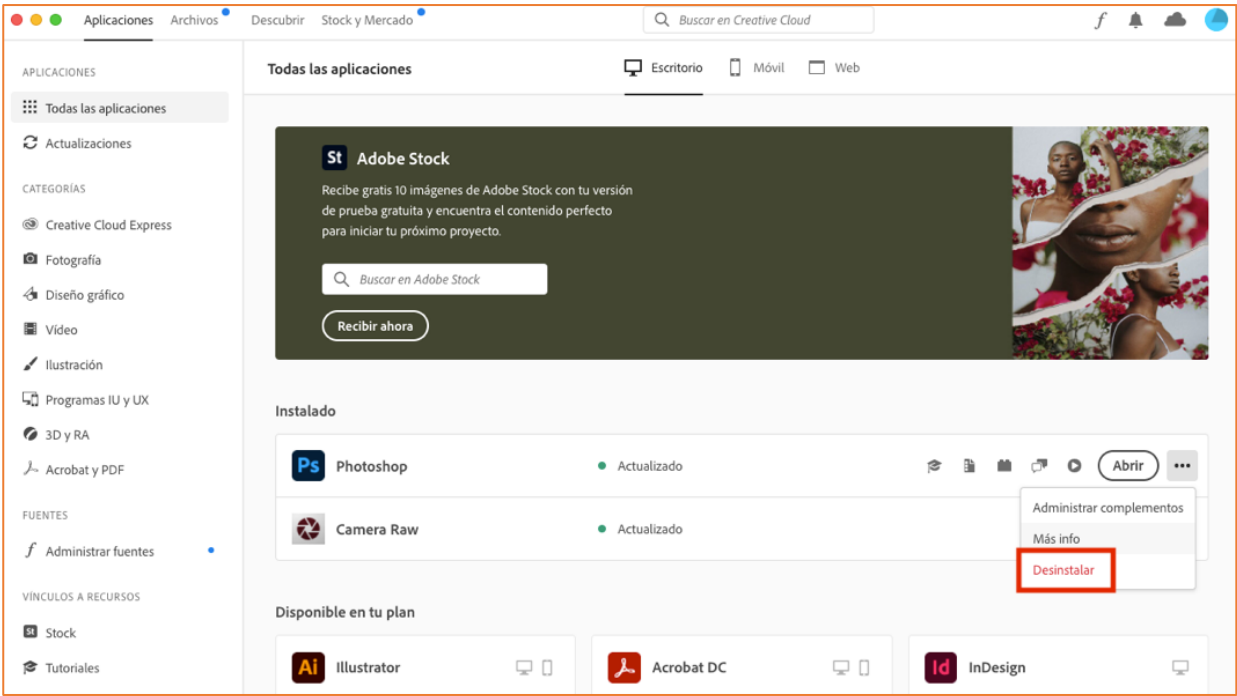
Figura 4. Introducir contraseña



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**.

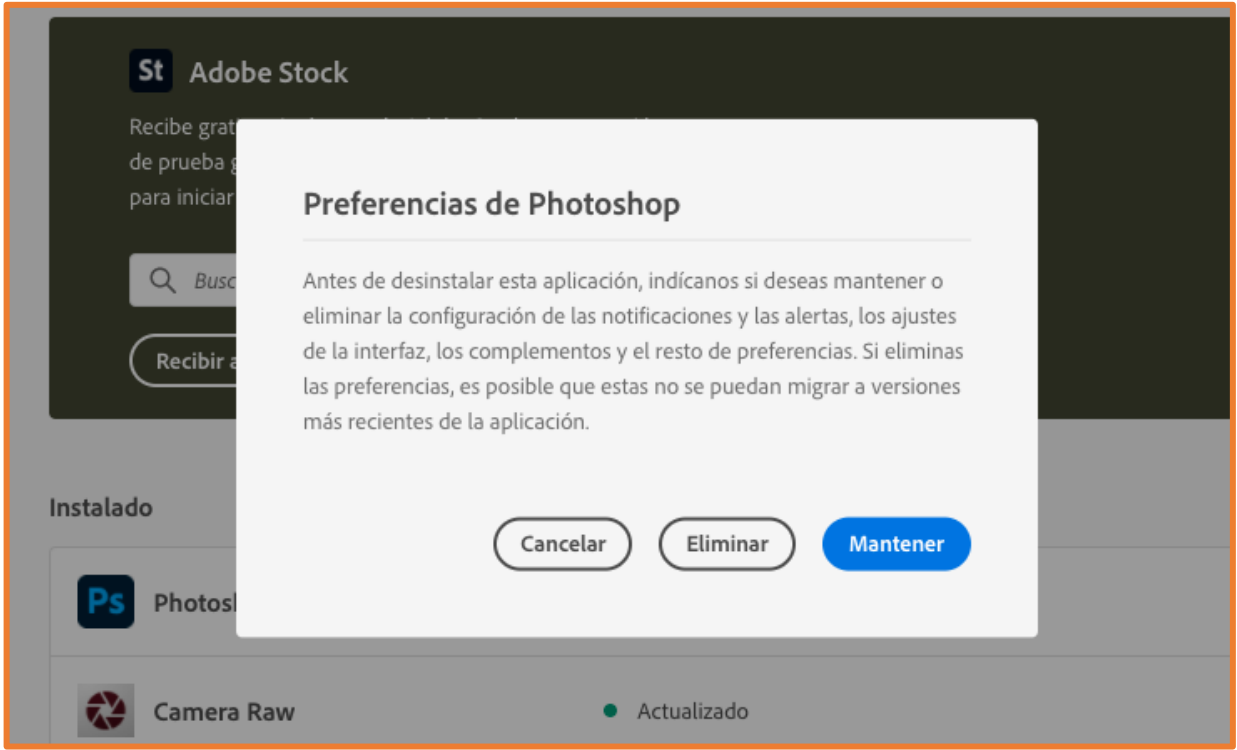
Figura 5. Desinstalar aplicaciones



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.

