

Dialplan

Definición

El dialplan es el motor de enrutamiento de llamadas de Asterisk. Consiste en reglas de configuración (escritas en `extensions.conf` o formato AEL) que rigen cómo se manejan las llamadas desde su inicio o llegada. El dialplan define contextos, extensiones y prioridades que identifican características de la llamada y disparan acciones, como reproducción de audio, enrutamiento a cola, ejecución de scripts AGI y bridging de llamadas.

Implementación en VICIdial

VICIdial automatiza en gran medida la generación del dialplan, por lo que los administradores normalmente evitan editar manualmente los archivos de configuración. El sistema organiza los dialplans por tipos de contexto: marcación saliente, manejo de DID entrantes, extensiones telefónicas de agente, menús IVR, transferencias de llamada y operaciones de backend. Cuando VICIdial inicia una llamada saliente a través de la Asterisk Manager Interface, designa un contexto y una extensión de dialplan. La llamada entonces recorre ese contexto, pudiendo pasar por procesamiento de AMD, ejecución de AGI para obtener datos del lead y enrutamiento de agente, y conferencia en ConfBridge. Las llamadas entrantes ingresan al contexto de DID, que compara el número de destino contra el grupo entrante o call menu configurado. Procesos de backend como `ADMIN_area_code_populate.pl` refrescan periódicamente los componentes del dialplan para reflejar ajustes hechos en el panel de administración: nuevos menús IVR, mapeos de DID y configuraciones de carrier.

Importancia

El dialplan es el sistema telefónico fundamental de VICIdial. Aunque la mayoría de los operadores interactúan únicamente a través de la interfaz web, entender la arquitectura del dialplan ayuda a diagnosticar fallas de enrutamiento de llamadas, diseñar flujos de llamada personalizados y conectar plataformas externas. Las modificaciones personalizadas permiten manejar funciones no soportadas de forma nativa, como lógica de transferencia no estándar, integración con APIs externas durante la llamada, o flujos de IVR especializados. Sin embargo, las modificaciones al dialplan afectan a las llamadas de todo el sistema y requieren pruebas exhaustivas.

Configuraciones relacionadas

- `dial_prefix`
- `force_dial_prefix`
- `drop_exten`

Conceptos relacionados

- [Asterisk](#)
 - [Asterisk Gateway Interface \(AGI\)](#)
 - [Call Menu](#)
 - [Direct Inward Dialing \(DID\)](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:49 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:04 CST por Christian Cabrera