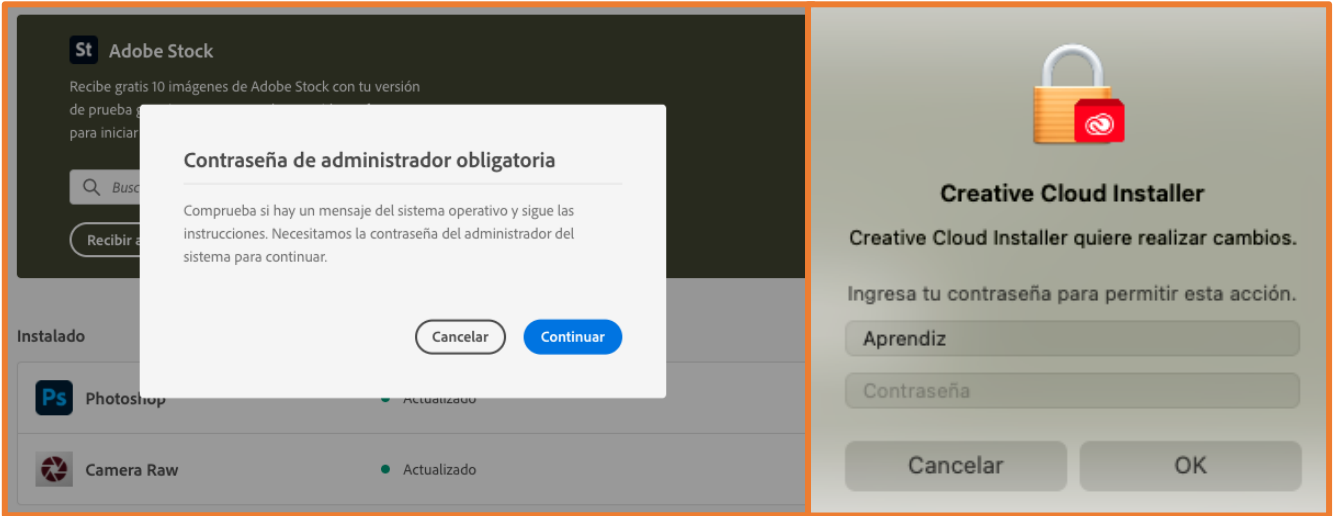
Figura 6. Eliminar preferencias



Fuente: Elaboración propia

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

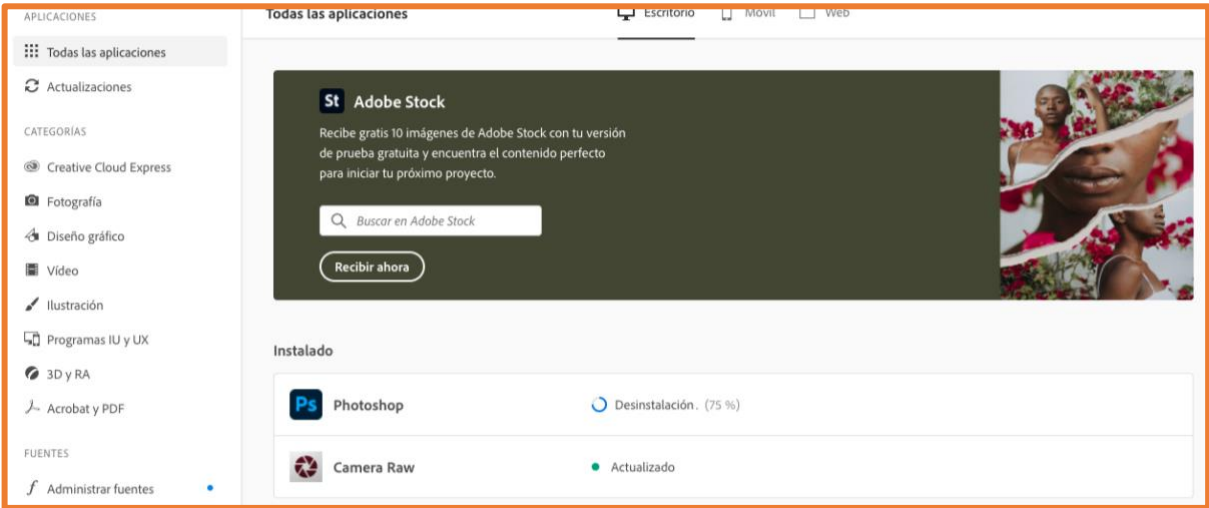
Figura 7. Contraseña del equipo



Fuente: Elaboración propia

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

Figura 8. Progreso de desinstalación

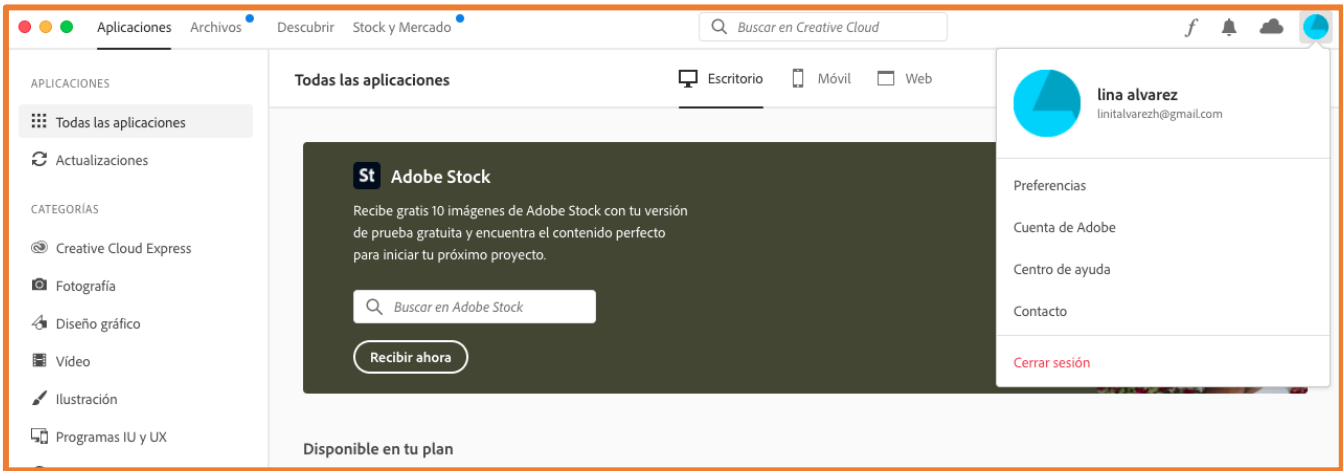


Fuente: Elaboración propia

Nota: Si necesitas desinstalar mas 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**.

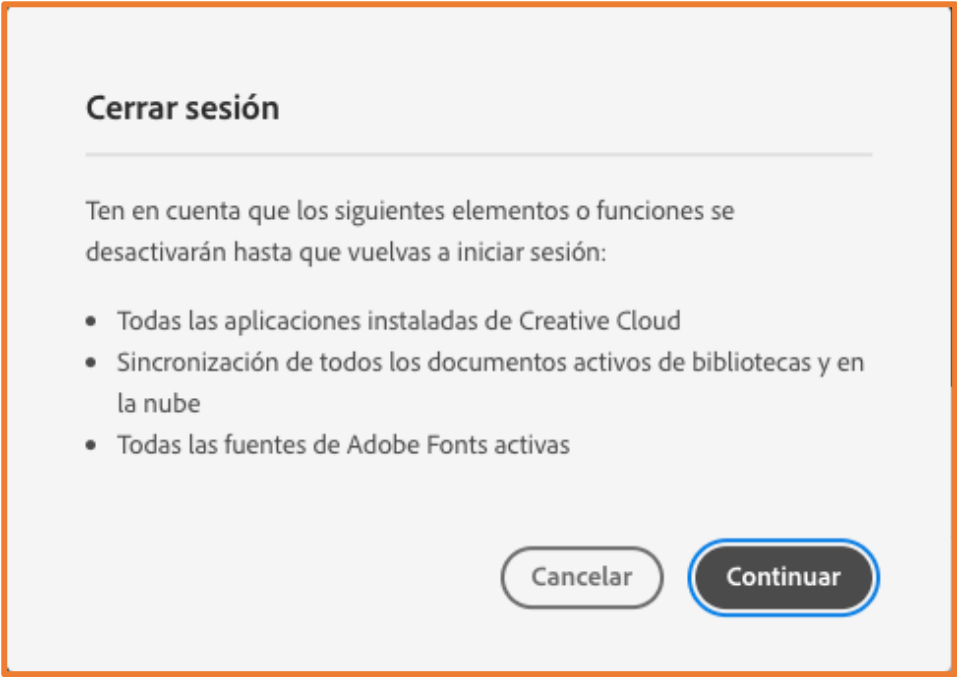
Figura 9. Cerrar sesión



Fuente: Elaboración propia

Nota: Si sale esta advertencia le das clic en **Continuar**.

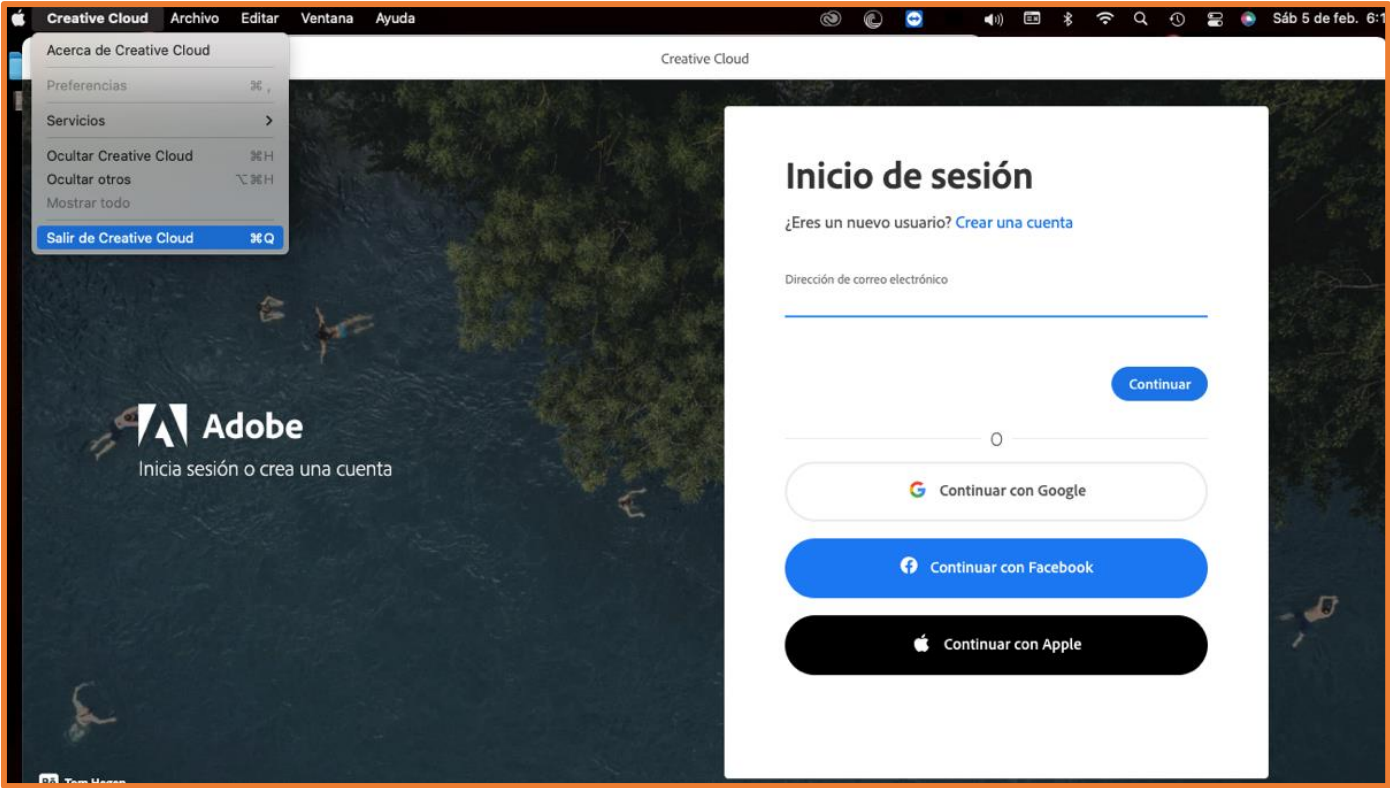
Figura 10. Confirmar cierre de sesión



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.

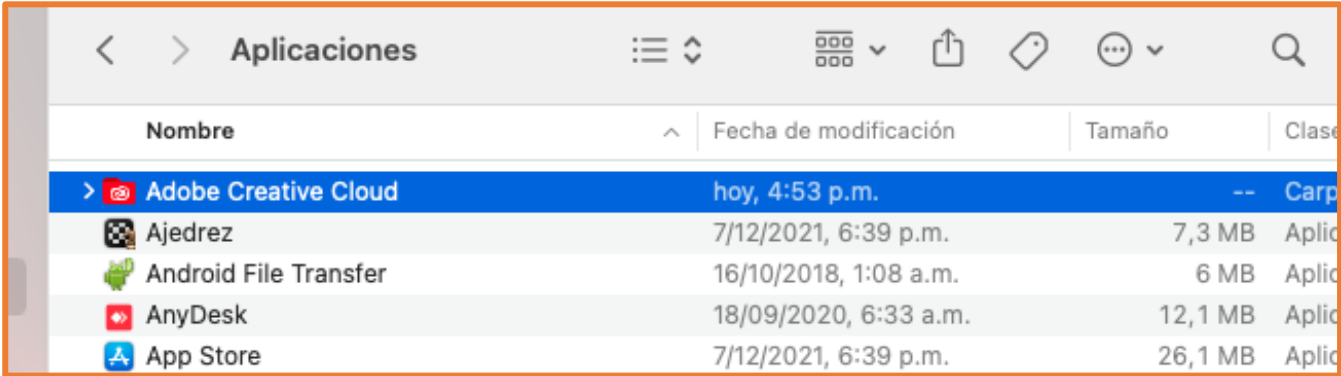
Figura 11. Salir de Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

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

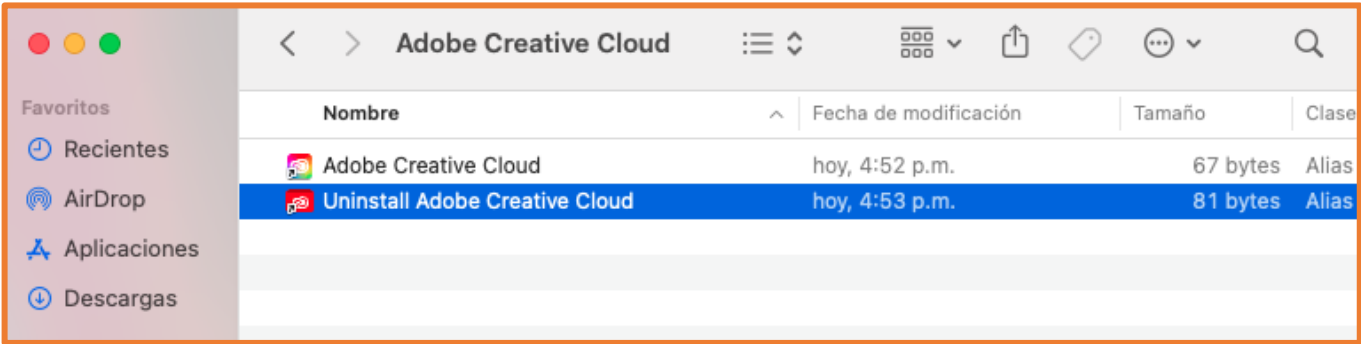
Figura 12. Ubicar Creative Cloud en aplicaciones



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.

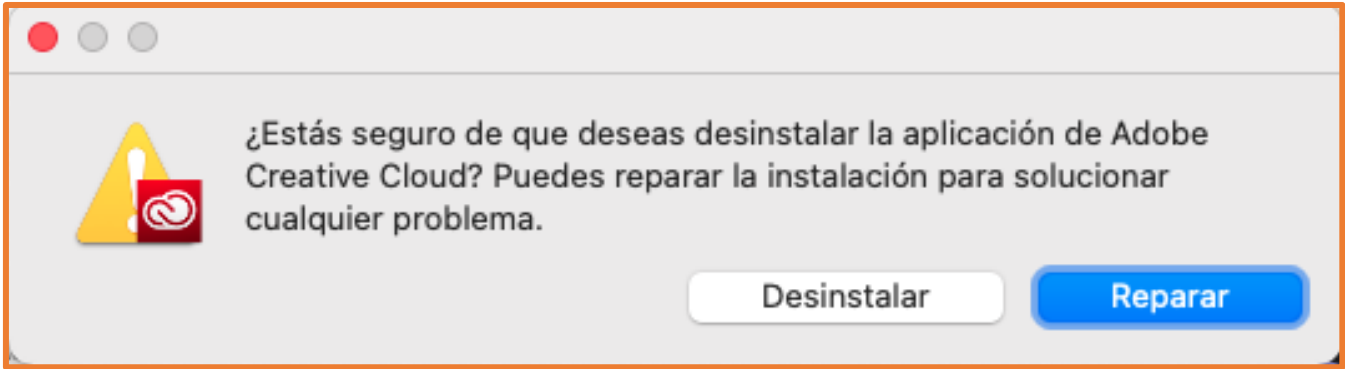
Figura 14. Introducir contraseña



Fuente: Elaboración propia

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

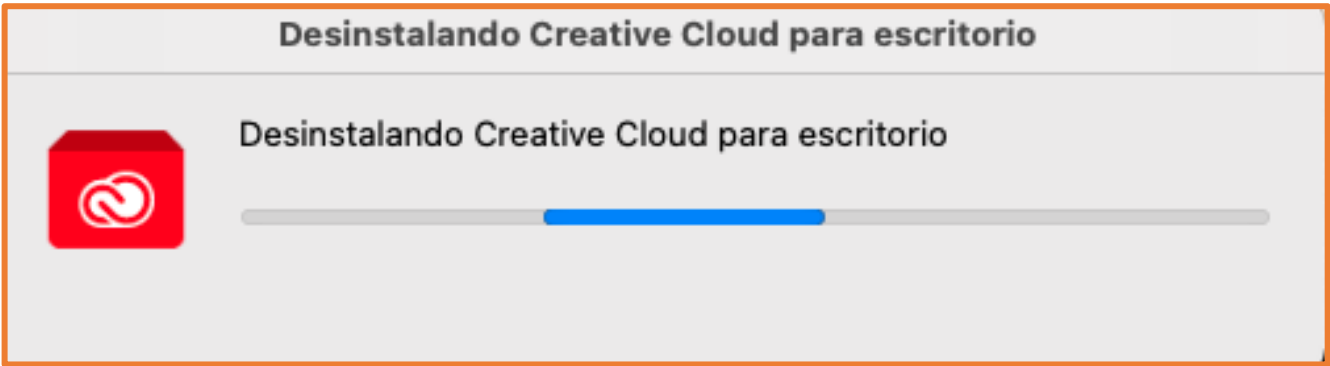
Figura 15. Desinstalar Creative Cloud



Fuente: Elaboración propia

Paso 14: Cuando se inicie el proceso saldrá un mensaje que está desinstalando.

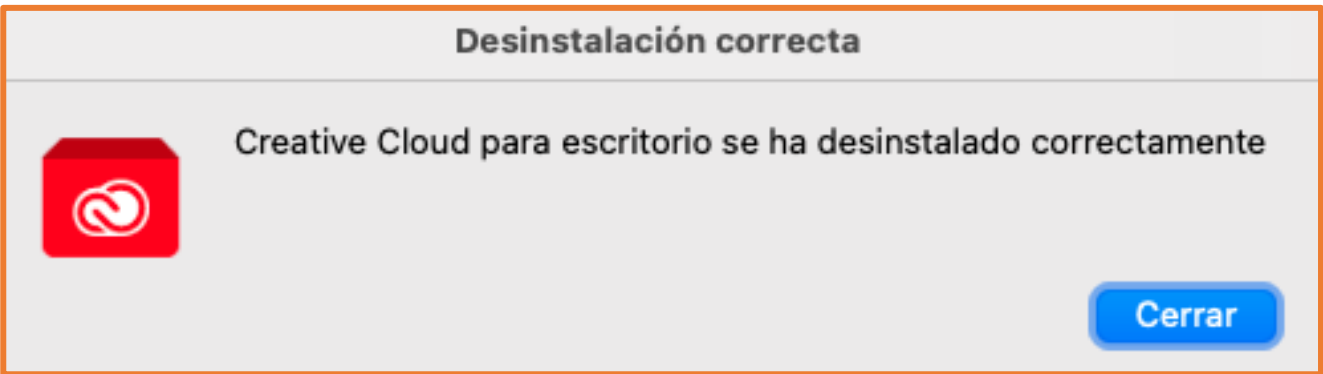
Figura 16. Progreso de desinstalación



Fuente: Elaboración propia

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

Figura 17. Desinstalación completa



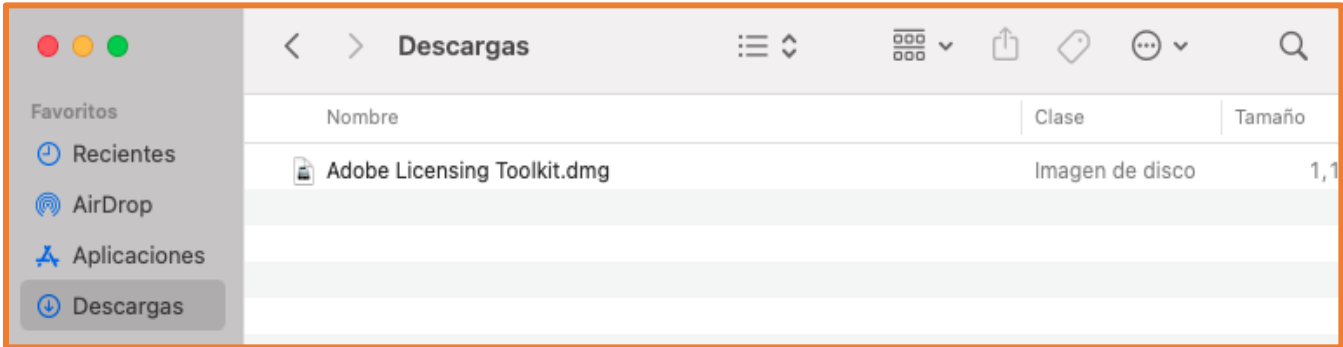
Fuente: Elaboración propia

DESACTIVAR LICENCIA PARA EQUIPOS DE LABORATORIO

Paso 16: Descarga el siguiente archivo https://www.adobe.com/go/licensing_toolkit_mac_es

Paso 17: Abre el archivo **Adobe Licensing Toolkit.dmg** que se descargó.

Figura 18. Abrir Adobe Licensing Toolkit



Fuente: Elaboración propia

Paso 18: Se abrirá una nueva ventana con un archivo llamado **adobe-licensing-toolkit**. No lo ejecutes aun; copia el archivo a la carpeta principal del usuario en la ruta `/Usuarios/'carpeta del usuario'/`.

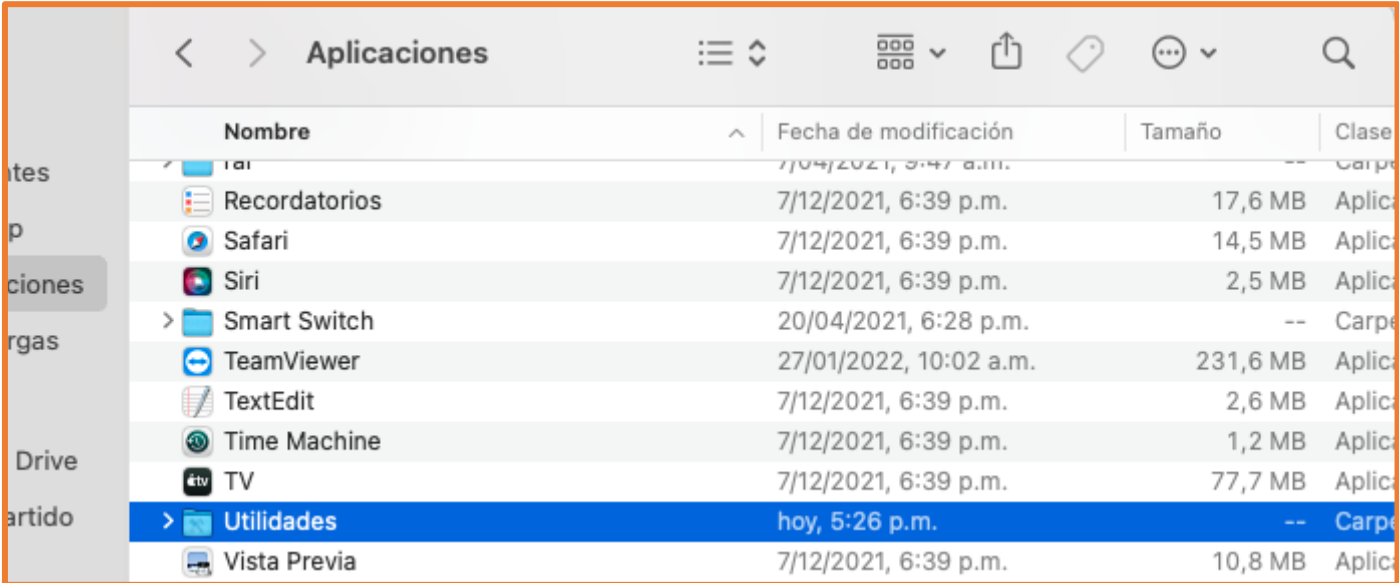
Figura 19. Mover Adobe Licensing Toolkit



Fuente: Elaboración propia

Paso 19: En una ventana del **Finder** abrimos la carpeta **Aplicaciones** y abrimos la carpeta **Utilidades**.

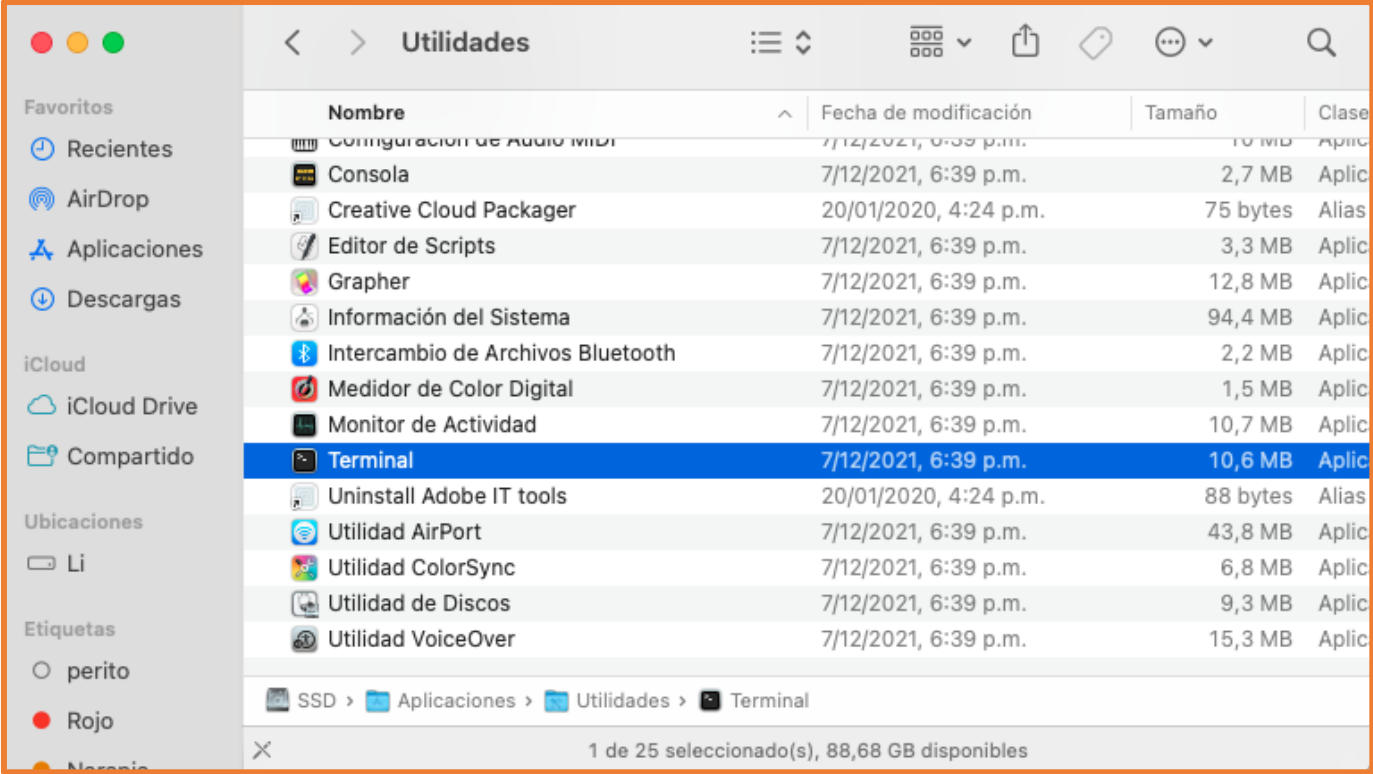
Figura 20. Carpeta utilidades



Fuente: Elaboración propia

Paso 20: Ejecuta la aplicación **Terminal**.

Figura 21. Abrir Terminal



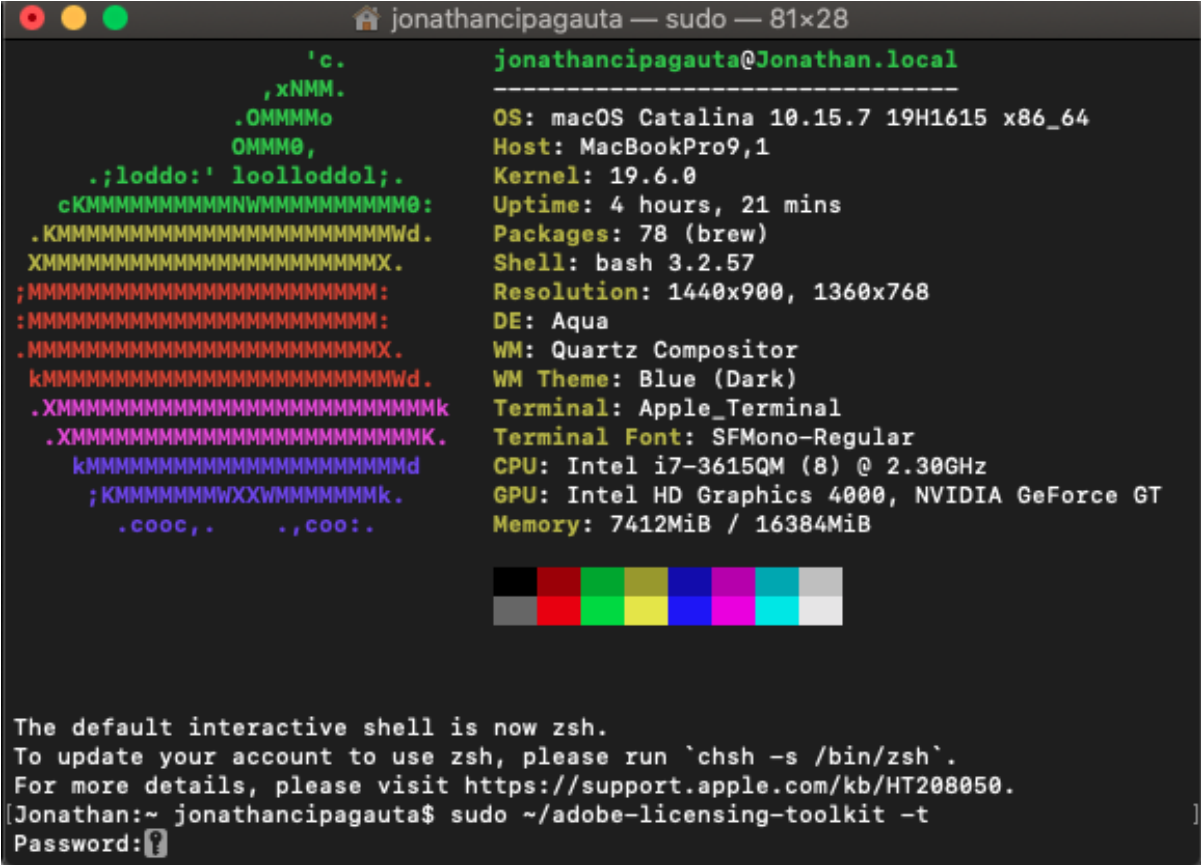
Fuente: Elaboración propia

Paso 21: Copia el siguiente comando en el **Terminal** y presiona **enter**

sudo ~/adobe-licensing-toolkit -t

Al hacerlo introduce la contraseña del equipo. Es normal que al escribir no se refleje nada en Terminal; al terminar de digitar la clave presiona **enter**.

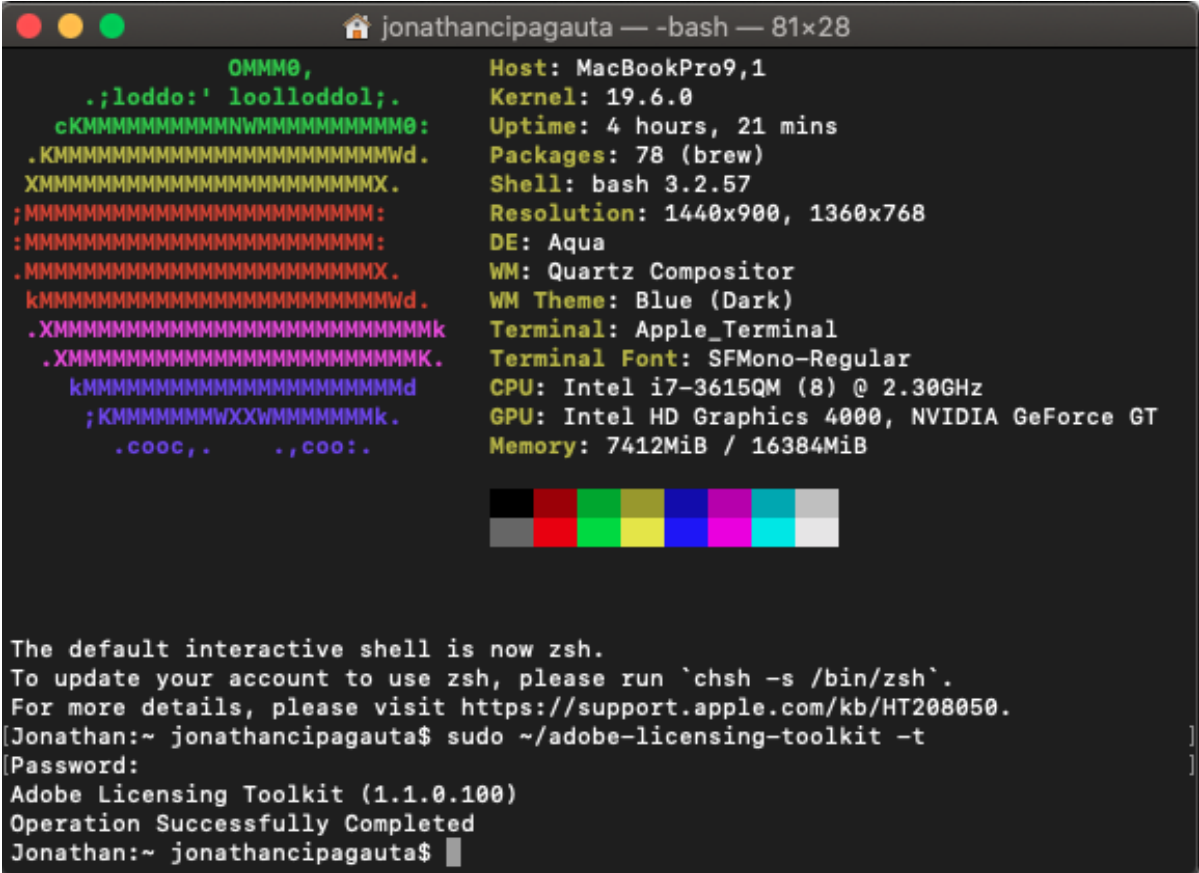
Figura 22. Ejecutar Adobe Licensing Toolkit



Fuente: Elaboración propia

Paso 22: Al finalizar el proceso debe salir el mensaje **Operation Successfully Completed** (ver **Figura 23**).

Figura 23. Proceso de desactivación completo



Fuente: Elaboración propia

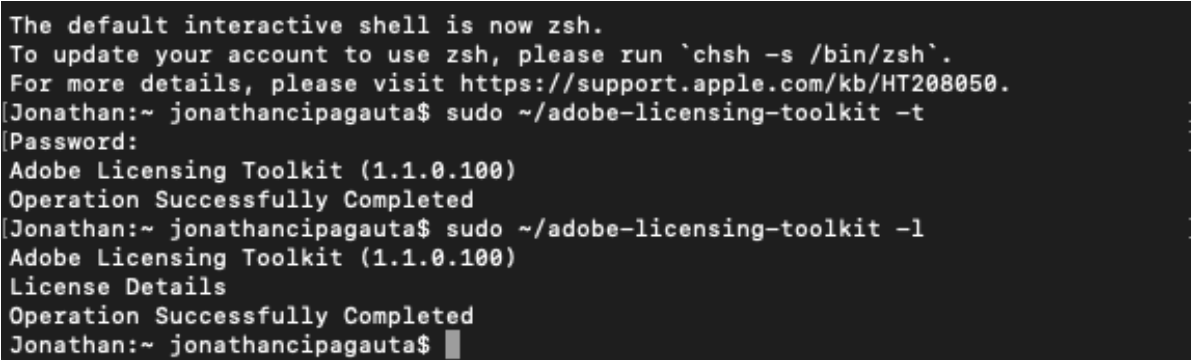
POST-CONDICIONES

Al finalizar todos los pasos de este documento no debería quedar ninguna aplicación ejecutable de la suite de Adobe Creative Cloud. Para asegurarte que la licencia se desactivó correctamente, copia el siguiente comando en **Terminal**.

`~/adobe-licensing-toolkit -l`

Este comando mostrará la lista de licencias activas en el equipo por lo que no debería arrojar ningún resultado como se ve en la **Figura 24**.

Figura 24. Verificación de la licencia



Fuente: Elaboración propia

Si al ejecutarlo este no es el resultado, vuelve al **Paso 21** para desactivar la licencia nuevamente.

ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS

ERROR / FALLO	EVIDENCIA / SOLUCIÓN
<p>Al ejecutar el comando de los pasos 21-22 sale un mensaje de error o no se completa el proceso</p> <pre>Jonathan:~ jonathancipagauta\$ ~/adobe-licensing-toolkit -t Adobe Licensing Toolkit (1.1.0.100) Operation Failed Jonathan:~ jonathancipagauta\$</pre>	<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. Permisos de administrador: Verifica que al inicio del comando esté la palabra sudo, esta instrucción es la que da los permisos de administrador al ejecutar una instrucción en el Terminal. NO intentes hacer el proceso con el usuario root, ya que esto podría generar problemas con el sistema operativo.</div></div>